



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

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO NIZAG LTDA. DEL CANTÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2016.**

AUTORA

SILVIA ELIZABETH IBARRA PARRA

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DE TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la señorita Silvia Elizabeth Ibarra Parra quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete.

DIRECTOR TRIBUNAL

Ing. Carmita Efigenia Andrade Álvarez.

MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Silvia Elizabeth Ibarra Parra declaro que el presentetrabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuenteestán debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 19 de diciembre del 2018.

Silvia Elizabeth Ibarra Parra

CC. 0605158435

AGRADECIMIENTO

Dejo constancia de mi más sincero agradecimiento a todas las personas que me apoyaron a través de mi carrera estudiantil: Docentes, compañeros, padres y amigos.

Silvia Elizabeth Ibarra Parra

DEDICATORIA

A mi familia, apoyo invaluable en mi vida estudiantil, con su apoyo he llegado a cumplir con mi carrera profesional.

Silvia Elizabeth Ibarra Parra

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación de tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de ilustraciones	ix
Índice de gráficos.....	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4. JUSTIFICACIÓN	4
1.5. OBJETIVOS	5
1.5.1. Objetivo general.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.1. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1.1. Auditoría	6
2.1.2. Auditoría de gestión.....	7
2.1.2.1. Planeación	8
2.1.2.1.1. Programa de auditoría	8
2.1.2.2. Desarrollo de la auditoría.....	9
2.1.2.2.1. Papeles de trabajo	10
2.1.2.2.2. El control interno	11

2.1.2.3.	Informe de auditoría.....	15
2.1.2.4.	Seguimiento a la auditoría	15
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		16
3.1.	MODALIDAD.....	16
3.2.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
3.3.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	16
3.3.1.	Métodos.....	16
3.3.2.	Técnicas	16
3.3.3.	Instrumentos.....	17
3.3.4.	Población y muestra.....	17
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		18
4.1	AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA. DEL CANTÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DEL CHIMBORAZO, EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016.....	18
4.2	ARCHIVO PERMANENTE	18
4.2.1	Reseña histórica y generalidades	18
4.2.2	Consejo directivo	18
4.2.3	Ubicación geográfica	19
4.2.4	Misión	19
4.2.5	Visión.....	19
4.2.6	Valores y principios corporativos	20
4.2.7	Estructura orgánica	20
4.2.8	Productos y servicios	21
4.3	NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN.....	22
4.4	HOJA DE MARCAS	23
4.5	ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO	24
4.6	PLAN DE AUDITORÍA.....	25
4.7	PROGRAMA DE AUDITORÍA	29
4.8	RECONOCIMIENTO PRELIMINAR	33
4.9	ENTREVISTA AL GERENTE	34
4.10	CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO.....	40
4.10.1	Conclusiones y recomendaciones de hallazgos de control interno	71
4.11	CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO POR ÁREAS	73

4.12	ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES	82
4.12.1	Cuestionario de conocimiento y aplicabilidad de la misión	83
4.12.2	Cuestionarios de conocimiento y aplicabilidad de la visión	85
4.13	Evaluación área administrativa	88
4.13.1	Indicadores de gestión para el área administrativa	88
4.13.2	Aplique el cuestionario de cumplimiento de código de ética a los empleados.	91
4.14	Evaluación área de crédito	92
4.14.1	Indicadores de gestión para el área de crédito	92
4.14.2	Aplique el cuestionario del manual de crédito.....	93
4.15	Evaluación al área de contabilidad	94
4.15.1	Indicadores de gestión para el área de contabilidad.....	94
4.16	Comunicación de resultados y recomendaciones	97
4.17	Informe de auditoría de gestión	98
	RECOMENDACIONES.....	102
	CONCLUSIONES	114
	RECOMENDACIONES.....	115
	BIBLIOGRAFÍA	116
	ANEXOS... ..	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características del auditor	6
Tabla 2: Fases de la auditoría	7
Tabla 3: Elementos formales del programa de auditoría	9
Tabla 4: Técnicas de auditoría	10
Tabla 5: Ambiente de control	13
Tabla 6: Evaluación del riesgo.....	13
Tabla 7: Población	17
Tabla 8: Productos y servicios	21
Tabla 9: Transacciones diarias mayo 2016.....	95
Tabla 10: Indicador de tiempo por transacción	96

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Objetivos del control interno	11
Ilustración 2: Componentes del control interno.....	12
Ilustración 3: Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.	19
Ilustración 4: Valores y principios corporativos de la Cooperativa.....	20
Ilustración 5: Estructura organizacional actual.....	20

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Análisis de la misión	84
Gráfico 2: Análisis de la visión.....	86

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Balance general	117
Anexo 2: Estado de resultados	121
Anexo 3: Archivo fotográfico.....	123

RESUMEN

El presente trabajo de titulación es una Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. del cantón Alausí, provincia del Chimborazo, en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016, su objetivo es evaluar la gestión mediante indicadores de eficiencia, eficacia y economía, la confiabilidad de sus operaciones y el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos. La modalidad de la investigación es mixta: cualitativa pues se analizaron aspectos de control interno en relación a su cumplimiento y cuantitativa pues a través de indicadores se valoró principalmente los estados financieros en relación a la cartera de crédito, administración y gastos de personal, se aplicaron cuestionarios de control interno mediante el método COSO y por áreas a las personas que trabajan dentro de la institución, entre los principales hallazgos se identificó la inexistencia de un código de conducta, pues las pautas éticas se encuentran levemente descritas en la planificación estratégica, tampoco posee un plan de capacitación, en referencia a la estructura organizativa, se observó que la misma está mal diseñada, como se aprecia en el organigrama. El no poseer un sistema de control interno eficiente y eficaz, pone en riesgo la correcta utilización de los recursos existentes en la cooperativa, pues no asegura la integridad, resguardo ni registro oportuno, por lo que se recomienda aplicar las correcciones para mitigar los riesgos, expuestas en el informe de gestión de auditoría.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS >
<AUDITORÍA DE GESTIÓN> <CONTROL INTERNO> <COSO> <INDICADORES DE GESTIÓN> <CHIMBORAZO (PROVINCIA)>

Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present research work aimed to performance a risk audit at Savings and Credit Cooperative Nizag Ltda. from Alausí canton, Chimborazo province, period from January 1 to December 31, 2016 its objective is to evaluate the management through indicators of efficiency, effectiveness and economy, the reliability of its operations and the degree of compliance with the proposed objectives. The research is mixed: qualitative, the aspects of internal control were analyzed in relation to compliance and quantitative; it was carried out through indicators and the financial statements were valued mainly in relation to the credit card, and administration and personnel expenses; also internal control questionnaires were applied through COSO method. Then, by areas to the people who work within the institution among the main findings were the lack of a code of conduct. In addition, the ethical guidelines are slightly described in the planning strategic, do not have a training plan, in reference to the organizational structure, it was noted that it is poorly designed, as seen in the organization chart. Not having an efficient and effective internal control system puts at risk the correct use of existing resources in the cooperative, does not ensure integrity, protection, or timely registration, so it is recommended to apply the corrections to mitigate the risks, exposed in the audit management report.

**Keywords: ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES, MANAGEMENT
AUDIT, INTERNAL CONTROL, COSO, MANAGEMENT INDICATORS,
CHIMBORAZO (PROVINCE)**

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación es una “Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. del cantón Alausí, provincia del Chimborazo, en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016” ubicada en Alausí en la Av. 5 de Junio y Pedro de Loza, está en funcionamiento desde el 22 de junio del 2011, bajo el Acuerdo Ministerial No. 0064 DP MIES-CH, a la fecha no se ha realizado ningún tipo de auditoría.

La investigación se compone de cuatro capítulos, el primero indica el problema de la investigación a través de su planteamiento, se la justifica y delimita, y se elaboran los objetivos a cumplir en el desarrollo el trabajo investigativo.

El segundo capítulo es el marco teórico, en el que se detallan las bases teóricas en relación a la auditoría de gestión y sus procedimientos, así como los componentes del control interno.

El tercer capítulo es el marco metodológico, en el que se indica la modalidad de la investigación mixta, es decir cualitativa y cuantitativa, también se detalla el tipo, siendo de campo, pues se aplicó entrevistas y cuestionarios de control interno en la cooperativa, también es bibliográfica-documental, al analizar planificaciones, planes y balances y descriptiva pues detalló la situación actual de la cooperativa.

El cuarto capítulo es el desarrollo propiamente de la auditoría de gestión a la cooperativa, el cual inicia por el archivo permanente, el cual muestra la reseña histórica y generalidades, la composición de consejo directivo, la ubicación geográfica y sus lineamientos estratégicos entre estos la misión, visión, valores y principios corporativos y estructura orgánica, se presenta también la notificación de inicio de examen, hoja de marcas índice de papeles de trabajo, para proseguir con el plan de auditoría, en el cual además de la información general se desglosan los requerimientos de auditoría, las fechas de intervención, el personal encargado y la fecha dispuesta para la realización de la auditoría. El programa de auditoría muestra todas las actividades que se realizarán, la marca del papel de trabajo, la persona que la realizará y las fechas en las que se

ejecutan. El desarrollo de la auditoría inicia por la entrevista al gerente, la aplicación de los cuestionarios de control interno y por áreas y por último se elabora el informe de auditoría de gestión.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. se encuentra ubicada en Alausí en la Av. 5 De Junio y Pedro de Loza, está en funcionamiento desde el 22 de junio del 2011, bajo el Acuerdo Ministerial No. 0064 DP MIES-CH, basada en los principios de colaboración y solidaridad, con el objetivo de promover el desarrollo de los asociados y de la comunidad.

En la cooperativa a la fecha no se ha realizado ningún tipo de auditoría, lo que dificulta determinar los aspectos en los que la organización tiene fallas y si éstas son leves o graves, por lo que no se puede mejorar, ni tomar medidas correctivas y aunque existen problemas internos en relación a procesos y comunicación, la causa de los mismos, al no realizar un examen no es posible visualizarlos, ni identificarlos.

La escasa o nula y utilización de indicadores es uno de los principales problemas de la cooperativa tanto en el área administrativa, como comercial y financiera, por lo que al no medir el desempeño, se siguen utilizando malas prácticas que afectan a la cooperativa.

Considerando que no han existido evaluaciones a la gestión con anterioridad, dificulta generar una línea base o diagnóstico actual del cual partir para poder mejorar la gestión, es decir que se requiere determinar a través de indicadores, la posición actual de la cooperativa en relación a sus metas y procesos internos.

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera una Auditoría de gestión mostrará la situación actual y el cumplimiento de objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.?

1.3.DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Delimitación Espacial: Provincia del Chimborazo - Cantón Alausí
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.
Delimitación Temporal: Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016.

1.4.JUSTIFICACIÓN

La auditoría es importante, pues permitirá a gerencia conocer la situación actual de la cooperativa, sus fortalezas, debilidades para poder corregir los procesos de gestión, direccionándolos para que se realicen de forma eficiente y efectiva, de igual manera con la utilización de indicadores se medirá el cumplimiento de los mismos.

La investigación del cumplimiento de los objetivos y metas es necesaria, al identificar si las políticas, procesos, talento humano y direccionamiento estratégico general es adecuado para el funcionamiento de la cooperativa, o cuál de estos componentes son los que requieren corregirse, eliminarse o mantenerse y así mejorar la gestión.

La auditoría es relevante pues permitirá evaluar el grado de conocimiento y cumplimiento de la misión, metas y objetivos, políticas, planes y procedimientos a través de indicadores, de igual manera determinar el grado de confiabilidad de la estructura de control interno.

El examen de auditoría presenta originalidad, pues a la fecha no se ha realizado ningún tipo de auditoría en la cooperativa, lo que indica necesidad urgente de su realización para la identificación de problemas y la propuesta de posibles soluciones.

A través de la auditoría se espera apoyar a la organización para lograr sus metas, además de gestionar los recursos de manera adecuada, evitando pérdidas.

1.5.OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. del Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo, en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2016.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Elaborar un plan de auditoría que muestre requerimientos de auditoría, las fechas de intervención, el personal encargado, los días presupuestados, el enfoque, alcance la auditoría, la metodología a utilizarse y los puntos básicos de interés.
- Diseñar un programa de auditoría que exponga los procedimientos con referencia a los respectivos papeles de trabajo, el responsable y la fecha de elaboración.
- Preparar y emitir el informe de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. que comunique los resultados y recomendaciones

CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.MARCO TEÓRICO

2.1.1. Auditoría

La auditoría es un “Examen objetivo, sistemático, profesional y posterior de las operaciones financieras, administrativas y de gestión, practicado con la finalidad de verificar y evaluar dichas operaciones y de formular observaciones y recomendaciones pertinentes.”(Pinson, 2003, pág. 39), para Blanco (2012)es el examen a una organización con el objetivo de valorar la eficacia, eficiencia, de cumplimiento de objetivos, lo que se verá reflejado en un informe que indicará la situación actual de la empresa y el actuar de la dirección.

La auditoría es un análisis que obedece un esquema ordenado para examinar y evaluar los procesos y procedimientos dentro de una organización, identificando debilidades y encontrando hallazgos, que sirvan de pauta para el diseño de propuestas de mejora.El auditor debe poseer algunas características, necesarias para la realización del trabajo, las cuales deben ser cultivadas y mantenidas, además de poseer liderazgo.

Tabla 1: Características del auditor

Percepción objetiva	Se refiere a aquella facultad que permite percibir los hechos o hallazgos como en realidad son, y no como el observador quisiera que fueran.
Sensibilidad	Le permite al auditor identificar los sentimientos y, en cierta manera, su correcta interpretación.
Comprensión	Es una cualidad que consiste en captar con facilidad cualquier situación e interpretarla rápidamente en forma acertada.
Criterio	Es imprescindible que el auditor cuente con criterio, es decir, facultad de juzgar, discernir y construir planteamientos lógicos y razonados.
Disposición	El auditor debe mostrar disposición a realizar su trabajo y a colaborar con el personal de su área o compañía, así como con quienes audita.
Responsabilidad	Representa la obligación moral de responder por los actos propios. En este sentido, el auditor debe estar consciente del impacto social de sus acciones.

Fuente: (Amador, Auditoría administrativa. Proceso y aplicación, 2008)

Elaborado por:Silvia Elizabeth Ibarra Parra

2.1.2. Auditoría de gestión

“Es el examen que se le 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.” (Blanco, 2012, pág. 235)

La auditoría de gestión a partir de su conceptualización es un análisis con un esquema ordenado el cual analiza la eficacia y eficiencia con que se utilizan los recursos, verifica que los procesos internos de las diferentes áreas cumplan con la normativa, identifica hallazgos relevantes e informa los resultados para su corrección y una adecuada toma de decisiones.

La auditoría de gestión posee 4 fases según (Amador, 2013) que son la planeación, desarrollo, informe y seguimiento.

Tabla 2: Fases de la auditoría

Planeación	Definición de la evaluación Análisis y estudio preliminar Determinación del alcance Diagnóstico administrativo Programa de trabajo y aprobación Designación de personal
Desarrollo	Aplicación del programa de trabajo Utilización de técnicas de auditoría Evaluación del control interno Obtención de la información Validación de la información Elaboración de papeles y notas de trabajo Detección de hallazgos y su evidencia Conclusión del trabajo operativo
Informe	Información periódica preliminar Selección del modelo de presentación Oportunidad del informe final
Seguimiento	Decisión de continuar con la actividad Confirmación del cumplimiento Nueva auditoría

Fuente:(Amador, Auditoría administrativa. Proceso y aplicación, 2008)

Elaborado por:Silvia Elizabeth Ibarra Parra

2.1.2.1.Planeación

“La planeación implica trazar una directriz; establecer programas o guías económicas, numéricas y conceptuales, y definir objetivos, etapas de financiamiento, marco jurídico y estructura organizativa idónea, para iniciar, mantener, desarrollar y culminar las actividades a realizar.”(Amador, 2013, pág. 56)

La planeación tanto en lo que respecta a la auditoría como a la administración es la base para la relación eficaz de actividades y procesos, permitiendo que se realicen de manera ordenada y secuencial, permitiendo controlar las desviaciones.

En relación al trabajo preliminar según Amador (2013) se debe considerar tres aspectos, el conocimiento del área de trabajo, es decir el lugar específico donde se desarrollará la actividad, la apreciación general, que es básica para profundizar en el trabajo definitivo y la revisión de documentos, dentro de esta se pedirán los siguientes documentos:

- Actas
- Contratos de trabajo
- Escritura constitutiva
- Estados financieros
- Manual de organización
- Manual de procedimientos
- Planificación estratégica
- Planta de personal

2.1.2.1.1. Programa de auditoría

Para la realización de la auditoría es necesario el diseño de un programa, el cual de manera sistemática muestre los pasos secuenciales para la realización de actividades, en base a una descripción detallada.(Amador, 2008)

El programa de auditoría mostrará todas las actividades a realizar secuencialmente, además de las personas responsables y las fechas previstas. Los elementos formales se detallan a continuación:

Tabla 3: Elementos formales del programa de auditoría

Identificación	Generalidades del programa: <ul style="list-style-type: none">• Nombre de la organización o entidad.• Nombre del programa de trabajo.• Área de aplicación.• Fechas previstas de inicio y terminación.
Objetivos	Expresa lo que se desea obtener al aplicar el programa, es decir, la razón de ser del mismo.
Procedimientos	Incluye el conjunto de pasos a seguir para el desarrollo de la auditoría. Algunos son de carácter general y otros de tipo particular
Personal involucrado	Es el personal que participa en la realización de la auditoría.
Calendarización de actividades	Señala en forma expresa el tiempo previsto para el desarrollo de la auditoría, tanto en su totalidad como en cada procedimiento o etapa.

Fuente:(Amador, Auditoría administrativa. Proceso y aplicación, 2008)

Elaborado por:Silvia Elizabeth Ibarra Parra

Como se aprecia existen elementos formales del programa de auditoría, los cuales deben ser respetados y utilizados para que la sistematización cubra todos los pasos, mostrando un lenguaje común para el personal a cargo de la realización de la auditoría, facilitando de igual manera la comunicación.

2.1.2.2.Desarrollo de la auditoría

El desarrollo de la auditoría, inicia por poner en marcha el programa de trabajo, mediante la utilización de técnicas que permita la obtención y validación de la información, para esto el auditor debe actuar de manera amable y sin prepotencia, registrando toda la información, al tiempo que la depura.(Amador, 2008)

Para el desarrollo, en lo que respecta a la obtención de la información, se utilizan técnicas de auditoría, las cuales se detallan a continuación.

Tabla 4: Técnicas de auditoría

Entrevista	En un sentido general, la entrevista consiste en entablar una conversación con la finalidad de obtener información de una actividad.
Observación directa	Habilidad y predisposición para percibir los hechos acontecidos en la organización y que se relacionan con el tema de evaluación y con el clima de trabajo imperante.
Cuestionario	Formulario diseñado ya sea con antelación o al momento de su utilización, para recabar información sin límites, tanto del tema a evaluar como de aspectos generales de la organización.
Investigación documental	Consiste en examinar, indagar, descubrir y averiguar detalles de un tema determinado por medio de documentos pertenecientes a la organización.
Análisis administrativo	Técnicas variadas, que se aplican según el tema evaluado, el tiempo y la disposición de la organización

Fuente:(Amador, Auditoría administrativa. Proceso y aplicación, 2008)

Elaborado por:Silvia Elizabeth Ibarra Parra

Todas las técnicas mencionadas en la tabla anterior pueden ser utilizadas por el auditor dependiendo de la necesidad y juicio del mismo.

2.1.2.2.1. Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son un documento formal, el cual está compuesto de un encabezado, el cuerpo, en el que se desarrolla el contenido y anotaciones específicas, el mismo debe contar con características específicas como la claridad, es decir que debe ser fácil de leer, también deben ser pulcros, considerando su importancia no deben poseer alteraciones que dificulten la interpretación, otra característica es la precisión, en relación a la fidelidad de los procesos e información auditada y la última característica es la referencia, es decir de donde se han tomado los datos.(Amador, 2008)

2.1.2.2.2. El control interno

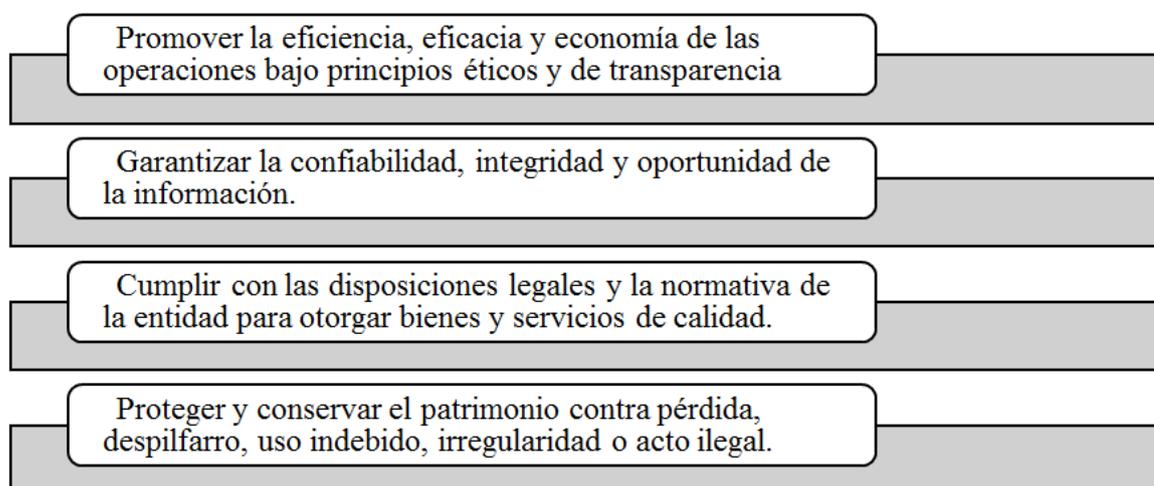
El control interno se refiere a “las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos”(Estupiñán, 2016, pág. 1)

Mediante una auditoría se verifican los componentes del control interno, el cual está enfocado a dar cumplimiento con los aspectos legales, técnicos y administrativos, direccionando el cumplimiento de operaciones a su realización con eficiencia y eficacia.

2.1.2.2.2.1.Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno están enfocados en mejorar la gestión de la organización, considerando aspectos en relación a la información, cumplimiento de normativas, protección de patrimonio y gestión de las “3e” eficiencia, eficacia y economía. (Contraloría General del Estado, 2014, pág. 9)

Ilustración 1: Objetivos del control interno



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2009)

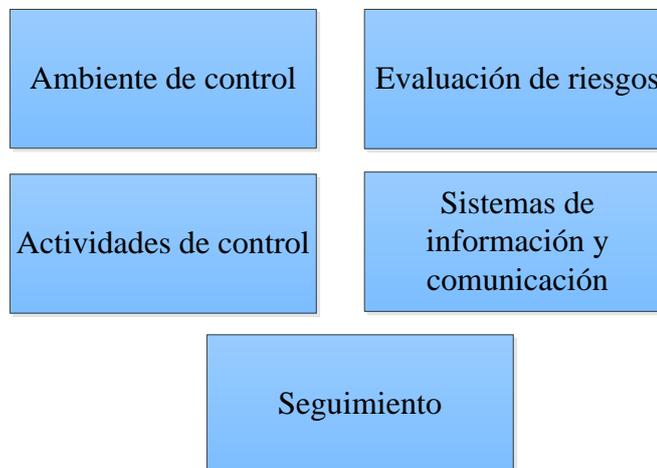
Elaborado por: Silvia Elizabeth Ibarra Parra

Los objetivos del control interno están enfocados en mejorar la gestión de las organizaciones entérminos generales.

2.1.2.2.2. Componentes del control interno

El control interno posee componentes que se detallan a continuación:

Ilustración 2: Componentes del control interno



Fuente: (Contraloría General del Estado, 2009)
Elaborado por: Silvia Elizabeth Ibarra Parra

2.1.2.2.2.1. Ambiente de control

“El ambiente o entorno de control proporciona disciplina y estructura para la consecución de los objetivos principales y específicos del sistema de control interno. El ambiente o entorno de control consta de los siguientes elementos:” (Santillana, 2013, pág. 73) Para Blanco (2012) identifica el entorno empresarial, afectando e instituyendo en el talento humano el control, mediante la aplicación de métodos estructurales.

El ambiente de control se refiere al entorno organizativo, el cual debe promover los valores y procesos con el fin de crear y desarrollar una “cultura de control interno” en todas las actividades que faciliten la determinación de ocurrencia de riesgos

Tabla 5: Ambiente de control

Integridad y valores éticos
Administración estratégica
Políticas y practicas de talento humano
Estructura organizativa
Delegación de autoridad
Competencia profesional
Coordinación de acciones organizacionales
Adhesión a las políticas institucionales
Unidad de Auditoría Interna

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2009)

Elaborado por: Silvia Elizabeth Ibarra Parra

2.1.2.2.2.2. Evaluación del riesgo

Para Blanco (2012) la evaluación del riesgo son procedimientos a través de los cuales se valoran los riesgos de la empresa, permite tanto identificarlos como mitigarlos, según (Dirección de investigación técnica, normativa y desarrollo administrativo, 2014)“La evaluación de los riesgos permite a una entidad considerar la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos”

Es función de la gerencia o directivos la identificación de los riesgos sean políticos, económicos, tecnológicos, sociales o ambientales y como afectan a la organización y a el cumplimiento de sus objetivos.

Dentro de la evaluación del riesgo se analizan los siguientes criterios:

Tabla 6: Evaluación del riesgo

Identificación de riesgos
Plan de mitigación de riesgos
Valoración de los riesgos
Respuesta al riesgo

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2009)

Elaborado por: Silvia Elizabeth Ibarra Parra

2.1.2.2.2.3. Actividades de control

Las actividades de control “son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleve a cabo la administración. Ello contribuye a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la entidad” (Estupiñán, 2016, pág. 7), según Cuéllar (2009) “Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las órdenes de la dirección se lleven a cabo” (pág. 456)

Las actividades de control tienen relación directa con los objetivos organizacionales, realizado un análisis beneficio costo.

2.1.2.2.2.4. Sistemas de información y comunicación

“La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en una forma y en un marco de tiempo que habilite a la gente a cumplir con sus responsabilidades.” (Cuéllar, 2009, pág. 3), de igual manera “Está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.” (Contraloría General del Estado, 2014, pág. 500)

Los sistemas de información y comunicación deben ser lo más detallados posibles dado que son un aspecto fundamental para la adecuada toma de decisiones, pues permite a través de datos e información tener la base y justificación para las mismas, además de que permite realizar comparaciones y utilizar supuestos y escenarios

2.1.2.2.2.5. Seguimiento

Para la Blanco (2012) el seguimiento es un proceso de supervisión de las estrategias de mitigación y de mejora consideradas en la realización de la auditoría.

Las actividades de seguimiento se encuentran direccionadas a reconocer los controles que requieren reforzamiento y principalmente que las estrategias diseñadas para la

mitigación de riesgos en relación a hallazgos de auditoría se cumplan según los cronogramas o planes dispuestos.

2.1.2.3. Informe de auditoría

Una auditoría concluye con su informe, el cual es el medio por el cual se notifica formalmente a la alta gerencia el término del desarrollo y en el cual se muestran los hallazgos y recomendaciones que la organización, la cual solicitó el servicio requeriría, se debe considerar que el periodo entre la finalización de la auditoría y la elaboración del informe no debe ser extensa, pues pueden existir circunstancias prioritarias a ser atendidas por la empresa. (Amador, 2008)

El informe es el resultado final del desarrollo de la auditoría, en la misma están identificados todos los hallazgos, tanto del control interno como de las áreas y las recomendaciones pertinentes.

El informe debe poseer una redacción clara y sencilla, el tema debe ser conciso y solicitado, los puntos significativos deben ser comprensibles e identificables, las indicaciones adecuadas y no agresivas y las recomendaciones precisas y válidas. (Amador, 2008)

2.1.2.4. Seguimiento a la auditoría

El seguimiento a la auditoría es el proceso en el cual se comprueba que las recomendaciones realizadas en el informe se cumplan, según Amador (2008) es pertinente que “el auditor no ejerza una presión excesiva para que esta etapa se agilice, por lo general, resulta más saludable que el seguimiento lo practique personal ajeno al que participó en la auditoría” (pag. 156)

El seguimiento dentro de la auditoría, se la hace después de la entrega del informe en el cual se encuentran los hallazgos y recomendaciones, en la presente investigación, el seguimiento lo deberá realizar el propio gerente.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.MODALIDAD

La modalidad de la investigación es mixta: cualitativa y cuantitativa. Cualitativa pues se analizaron aspectos de control interno en relación a su cumplimiento y cuantitativa pues a través de indicadores se valoró principalmente los estados financieros en relación a la cartera de crédito, administración y gastos de personal.

3.2.TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación será de campo pues se aplicaron entrevistas y cuestionarios de control interno en la cooperativa, también es bibliográfica-documental, al analizar planificaciones, planes y balances y descriptiva pues detalló la situación actual de la cooperativa.

3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1. Métodos

Los métodos a aplicar son el inductivo, deductivo y analítico. Deductivo pues a través de hechos particulares se realizarán conclusiones generales en relación a aspectos de control interno, también se aplicó el método inductivo al analizar variables externas a la cooperativa y analizar su impacto específico (Particular) y por último se aplicó el método analítico al tratar de determinar las causas específicas y encontrar hallazgos en relación a la gestión organizacional.

3.3.2. Técnicas

Las técnicas aplicadas para la recolección de datos son:

Entrevista:

Entrevista al gerente de la cooperativa.

Cuestionarios de control interno:

Cuestionarios de control interno a todo el personal de la cooperativa.

3.3.3. Instrumentos

- Cuestionario estructurado de entrevista.
- Cuestionarios de control interno.

3.3.4. Población y muestra

En la cooperativa trabajan 8 personas.

Tabla 7: Población

Gerente	1
Contador	1
Cajas	2
Inversiones	1
Oficial de crédito	3
Total	8

Fuente:(Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, 2017)

Elaborado por:Silvia Elizabeth Ibarra Parra

Considerando que la población de estudio es pequeña no se utiliza muestra.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA. DEL CANTÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DEL CHIMBORAZO, EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016.

4.2 ARCHIVO PERMANENTE

4.2.1 Reseña histórica y generalidades

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “NIZAG LTDA.”, nace jurídicamente el 6 de enero del 2010, bajo Acuerdo Ministerial N°. 0064 DP MIES-CH, basada en los principios de colaboración y solidaridad, con el objetivo de promover el desarrollo de los asociados y la comunidad y empieza a atender el 6 de marzo del 2010, contando con 15 socios fundadores. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, 2017)

La cooperativa se orienta al desarrollo económico y social, privilegiando la solidaridad y los créditos productivos, especialmente a los pequeños negocios y microempresas, contribuyendo a la creación de una cultura de ahorro en la población, y estableciendo relaciones a largo plazo con los socios. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, 2017)

4.2.2 Consejo directivo

La Cooperativa “NIZAG LTDA.”, está conformado por el siguiente Consejo Directivo:

Presidente: Sr. Mariano Criollo Tapay

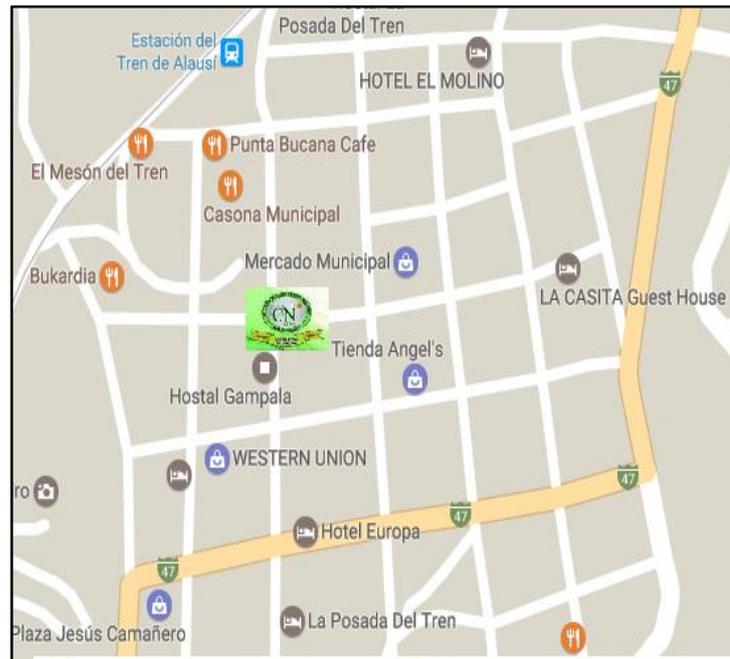
Secretario: Sr. Raimunda Tenezaca Guamán

Consejo de Vigilancia: Sr. Manuel Saquisili

4.2.3 Ubicación geográfica

El 22 de Marzo del 2015 se trasladó de dirección hacia la Avenida 5 de Junio y Esteban Orozco junto a DISENSA, Multicomercio Silva, con el fin de tener una mayor exposición frente a los clientes y la competencia.

Ilustración 3: Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.



Fuente: GoogleMaps

4.2.4 Misión

“Es una entidad financiera que trabaja por el desarrollo integral de la población rural y urbana marginal, brindando servicios financieros y no financieros; fortaleciendo proyectos familiares y socios. Coadyuvando con el personal competente de la micro financiera.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, 2017)

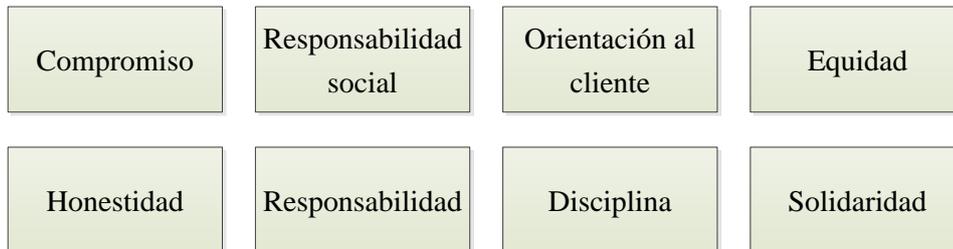
4.2.5 Visión

“Ser una entidad financiera sólida en permanente mejora y crecimiento a nivel local y nacional fortaleciendo al desarrollo de las finanzas populares y solidarias con productos y servicios financieros suficientes orientados a la producción y trabajo relacionados estratégicamente con entidades públicas y privadas.” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, 2017)

4.2.6 Valores y principios corporativos

La cooperativa se basa en valores y principios para la realización de sus operaciones, continuación se identifican cada uno:

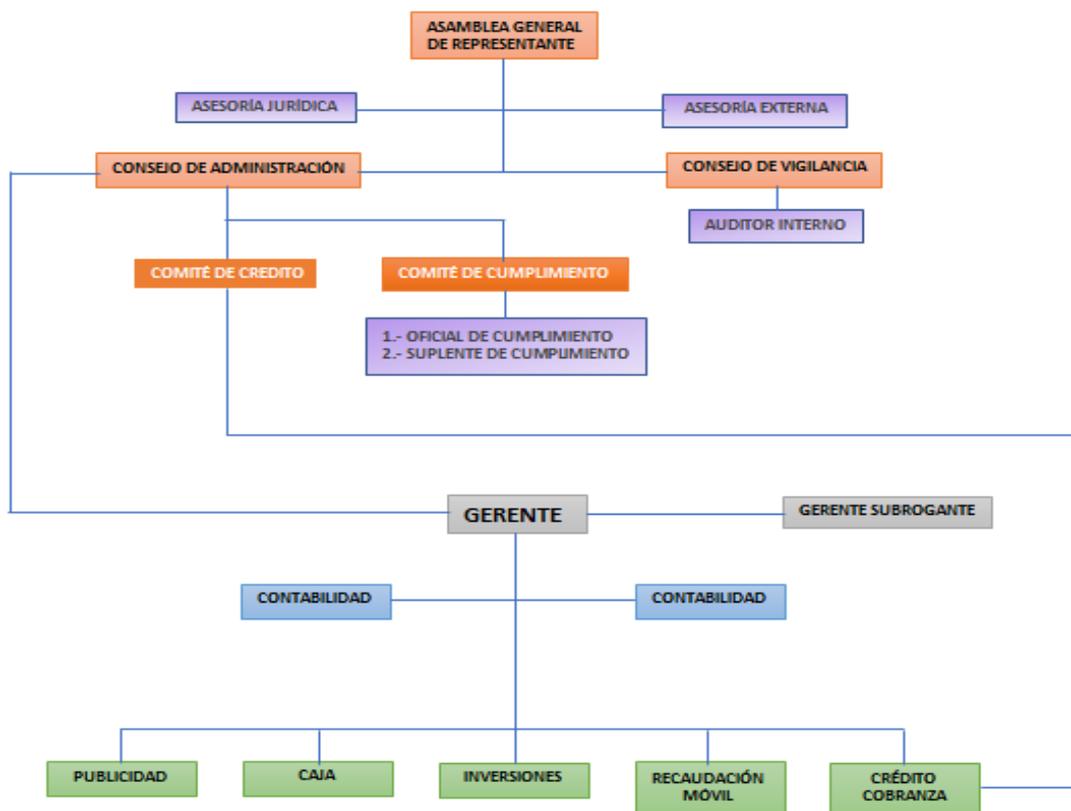
Ilustración 4: Valores y principios corporativos de la Cooperativa



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, 2017)
Elaborado por: Silvia Elizabeth Ibarra Parra

4.2.7 Estructura orgánica

Ilustración 5: Estructura organizacional actual



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, 2017)
Elaborado por: Silvia Elizabeth Ibarra Parra

4.2.8 Productos y servicios

La cooperativa ofrece gran variedad de productos y servicios.

Tabla 8: Productos y servicios

Productos	Servicios
<ul style="list-style-type: none">• Ahorro a la vista• Ahorro Planificado• Créditos Educativos• Créditos Emergentes• Efectivización de cheques• Giros Nacionales e Internacionales• Inversión a Plazo Fijo• Micro Créditos• Transferencia	<ul style="list-style-type: none">• Pago de Impuestos• Pago de Servicios Básicos• Pago del Bono de Desarrollo Humano• Recargas

Fuente:(Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, 2017)

Elaborado por:Silvia Elizabeth Ibarra Parra

4.3 NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN

Riobamba, 2 de Mayo de 2018

Sección: Auditoría

Asunto: NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN

Señores

FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG
LTDA.

Presente

De mi consideración:

En cumplimiento con lo dispuesto, notifico a ustedes que se ha iniciado una auditoría de gestión a la entidad por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2016, agradecemos a ustedes se sirvan presentar la documentación requerida y colaborar con su presencia de ser necesario para el desarrollo de las actividades.

Atentamente,

Silvia Elizabeth Ibarra Parra
AUDITORA

4.4 HOJA DE MARCAS

	HOJA DE MARCAS		
			HM 1/1
MARCA	SIGNIFICADO		
√			Revisado
⌘			Totalizado
Σ			Sumatoria
€			Error
∞			Hallazgo
<u>C</u>			Conciliado
¥			Documento Verificado
⌘			Verificación con documento fuente
i			Inspeccionado
⊙			Inspección visual
S°			Verificaciones del Supervisor
£			Verificaciones de Jefe de Grupo

Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha:02/05/2018
Supervisado por:C.F.V.N.	Fecha: 02/05/2018

4.5 ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

	ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO		
			IPT 1/1
	MARCA	SIGNIFICADO	
	HM	Hoja de marcas	
	IPT	Índice de papeles de trabajo	
	PT	Papeles de trabajo	
	PLA	Plan de auditoría	
	PA	Programa de auditoría	
	RP	Reconocimiento preliminar	
	EG	Entrevista al gerente	
	CI	Cuestionario de control interno	
	CIA	Cuestionario de control interno por área	
	HHCI	Hoja de hallazgos de control interno	
PAE		Planificación estratégica	
	HCI	Hallazgos de control interno	
	AM	Análisis de la misión	
	AV	Análisis de la visión	
	IG	Indicadores de gestión	
	IGAA	Indicadores de gestión área administrativa	
	CE	Cuestionario de ética	
	IGAC	Indicadores de gestión área de contabilidad	
	IGCR	Indicadores de gestión área de crédito	

EMC

Evaluación del manual de crédito

Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 02/05/2018
Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 02/05/2018

4.6 PLAN DE AUDITORÍA

 SEIP AUDITORES	PLAN DE AUDITORÍA	 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NACIO LTDA. CN L.TDA. ALAUSI - ECUADOR
		PLA 1/3

1. INFORMACIÓN GENERAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “NIZAG LTDA.”, nace jurídicamente el 6 de enero del 2010, bajo Acuerdo Ministerial N°. 0064 DP MIES-CH, basada en los principios de colaboración y solidaridad, con el objetivo de promover el desarrollo de los asociados y la comunidad y empieza a atender el 6 de marzo del 2010, contando con 15 socios fundadores.

2. REQUERIMIENTOS DE AUDITORÍA

- Un informe corto
- Conclusiones
- Recomendaciones.

3. FECHAS DE INTERVENCIÓN

Inicio trabajo de campo	02-05-2018
Finalización del trabajo de campo	28-05-2018
Emisión del informe	31-05-2018

4. PERSONAL DELEGADO

Supervisor: Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete

Auditora: Silvia Elizabeth Ibarra Parra

5. FECHA DISPUESTA

Días laborables entre el 02 de Mayo de 2018 hasta el 31 de Mayo de 2018.

Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 02/05/2018
Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 02/05/2018



PLAN DE AUDITORÍA



PLA2/3

6. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

6.1. Objetivos del Examen

- Determinar el grado de confiabilidad de la estructura de control interno.
- Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, objetivos y planes.
- Aplicar indicadores a las áreas de la cooperativa.
- Manifiestar comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar la gestión.
- Emitir un informe

6.2. Alcance de la auditoría

El periodo a examinar comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, dentro del cual se examinará la gestión administrativa y oportunidad.

6.3. Metodología a utilizarse

Dentro de la metodología a aplicarse es se encuentra:

- Entrevista al gerente.
- Obtención de evidencia documentaria.
- Observación directa de los procesos y ambiente interno.
- Emisión de informes respectivos.

6.4. Puntos básicos de interés

El principal punto de interés y referencia es que la presente es la primera auditoría de gestión que se va a realizar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 02/05/2018
Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 02/05/2018



PLAN DE AUDITORÍA



PLA 3/3

7. COLABORACIÓN DEL CLIENTE

La colaboración de la cooperativa estará a cargo del Gerente Segundo Francisco Tapay Mendoza y el personal de la misma, quienes recibirán los requerimientos y las indicaciones en las fechas planificadas.

8. OTROS ASPECTOS

El archivo permanente ha sido desarrollado a través de la recolección de información documental y de visitas a la cooperativa, el mismo contiene información útil para el desarrollo de la presente auditoría y para futuros trabajos.

El plan de auditoría fue desarrollado en base al conocimiento de las operaciones internas de la cooperativa y de las conversaciones mantenidas con el personal.

El Informe final se dirigirá al gerente de la cooperativa.

Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 02/05/2018
Supervisado por:C.F.V.N.	Fecha: 02/05/2018

4.7 PROGRAMA DE AUDITORÍA

	PROGRAMA DE AUDITORÍA			
PA1/3				
OBJETIVO GENERAL				
<p>Evaluar la gestión mediante indicadores de eficiencia, eficacia y economía, la confiabilidad de sus operaciones y el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en la Cooperativa Nizag Ltda.</p>				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS				
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer si las operaciones que se realizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. aportan con eficiencia, eficacia y economía al logro de las metas institucionales y la aplicación de la normativa vigente. • Identificar si se está cumpliendo con la misión y visión de la cooperativa. • Determinar el grado de confiabilidad de la estructura de control interno 				
Nº	DESCRIPCIÓN	REF. PT	ELABORADO POR	FECHA
1.	Efectuar un reconocimiento preliminar de la entidad	RP	S.E.I.P.	02/05/2018
1.1.	Realizar una entrevista con el gerente de la cooperativa	EG	S.E.I.P.	03/05/2018
1.2.	Practicar una evaluación de control interno mediante el método COSO	CI	S.E.I.P.	04/05/2018

1.2.1.	Resumen de hallazgos de control interno	HHCI	S.E.I.P.	11/05/2018
		Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 02/05/2018	
		Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 02/05/2018	
	PROGRAMA DE AUDITORÍA			
PA 2/3				
Nº	DESCRIPCIÓN	REF. PT	ELABORADO POR	FECHA
1.3.	Aplicar cuestionarios de control interno por cada área de la cooperativa	CIA	S.E.I.P.	14/05/2018
1.4.	Solicitar la planificación estratégica de la cooperativa y efectuar un análisis de cumplimiento de las metas y objetivos	PAE	S.E.I.P.	15/05/2018
1.4.1.	Aplicar cuestionarios de conocimiento y aplicabilidad de la misión y visión empresarial	AM	S.E.I.P.	16/05/2018
		AV	S.E.I.P.	17/05/2018
1.5.	ÁREA:			
1.5.1.	ADMINISTRATIVA Practicar una evaluación del grado de cumplimiento de las metas a través de indicadores de gestión	IGA	S.E.I.P.	18/05/2018
1.5.2.	Aplicar el cuestionario de cumplimiento de Código de Ética a los	CE	S.E.I.P.	21/05/2018

	empleados.			
1.6.	ÁREA: CRÉDITO			
1.6.1.	Practicar una evaluación del grado de cumplimiento de las metas a través de indicadores de gestión	IGCR	S.E.I.P.	22/05/2018
		Elaborado por: S.E.I.P.		Fecha: 02/05/2018
		Supervisado por: C.F.V.N.		Fecha: 02/05/2018



PROGRAMA DE AUDITORÍA



PA 3/3

Nº	DESCRIPCIÓN	REF. PT	ELABORADO POR	FECHA
1.6.2.	Evaluar el manual de crédito	EMC	S.E.I.P.	24/05/2018
1.7.	Indicadores de gestión para el área de contabilidad	IG/AC	S.E.I.P.	25/05/2018
1.8.	Elaboración del informe		S.E.I.P.	28/05/2018
		Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 02/05/2018	
		Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 02/05/2018	

4.8 RECONOCIMIENTO PRELIMINAR

	RECONOCIMIENTO PRELIMINAR	
RP 1/1		
<p>El día 2 de mayo del 2018, a las 10 de la mañana se visitó en la Avenida 5 de Junio y Esteban</p>		
<p>Orozco, junto al Multicomercio Silva a la Cooperativa “NIZAGLTDA.”, acompañada del señor</p>		
<p>Segundo Francisco Tapay Mendoza, gerente de la misma.</p>		
<p>La entrada de la cooperativa se encontraba limpia, tanto sus pisos como paredes, lo cual</p>		
<p>proporciona una imagen de confianza, el personal posee uniformes, los cuales demostraban</p>		
<p>pulcritud, de igual manera, se podía apreciar un buen ambiente de trabajo. ⓪</p>		
<p>El gerente nos comenta que la cooperativa posee 15 socios fundadores, y que en cuanto a los</p>		
<p>productos ofrecidos, posee ahorros, créditos, giros sean nacional o hacia y desde el extranjero</p>		
<p>inversiones a largo plazo y efectivización de cheques de cualquier banco, en relación a los</p>		
<p>servicios, posee recargas de todas las operadoras, pago de impuestos, servicios básicos y del</p>		
<p>bono de desarrollo hermano.</p>		
<p>El gerente indicó las instalaciones, pudiendo observar que están preparados para varios tipos de</p>		
<p>riesgos, al poseer puerta y conexiones de emergencia, extintor y hacha, por otro lado no poseen</p>		
<p>una alarma contra incendios, pero si vías de evacuación. ⓪</p>		
	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 03/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 03/05/2018

4.9 ENTREVISTA AL GERENTE

	ENTREVISTA AL GERENTE	
		EG1/5
Nombre del entrevistado: Segundo Francisco Tapay Mendoza		
Cargo: Gerente		
Entrevistadora: Silvia Elizabeth Ibarra Parra		
Día: 03 de mayo de 2018		
Hora: 10h00		
Lugar: Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag		
Tiempo estimado: 40 minutos		
OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA:		
Dar a conocer el inicio de la Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag		
Ltda. del Cantón Alausí, conforme al plan de auditoría.		
PROCEDIMIENTO:		
1. Exponer al gerente el objetivo y alcance de la auditoría.		
2. Solicitar la sumilla de las comunicaciones preparadas, cuyo objetivo de informar al		
personal del inicio de la auditoría, así como su alcance.		
3. Instar al gerente que disponga la colaboración sin restricción por parte del personal.		

4. Pedir al gente una opinión de la situación actual de la cooperativa		
5. Solicitar información acerca de los productos y servicios de la cooperativa		
	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 03/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 03/05/2018

	ENTREVISTA AL GERENTE	
EG 2/5		
PREGUNTAS:		
A. GENERALIDADES:		
RAZÓN SOCIAL:		
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.		
NACIMIENTO JURÍDICO:		
6 de enero del 2010		
ACUERDO MINISTERIAL:		
SEPS-ROEPS-2013-000764		
NÚMERO DE SOCIOS FUNDADORES:		
15 socios		
REPRESENTANTE LEGAL:		
Segundo Francisco Tapay Mendoza		
UBICACIÓN GEOGRÁFICA:		
Provincia de Chimborazo, Cantón Alausí.		
DIRECCIÓN:		
Avenida 5 de Junio y Esteban Orozco 166		

TELÉFONO:		
03-2931489		
	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 03/05/2018
	Supervisado por:C.F.V.N.	Fecha: 03/05/2018

	ENTREVISTA AL GERENTE	
		EG 3/5
RUC:		
0691730573001		
PRODUCTOS Y SERVICIOS:		
<p>La cooperativa tiene gran variedad de productos y servicios, entre los cuales están ahorros a la vista y planificados, créditos educativos, emergentes y microempresariales, se hacen efectivos cheques, giros nacionales e intencionales, transferencias, pago de impuestos, servicios básicos y bono de desarrollo humano, inversiones a plazo fijo, realización de recargas de tiempos aire.</p>		
B. INFORMACIÓN ADICIONAL:		
<p>¿Posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. una planificación estratégica y se evalúa el cumplimiento de la misma?</p>		
<p>Si, la Cooperativa posee una planificación estratégica, en la cual se detallan las metas que la organización persigue, al momento si bien es cierto no se ha realizado ninguna evaluación de cumplimiento de la misma.</p>		
<p>¿Tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. un plan operativo anual y se verifica el cumplimiento del mismo?</p>		

<p>Por su puesto todas las organizaciones deben poseer un plan operativo anual y esta no es la excepción, el mismo nos ha permitido identificar las metas a alcanzar específicamente, el mismo posee una gran relación con el plan estratégico.</p>		
	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 03/05/2018
	Supervisado por:C.F.V.N.	Fecha: 03/05/2018

	ENTREVISTA AL GERENTE	
EG 4/5		
<p>¿El personal de la cooperativa cumple con las competencias requeridas para el cargo asignado?</p>		
<p>Sí, todo el personal es seleccionado en función de los requerimientos de la cooperativa, los cuáles deben ser cumplidos por el aspirante para de su contratación.</p>		
<p>La cooperativa cuenta con</p>		
<p>(x) Misión</p>		
<p>(x) Visión</p>		
<p>(x) Objetivos</p>		
<p>(x) Estrategias</p>		
<p>(x) Manual de crédito</p>		
<p>(x) Indicadores de evaluación</p>		
<p>¿Se ha realizado algún tipo de auditoría?</p>		
<p>No, al momento no se ha realizado ninguna auditoría en la cooperativa, pero se han hecho</p>		
<p>exámenes y evaluación al personal, mas no específicamente a los procesos internos administrativos</p>		
<p>¿Se realizan procesos de inducción al personal?</p>		
<p>Cuando ingresa nuevo personal, el proceso de inducción está a cargo del personal</p>		

asignado		
según las funciones a desarrollar.		
	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 03/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 03/05/2018



ENTREVISTA AL GERENTE



EG 5/5

¿La cooperativa posee organigrama?

Si, la cooperativa si posee organigrama.

¿Existe un proceso detallado para la selección de personal?

Si, la cooperativaposee un proceso detallado de selección de personal, y cuando se requiere

contratarpersonal, se analiza las necesidades en capacitación y experiencia para el cargo y se

procede a buscar personal a través de convocatorias a través de medios escritos y electrónicos

¿Los objetivos de la cooperativa son claros?

Si, se han tratado de hacer los objetivos de la cooperativa de manera clara y precisa, con el fin

de que los mismos sean cumplidos y alcanzados y no den una idea vaga e inadecuada de lo

que la cooperativa busca.

¿Existe un proceso para la identificación de riesgos?

En relación a un proceso específico para la identificación de riesgo, no, no contamos con uno

pero de todas maneras si se trata de identificarlos en el transcurso de los procesos y periodos.

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 03/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 03/05/2018

4.10 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AMBIENTE DE CONTROL						
CI/AC 1/29								
<p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.</p> <p>COMPONENTE DE CONTROL INTERNO: Ambiente de control</p> <p>ALCANCE: Integridad y valores éticos</p> <p>FECHA:04/05/2018</p> <p>MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.mantiene una cultura organizacional regida por estándares de conducta, y si los mismos son comunicados adecuadamente y puestos en práctica.</p>								
1.1. INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS								
No.	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Posee la cooperativa un código de conducta?	1			1		1	No se posee un código de conducta, las pautas éticas se encuentran levemente descritas en la planificación estratégica ∞
2	¿Se mantienen procesos de fortalecimiento y comunicación sobre el tema de valores éticos	1		1		1		

de conducta?							
--------------	--	--	--	--	--	--	--



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AMBIENTE DE CONTROL



CI/AC 2/29

No.	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Dentro del código de conducta se observan pronunciamientos relativos a los valores éticos?		1		1		1	No poseen código de conducta ∞
4	¿En la dirección ven a una persona a imitar?	1		1		1		
5	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	1		1		1		
TOTAL		4	1	4	1	4	1	

$$\text{Calificación Ponderada} = \frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$$

$$\text{Calificación Ponderada} = 12 / 15 = 80\%$$

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

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

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el subcomponente: *Integridad y valores éticos*, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 04/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 04/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AMBIENTE DE CONTROL



CI/AC 3/29

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO: Ambiente de control

ALCANCE: Compromiso por la competencia profesional del personal.

FECHA: 04/05/2018

MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar si la gerencia se preocupa por el grado de competencia, habilidad y conocimiento del personal que labora dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

1.2.COMPRMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL.

No.	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existe una descripción formal de las funciones?	1		1		1		
2	¿Para la delegación de tareas se analizan la competencia, habilidad y conocimiento requeridos?	1		1		1		
3	¿La cooperativa se preocupa por la capacitación del personal permanentemente?	1		1		1		
4	¿Tiene deseos de superación profesional para contribuir con el desarrollo de la cooperativa?	1		1		1		
5	¿Piensa que son valorados sus competencia, habilidad y conocimiento?	1		1		1		
6	¿Posee la cooperativa un plan de capacitación?		1		1		1	No existe un plan de capacitación ∞
7	¿Se realizan evaluaciones de personal?	1		1		1		
TOTAL		6	1	6	1	6	1	



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
 AMBIENTE DE CONTROL



CI/AC 4/29

Calificación Ponderada = $\frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$

Calificación Ponderada = $18 / 21 = 85\%$

Nivel de Confianza = 85%

Nivel de Riesgo = 15%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el subcomponente: *Compromiso por la competencia profesional del personal*, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 04/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 04/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL



CI/AC 5/29

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO: Ambiente de control

ALCANCE: Filosofía administrativa y estilo de operación

FECHA: 07/05/2018

MOTIVO DEL EXAMEN: Examinar si existe una adecuada actitud hacia los productos de los sistemas e información.

1.3. FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN

No.	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Para realizar convenios se analizan los riesgos del mismo?	1		1		1		
2	¿En el área operativa se realiza rotación de personal?	1		1		1		
3	¿La gerencia controla las operaciones de la cooperativa?	1		1		1		
4	¿La información financiera se mantiene en red, con gerencia, contabilidad y sistemas?	1		1		1		
5	¿Se aprecia una actitud responsable en la generación de información, contable, de gestión y financiera?	1		1		1		
6	¿Se da a conocer los resultados financieros con el personal de cada área, mediante reuniones?	1		1			1	
TOTAL		6	0	6	0	5	1	



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL



CI/AC 6/29

$$\text{Calificación Ponderada} = \frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$$

$$\text{Calificación Ponderada} = 17 / 18 = 94\%$$

Nivel de Confianza = 94%

Nivel de Riesgo = 6%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el subcomponente: *Filosofía administrativa y estilo de operación*, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 07/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 07/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AMBIENTE DE CONTROL



CI/AC 7/29

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO: Ambiente de control

ALCANCE: Estructura organizativa

FECHA: 07/05/2018

MOTIVO DEL EXAMEN: Analizar si con la estructura organizacional, se puede controlar eficazmente las operaciones de la cooperativa.

1.4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

No.	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La estructura orgánica es apropiada para la cooperativa?		1		1		1	
2	¿El organigrama define de manera clara tanto las líneas de responsabilidad autoridad, como de dependencia?		1		1		1	El organigrama está mal diseñado ∞
3	¿La gerencia ha definido la estructura organizacional en base a procesos de control?		1		1		1	
4	¿La estructura organizacional mantiene consistencia con la misión?		1		1		1	
5	¿La dirección refleja el conocimiento para cumplir con sus responsabilidades?	1		1		1		
6	¿La estructura orgánica es difundida con el personal?	1		1		1		
7	¿Existen suficientes empleados con capacidad de dirección y supervisión?	1		1		1		
TOTAL		3	4	3	4	3	4	



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL



CI/AC 8/29

$$\text{Calificación Ponderada} = \frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$$

$$\text{Calificación Ponderada} = 12 / 21 = 57\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 42.86\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 53.14\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el subcomponente: *Estructura organizativa*, presenta un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo alto

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 07/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 07/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL



CI/AC 9/29

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO: Ambiente de control

ALCANCE: Asignación de autoridad y responsabilidad

FECHA: 07/05/2018

MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si se considera la asignación de autoridad y responsabilidad, para las actividades de gestión.

1.5.ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

N o.	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existen políticas que puntualicen las prácticas apropiadas para la toma de decisiones?	1		1		1		Existe un manual de administración
2	¿La delegación de responsabilidad y autoridad considera la antigüedad del personal?	1		1		1		
3	¿Se da a conocer al personal de la cooperativa la normativa de la misma?	1		1		1		A la firma de contratos
4	¿Se evalúa periódicamente las funciones designadas a los jefes de área?		1		1		1	
5	¿Para la delegación de autoridad, se considera el desenvolvimiento individual?	1		1		1		
6	¿Las áreas de la cooperativa están adecuadamente delimitadas?	1		1		1		
7	¿Los cargos directivos son cubiertos por personal con competencia, integridad y la experiencia necesaria?	1		1		1		
TOTAL		6	1	6	1	6	1	



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL



CI/AC 10/29

Calificación Ponderada = $\frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$

Calificación Ponderada = 18 / 21 = 86%

Nivel de Confianza = 86%

Nivel de Riesgo = 14%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el subcomponente: *Asignación de autoridad y responsabilidad*, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 07/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 07/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AMBIENTE DE CONTROL



CI/AC 11/29

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO: Ambiente de control

ALCANCE: Políticas y prácticas en materia de talento humano

FECHA: 08/05/2018

MOTIVO DEL EXAMEN: Constatar si existen políticas y si las mismas se ponen en práctica en cuanto a reclutamiento de personal.

1.6. POLÍTICAS Y PRACTICAS EN MATERIA DE TALENTO HUMANO

No.	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existen procedimientos de selección, promoción, evaluación y sanción de personal?	1		1		1		
2	¿El proceso de selección está basado en la capacidad y desempeño?	1		1		1		
3	¿Se realizan pruebas direccionadas a verificar la capacidad que poseen los participantes dentro de los procesos de selección?	1		1		1		
4	¿El personal de la cooperativa conoce los criterios de promoción?	1		1		1		
5	¿La carga de trabajo es adecuada?	1		1		1		
6	¿Se considera que no se realicen actividades fuera del horario de trabajo?	1		1		1		
7	¿Existen planes de capacitación, que orienten a los empleados?		1		1		1	
TOTAL		6	1	6	1	6	1	



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL



CI/AC 12/29

Calificación Ponderada = $\frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$

Calificación Ponderada = $18 / 21 = 86\%$

Nivel de Confianza = 86%

Nivel de Riesgo = 14%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el subcomponente: *Políticas y prácticas en materia de talento humano*, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 08/05/2018
Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 08/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EVALUACIÓN DE RIESGOS



CI/AC 13/29

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO: Evaluación de riesgos

ALCANCE: Objetivos

FECHA: 08/05/2018

MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si los objetivos de la cooperativa se encuentran debida mente formuladas, como condición para la valoración de riesgos previa

2.1. OBJETIVOS

No.	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los objetivos de la cooperativa son claros y direccionan al establecimiento de metas?	1		1		1		
2	¿Los objetivos se han definido considerando los niveles de la organización?	1		1		1		
3	¿Los objetivos de las diferentes áreas, se relacionan con los objetivos generales?	1		1		1		
4	¿Conjuntamente con la elaboración de los objetivos, se incluyen las herramientas de medición?	1		1		1		
5	¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas, el cual es evaluado?	1		1		1		
6	¿Posee la cooperativa un plan de estrategia anual?	1		1		1		
7	¿Evalúa la dirección el desempeño de las áreas, en relación a las metas?		1		1		1	
TOTAL		6	1	6	1	6	1	



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EVALUACIÓN DE RIESGOS



CI/AC 14/29

Calificación Ponderada = $\frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$

Calificación Ponderada = $18 / 21 = 86\%$

Nivel de Confianza = 86%

Nivel de Riesgo = 14%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el subcomponente: *Objetivos*, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

Elaborado por: S.E.I.P.

Fecha: 08/05/2018

Supervisado por: C.F.V.N.

Fecha: 08/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EVALUACIÓN DE RIESGOS



CI/AC 15/29

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO: Evaluación de riesgos

ALCANCE: Riesgos

FECHA: 08/05/2018

MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si existen procesos de identificación, evaluación y mitigación de riesgos.

2.2. OBJETIVOS

No.	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se identifican los riesgos?	1		1		1		
2	¿Los riesgos son clasificados según su importancia y probabilidad de ocurrencia?		1		1		1	No se clasifican ∞
3	¿Se identifica si los riesgos se deben a factores internos o externos?		1		1		1	No se identifican ∞
4	¿Se consideran experiencias de lo suscitado en ejercicios anteriores?	1		1		1		
5	¿Se verifican las fallas en los controles de los riesgos, en relación a la información o incumplimiento de normativa legal?	1		1		1		
6	¿Posee la cooperativa los mecanismos y herramientas que permitan identificar riesgos de carácter como avances tecnológicos, cambios en la normativa legal?	1		1		1		
TOTAL		4	2	4	2	4	2	



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EVALUACIÓN DE RIESGOS



CI/AC 16/29

Calificación Ponderada = $\frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$

Calificación Ponderada = $12 / 18 = 66\%$

Nivel de Confianza = 66%

Nivel de Riesgo = 34%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el subcomponente: *Riesgos*, presenta un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo moderado

Elaborado por: S.E.I.P.

Fecha: 08/05/2018

Supervisado por: C.F.V.N.

Fecha: 08/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EVALUACIÓN DE RIESGOS



CI/AC 17/29

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO: Evaluación de riesgos

ALCANCE: Análisis de riesgos y su proceso

FECHA: 09/05/2018

MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar los posibles impactos y consecuencias de los riesgos.

2.3. ANÁLISIS DE RIESGOS Y SU PROCESO

No.	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se analizan los riesgos y se toman las acciones correctivas para mitigarlos?	1		1		1		
2	¿Se analiza la probabilidad de ocurrencia de los diferentes riesgos detectados?		1	1		1		No se analiza la probabilidad de ocurrencia ∞
3	¿Existen las medidas para actuar frente a un riesgo?	1		1		1		
4	¿Los riesgos identificados por los diferentes departamentos o el personal, son considerados por la gerencia dentro de su análisis de riesgos?	1		1		1		
5	¿Existen procesos de valoración, para la definición de la importancia de los riesgos?		1	1		1		No existe un proceso de valoración ∞
TOTAL		3	2	3	2	3	2	



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EVALUACIÓN DE RIESGOS



CI/AC 18/29

Calificación Ponderada = $\frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$

Calificación Ponderada = $9 / 12 = 75\%$

Nivel de Confianza = 75%

Nivel de Riesgo = 25%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el subcomponente: *Análisis de riesgos y su proceso*, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

Elaborado por: S.E.I.P.

Fecha: 09/05/2018

Supervisado por: C.F.V.N.

Fecha: 09/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ACTIVIDADES DE CONTROL



CI/AC 19/29

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO: Evaluación de riesgos

ALCANCE: Tipos de actividades de control

FECHA: 09/05/2018

MOTIVO DEL EXAMEN: Identificar y analizar los controles: preventivos, defectivos, manuales, computarizados y administrativos.

3.1. TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La cooperativa realiza controles del desempeño y ejecución del presupuesto?	1		1		1		
2	¿Las tareas y responsabilidades en cuanto al tratamiento, autorización, registro y revisión de transacciones las realizan diferentes entes de personal?	1		1		1		
3	¿Cuándo sea posible, se trata de impedir que el manejo de los valores monetarios y negociables, además de otros activos líquidos, sean manejados por una sola persona?	1		1		1		
4	¿Cada una de las áreas gestiona de manera coordinada e interrelacionada con las otras áreas de la cooperativa?	1		1		1		



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ACTIVIDADES DE CONTROL



CI/AC 20/29

5	¿Tanto la documentación, como las operaciones y transacciones es completa oportuna, adecuada y dispuesta a la revisión completa del proceso?	1		1		1		
6	¿Tanto la documentación física como electrónica, es útil para los departamentos directivos u otros, en relación a tareas de evaluación?	1		1		1		
7	¿Los controles existentes están direccionados a asegurar que las operaciones sean válidas cuando estén autorizadas por el nivel directivo?	1		1		1		
8	¿Existen dentro de la cooperativa alarmas contra incendios?		1		1		1	No posee ∞
9	¿Las políticas y medidas de protección existentes, incluyen tanto los recesos como el periodo de actividad laboral?	1		1		1		
10	¿Se analiza de manera permanente y periódica los resultados y metas alcanzadas, en relación con lo planificado, considerando, identificando y analizado los desvíos?	1		1		1		
11	¿Se realizan evaluaciones periódicas?	1		1		1		
TOTAL		10	1	10	1	10	1	



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ACTIVIDADES DE CONTROL



CI/AC 21/29

Calificación
Ponderada =

$\frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$

Calificación Ponderada = $\frac{30}{33} = 90\%$

Nivel de Confianza = 90%

Nivel de Riesgo = 10%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el subcomponente: *Tipos de actividades de control*, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

Elaborado por: S.E.I.P.

Fecha: 09/05/2018

Supervisado por: C.F.V.N.

Fecha: 09/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



CI/AC 22/29

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO: Información y comunicación

ALCANCE: Información

FECHA: 09/05/2018

MOTIVO DEL EXAMEN: Identificar información pertinente financiera y no financiera relacionada con actividades tanto internas como externas.

4.1. INFORMACIÓN

No	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿En los procesos se identifica, procesa y comunica la información en el tiempo indicado?	1		1		1		
2	¿Están adecuadamente definidos los informes periódicos que deben expedirse a los diferentes niveles internos para la toma de decisiones?	1		1		1		
3	¿La información contenida en los informes es apropiada, confiable y oportuna?	1		1		1		
4	¿Se hace seguimiento a los avances tecnológicos, con el fin de determinar si su incorporación es beneficiosa?	1		1			1	
5	¿El flujo de la información circula en sentido ascendente, descendente, horizontal y vertical?	1		1			1	
TOTAL		5	0	5	0	3	2	



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



CI/AC 23/29

$$\text{Calificación Ponderada} = \frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$$

$$\text{Calificación Ponderada} = 13 / 15 = 87\%$$

Nivel de Confianza = 87%

Nivel de Riesgo = 13%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el subcomponente: *Información*, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 09/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 09/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



CI/AC 24/29

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO: Información y comunicación

ALCANCE: Comunicación

FECHA: 09/05/2018

MOTIVO DEL EXAMEN: Colaborar con la difusión y sustento de los valores éticos así como de los lineamientos estratégicos de la cooperativa.

4.2.COMUNICACIÓN

No.	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La información y datos que recibe el personal sin comunicados efectiva y claramente?	1		1		1		
2	¿Se asegura que todo el personal proponga cambios en la gestión que mejore el desempeño?	1		1		1		
3	¿Se comunica los criterios relevantes en relación al control interno de la cooperativa?	1		1			1	
4	¿Dentro de la toma de decisiones de la cooperativa se considera al personal?	1		1			1	
5	¿De las entrevistas realizadas al personal, se infiere un conocimiento general de la misión, objetivos y metas de la cooperativa?	1		1		1		
TOTAL		5	0	5	0	3	2	



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



CI/AC 25/29

Calificación Ponderada = $\frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$

Calificación Ponderada = $13 / 15 = 87\%$

Nivel de Confianza = 87%

Nivel de Riesgo = 13%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el subcomponente: *Comunicación*, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 09/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 09/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
SUPERVISIÓN



CI/AC 26/29

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO: Supervisión

ALCANCE: Actividades de monitoreo

FECHA: 10/05/2018

MOTIVO DEL EXAMEN: Identificar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras.

5.1. Actividades de monitoreo

No.	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Las actividades regulares del personal son supervisadas constantemente?	1		1		1		
2	¿Se considera la comunicación con terceros, con el fin de corroborar la información interna de la cooperativa?	1		1			1	
3	¿La administración realiza evaluaciones con el fin de verificar la situación de la cooperativa?	1		1		1		
4	¿La información generada internamente es comparada con la de entidades externas?	1		1		1		
5	¿Se utilizan indicadores para medir la gestión de la cooperativa?	1		1		1		
TOTAL		5	0	5	0	4	1	



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



CI/AC 27/29

Calificación Ponderada = $\frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$

Calificación Ponderada = 14 / 15 = 93%

Nivel de Confianza = 93%

Nivel de Riesgo = 7%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el subcomponente: *Actividades de monitoreo*, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

Elaborado por: S.E.I.P.

Fecha: 10/05/2018

Supervisado por: C.F.V.N.

Fecha: 10/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
SUPERVISIÓN



CI/AC 28/29

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

COMPONENTE DE CONTROL INTERNO: Supervisión

ALCANCE: Reporte de deficiencias

FECHA: 10/05/2018

MOTIVO DEL EXAMEN: Notificar las debilidades y oportunidades de perfeccionamiento del sistema de control, junto con la dimensión del riesgo y probabilidad de ocurrencia.

5.2.REPORTE DE DEFICIENCIAS

No.	Pregunta	Directivo		Ejecutivo		Operativo		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los informes de fuentes externas son considerados para la valoración del sistema de control interno?	1		1		1		
2	¿Los hallazgos de deficiencias son comunicados a los superiores inmediatos además de a los responsables de la actividad específica?	1		1		1		
3	¿Al momento que los hallazgos atraviesan los límites de la organización, se da a conocer al nivel directorio para que sean consideradas y se tomen las medidas correctivas necesarias?	1		1		1		
TOTAL		3	0	3	0	3	0	



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



CI/AC 29/29

Calificación
Ponderada =

$\frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$

Calificación Ponderada = $9 / 9 = 100$
%

Nivel de Confianza = 100%

Nivel de Riesgo = 0%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el subcomponente: *Reporte de deficiencias*, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

Elaborado por: S.E.I.P.

Fecha: 10/05/2018

Supervisado por: C.F.V.N.

Fecha: 10/05/2018

4.10.1 Conclusiones y recomendaciones de hallazgos de control interno

	RESUMEN DE HALLAZGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA.	
		HHCI 1/1
COMPONENTES	HALLAZGOS	
COMPONENTE: Ambiente de control ALCANCE: Integridad y valores éticos	No se posee un código de conducta, las pautas éticas se encuentran levemente descritas en la planificación estratégica	
COMPONENTE: Ambiente de control ALCANCE: Integridad y valores éticos	No poseen código de conducta	
COMPONENTE: Ambiente de control ALCANCE: Compromiso por la competencia profesional del personal.	No existe un plan de capacitación	
COMPONENTE: Ambiente de control ALCANCE: Estructura organizativa	El organigrama está mal diseñado	
COMPONENTE: Evaluación de riesgos ALCANCE: Riesgos	Los riesgos no son clasificados según su importancia y probabilidad de ocurrencia	
COMPONENTE: Evaluación de riesgos ALCANCE: Riesgos	No se identifica si los riesgos se deben a factores internos o externos	
COMPONENTE: Evaluación de riesgos ALCANCE: Análisis de riesgos y su proceso	No se analiza la probabilidad de ocurrencia de los diferentes riesgos detectados	
COMPONENTE: Evaluación de riesgos ALCANCE: Riesgos	No existen procesos de valoración, para la definición de la importancia de los riesgos	
COMPONENTE: Evaluación de riesgos ALCANCE: Tipos de actividades de control	No existen dentro de la cooperativa alarmas contra incendios	
Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 11/05/2018	
Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 11/05/2018	

4.11 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO POR ÁREAS

		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ÁREA ADMINISTRATIVA				
CI/AA 1/2						
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. ÁREA: Administrativa FECHA: 14/05/2018						
N o.	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones	
1	¿Se han definido objetivos dentro de su área?	1				
2	¿Son evaluadas las actividades?	1				
3	¿Las actividades que realiza están referidas en el reglamento orgánico funcional?	1				
4	¿Ha recibido capacitaciones por parte de la cooperativa?		1			
5	¿Cuenta la cooperativa con perfiles para la contratación de personal?	1				
6	¿Dispone la cooperativa una agenda la cual indique los días laborables?	1				
7	¿La información y documentación que entrega la cooperativa a agentes o personas externas, se las realiza con una autorización previa de las autoridades?	1				
TOTAL		6	1	0		

--	--	--	--	--



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ÁREA ADMINISTRATIVA



CI/AA 2/2

$$\text{Calificación Ponderada} = \frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$$

$$\text{Calificación Ponderada} = 6 / 7 = 85\%$$

Nivel de Confianza = 85%

Nivel de Riesgo = 15%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el Área Administrativa, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 14/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 14/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITO



CI/AC 1/2

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

ÁREA: Crédito

FECHA: 14/05/2018

N o.	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe un manual o normativa que direcciona el área?	1			
2	¿El área de crédito de la cooperativa cuenta con un responsable de la misma?	1			
3	¿Los documentos del área son apropiadamente resguardados?	1			
4	¿La cooperativa capacita al personal del área periódicamente?	1			
5	¿Posee el área un manual de crédito?	1			
6	¿El personal cuenta con un uniforme adecuado para laborar en el área de crédito?	1			
7	¿El personal del área de crédito está capacitado para ejercer las actividades de su puesto?	1			
8	¿Existe una manera de verificación de procesos y documentos?	1			
TOTAL		8	0		



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CRÉDITO



CI/AC 2/2

$$\text{Calificación Ponderada} = \frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$$

Calificación Ponderada = $8 / 8 = 100\%$

Nivel de Confianza = 100%

Nivel de Riesgo = 0%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el Área de Crédito, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 14/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 14/05/2018



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CAJA



CI/ACJ 1/2

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

ÁREA: Caja

FECHA: 14/05/2018

No	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe un manual o normativa que direcciona el área?	1			
2	¿El área de cajas de la cooperativa cuenta con un responsable de la misma?	1			
3	¿Los documentos del área son apropiadamente resguardados?	1			
4	¿La cooperativa capacita al personal del área periódicamente?		1		
5	¿El personal cuenta con un uniforme adecuado para laborar en el área?	1			
6	¿El personal del área de caja está capacitado para ejercer las actividades de su puesto?	1			
7	¿Existe una manera de verificación de procesos y documentos?	1			
8	¿El acceso al área es restringido?	1			
9	¿Se cuenta con un sistema informático adecuado?	1			
TOTAL		8	1		

--	--	--	--	--



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ÁREA DE CAJA



CI/ACJ 2/2

Calificación Ponderada = $\frac{\text{Calif. Positiva}}{\text{Calif. Total}}$

Calificación Ponderada = 8 / 9 = 100%

Nivel de Confianza = 88,88%

Nivel de Riesgo = 11,12%

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		
Bajo	Moderado	Alto
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, se ha determinado que el Área de Caja, presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 14/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 14/05/2018

4.12 ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL 2016 ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES	
PE 1/1		
<p>La cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. no posee una planificación estratégica debidamente estructurada, el documento obtenido, si bien detalla la misión, visión, y objetivos de manera general, no posee un análisis situacional, ni estrategias para el cumplimiento de los mismos.</p> <p>Toda institución debe poseer una planificación estratégica, misma que permita a la institución estar preparada mediante estrategias para afrontar las posibles amenazas, aprovechando tanto sus oportunidades como fortalezas, mitigando sus debilidades, lo que le permite ser proactiva en decisiones en vez de reactiva.</p> <p>El desconocimiento de cómo elaborar una planificación estratégica, y a la escasa importancia que se le ha dado a la misma, provoca que no se hagan esfuerzos para elaborarla.</p> <p>La falta de una planificación estratégica no permite tener una base situacional de la cual partir</p> <p>Para la realización de estrategias, por lo que los objetivos institucionales de la cooperativa difícilmente son alcanzables, pues no existe una manera clara y siempre de cómo alcanzarlos.</p>		
	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 15/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 15/05/2018

4.12.1 Cuestionario de conocimiento y aplicabilidad de la misión

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA.			
CUESTIONARIO DE ANÁLISIS DE LA MISIÓN			
OBJETIVO: Evaluar si el personal de la cooperativa conoce la misión organizacional y define claramente el objetivo a seguir			
AM 1/2			
No.	Pregunta	Si	No
1	¿La misión de la cooperativa expresa claramente el objetivo a alcanzar?	8	
2	¿La misión es clara, concisa y precisa en lo que quiere alcanzar cooperativa?	8	
3	¿La misión organizacional es difundida entre el personal?	8	
4	¿La misión de la cooperativa posee criterios que la distinguen de la competencia?	6	2
5	¿Las actividades que desarrolla el personal, están dirigidas a alcanzar la misión?	8	
6	¿El nivel directivo se ha encargado de definir claramente el negocio de la cooperativa?	8	
7	¿Existe consistencia y claridad del objetivo principal en toda la cooperativa?	8	
8	¿La misión de la cooperativa provee un marco referencial para la toma de decisiones y planificación?	8	
9	¿El enunciado de la misión muestra la razón de ser de la cooperativa?	8	
10	¿El personal de la cooperativa está consciente de tener resultados congruentes con la misión institucional?	7	1
Fuente: Encuestas realizadas al personal			
TOTAL		77	3

Confianza = Resultados positivos / total x 100

Confianza =96%

Riesgo=4%

Grado de confianza de control interno

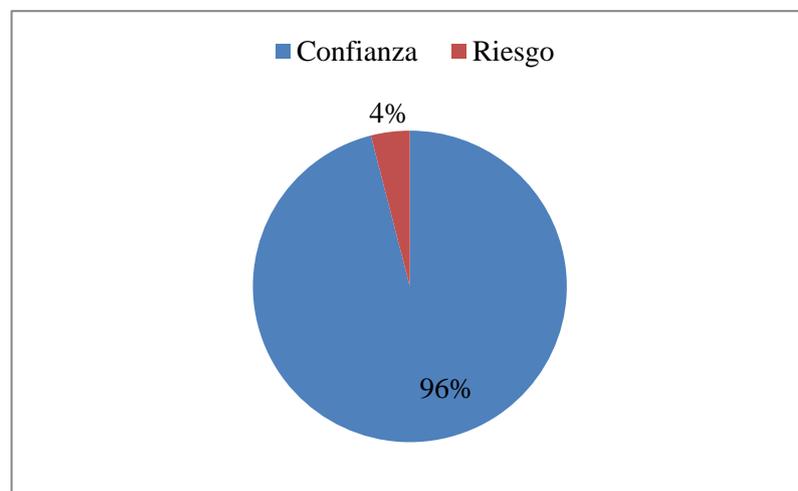
ALTO (x) MODERADO () BAJO ()

Comentario adicionales

Al evaluar la misión, se ha determinado que su planteamiento, aplicación y aceptación de sus receptores, se encuentra en 96% de confianza

La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. promueve que el personal oriente sus esfuerzos hacia el cumplimiento de la misma y conserve una idea clara de la importancia de los clientes.

Gráfico 1: Análisis de la misión



Fuente:(Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, 2017)

Elaborado por:Silvia Elizabeth Ibarra Parra

Elaborado por: S.E.I.P.

Fecha: 16/02/2018

Supervisado por: C.F.V.N.

Fecha: 16/02/2018

4.12.2 Cuestionarios de conocimiento y aplicabilidad de la visión

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA.			
CUESTIONARIO DE ANÁLISIS DE LA VISIÓN			
OBJETIVO: Evaluar si el personal de la cooperativa conoce la Visión organizacional y si la misma define claramente la metas a mediano y corto plazo.			
AV 1/2			
No.	Pregunta	Si	No
1	¿Posee la cooperativa una visión que identifique lo que la cooperativa quiere ser a mediano y largo plazo?	8	
2	¿La visión identifica el camino estratégico que la cooperativa debería seguir en relación a preparación respecto al futuro?	8	
3	¿La visiones difundida entre el personal de la cooperativa de manera permanente?	8	
4	¿Los medios a través de los cuales la visión es difundida son consistentes y permanentes?	6	2
5	¿La planificación así como sus programas, actividades, estrategias y prácticas son congruentes con la visión?	7	1
6	¿La manera en que la visión esta enunciada provee una imagen mental?	7	1
7	¿El enunciado de la visión de la cooperativa es adecuado y deseable por los receptores, especialmente por el personal, pues en esta estiman oportunidades de desarrollo?	6	2
8	¿La visión de la cooperativa esta enunciada de tal manera que sea factible alcanzarla?	8	
Fuente: Encuestas realizadas al personal			
TOTAL		58	6

Confianza = Resultados positivos / total x 100

Confianza = 96%

Riesgo=4%

Grado de confianza de control interno

ALTO (x) MODERADO () BAJO ()

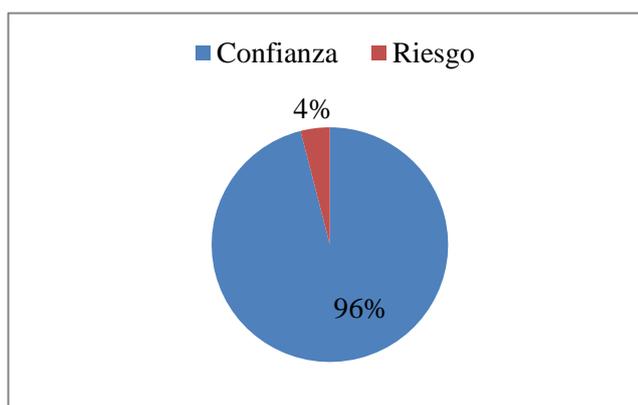
Comentario adicionales

Al evaluar la visión, se ha determinado que su planteamiento, aplicación y aceptación de sus receptores, se encuentra en 96% de confianza

La visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. define su perspectiva a mediano y largo plazo, haciendo énfasis en el La visión se define claramente lo que quiere ser a largo plazo, fortaleciendo al desarrollo de las finanzas populares y solidarias.

El planteamiento de la visión se ha desarrollado de tal manera que proyecta en el lector una idea de lo que la cooperativa quiere lograr.

Gráfico 2: Análisis de la visión



Fuente:(Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, 2017)

Elaborado por:Silvia Elizabeth Ibarra Parra

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 17/02/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 17/02/2018

4.13 Evaluación área administrativa

4.13.1 Indicadores de gestión para el área administrativa

	EVALUACIÓN ÁREA ADMINISTRATIVA																																																								
<p style="text-align: right;">IG/AA 1/2</p> <p>Los indicadores para la el área administrativa están formulados en base a los indicadores CAMEL, los acules son ampliamente aceptados con el fin determinar el riesgo corporativo.</p> <p>Indicador de Relación de activos productivos al pasivo</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">Indicador</td> <td style="width: 20%;">Relación</td> <td style="width: 15%;">AC/P=</td> <td style="width: 40%; text-align: center;"> $\frac{\text{Activos productivos}}{\text{Pasivos con costo}} =$ </td> <td style="width: 10%; text-align: right;">=</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"> $\frac{\text{Caja + Bancos y Otras Instituciones financieras}}{\text{Depósitos a la vista + depósitos a plazo + reservas}}$ </td> <td></td> </tr> <tr> <td>Indicador de Relación AC/P 2016</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"> $= \frac{24317,84+48270,50}{345620,69+1072917,90+4989,38} = \frac{75588,34}{1423527,97} =$ </td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">0,0530</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">Indicador de Relación AC/P 2016 = 5,30%</td> </tr> </table> <p>La cooperativa posee una relación de activos productivos/ pasivos con costo baja, es decir que la capacidad de la organización para producir ingresos frente a la generación periódica de costos es escaza, es así que se requiere captar más fondos y colocarlos de una manera eficiente, con el fin de que el margen aumente</p> <p>Indicador: Grado de absorción</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">Grado</td> <td style="width: 20%;">de</td> <td style="width: 15%;">absorción</td> <td style="width: 40%; text-align: center;">=</td> <td style="width: 10%; text-align: right;">=</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"> $\frac{\text{Gastos operacionales}}{\text{Margen financiero}}$ </td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"> $\frac{\text{Gastos operacionales}}{\text{int ganados-int causados+utilidad neta-provisiones}}$ </td> <td></td> </tr> <tr> <td>Grado de absorción 2016</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;"> $= \frac{123354,42}{240331,65-103018,48+5417,73-19644,32-10,30} = \frac{123354,42}{123076,28} =$ </td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">1,002</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">Grado de absorción 2016 = 100,23%</td> </tr> </table> <p>El grado de absorción al 2016 es de 100,23%, indicador que muestra un alto nivel en relación al manejo de los gastos operacionales, frente al margen financiero.</p>			Indicador	Relación	AC/P=	$\frac{\text{Activos productivos}}{\text{Pasivos con costo}} =$	=				$\frac{\text{Caja + Bancos y Otras Instituciones financieras}}{\text{Depósitos a la vista + depósitos a plazo + reservas}}$		Indicador de Relación AC/P 2016			$= \frac{24317,84+48270,50}{345620,69+1072917,90+4989,38} = \frac{75588,34}{1423527,97} =$						0,0530					Indicador de Relación AC/P 2016 = 5,30%	Grado	de	absorción	=	=				$\frac{\text{Gastos operacionales}}{\text{Margen financiero}}$					$\frac{\text{Gastos operacionales}}{\text{int ganados-int causados+utilidad neta-provisiones}}$		Grado de absorción 2016			$= \frac{123354,42}{240331,65-103018,48+5417,73-19644,32-10,30} = \frac{123354,42}{123076,28} =$						1,002					Grado de absorción 2016 = 100,23%
Indicador	Relación	AC/P=	$\frac{\text{Activos productivos}}{\text{Pasivos con costo}} =$	=																																																					
			$\frac{\text{Caja + Bancos y Otras Instituciones financieras}}{\text{Depósitos a la vista + depósitos a plazo + reservas}}$																																																						
Indicador de Relación AC/P 2016			$= \frac{24317,84+48270,50}{345620,69+1072917,90+4989,38} = \frac{75588,34}{1423527,97} =$																																																						
				0,0530																																																					
				Indicador de Relación AC/P 2016 = 5,30%																																																					
Grado	de	absorción	=	=																																																					
			$\frac{\text{Gastos operacionales}}{\text{Margen financiero}}$																																																						
			$\frac{\text{Gastos operacionales}}{\text{int ganados-int causados+utilidad neta-provisiones}}$																																																						
Grado de absorción 2016			$= \frac{123354,42}{240331,65-103018,48+5417,73-19644,32-10,30} = \frac{123354,42}{123076,28} =$																																																						
				1,002																																																					
				Grado de absorción 2016 = 100,23%																																																					
	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 18/02/2018																																																							
	Supervisado por:C.F.V.N.	Fecha: 18/02/2018																																																							

**Indicador de relación de gastos de personal al activo total**

$$\text{Indicador de Relación} = \frac{\text{Gastos de personal}}{\text{Activo total}}$$

$$\text{Indicador de Relación GP/A 2016} = \frac{52019,31}{1499858,20} = 0,00346$$

$$\text{Indicador de Relación GP/A 2016} = 0,34\%$$

La cooperativa posee una relación de gastos de personal con el activo del 0,34%, porcentaje beneficioso, pues indica que los gastos de personal no son representativos en relación al total de activo.

Indicador de relación de gastos operativos al activo total

$$\text{Indicador de Relación} = \frac{\text{Gastos operativos}}{\text{Activo total}}$$

$$\text{Indicador de Relación GO/A 2016} = \frac{123354,42}{1499858,20} = 0,0822$$

$$\text{Indicador de Relación GO/A 2016} = 8,22\%$$

La cooperativa posee una relación de gastos operativos con el activo del 8,22%, porcentaje indicado, pues muestra que los gastos no son altos, considerando un activo total de 1.499.858,20.

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 18/02/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 18/02/2018

4.13.2 Aplique el cuestionario de cumplimiento de código de ética a los empleados.

	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN AL 2016</p> <p>ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA</p>	
<p>CE 1/1</p>		
<p>La cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. no posee un código de ética, las pautas éticas se encuentran levemente descritas en la planificación estratégica, misma que no cumple con sus parámetros propios y escasamente con los éticos.</p> <p>Toda institución del sector financiero de economía popular y solidaria debe poseer un código de ética, mismo que permita a la institución observar pronunciamientos relativos a los valores éticos y que disten pauta de comportamiento del personal</p> <p>El desconocimiento de la composición y acápites que debe poseer un código de ética, y la escasa importancia que se le ha dado al mismo, provoca que no se hagan esfuerzos para elaborarlo.</p> <p>La falta de un código de ética no permite tener un marco que permita normar el comportamiento y actuación del personal, en su quehacer diario, sea con los clientes, otros trabajadores o sus superiores, promoviendo la buena conducta de los mismos.</p>		
	<p>Elaborado por: S.E.I.P.</p>	<p>Fecha: 21/05/2018</p>

Supervisado C.F.V.N.	por:	Fecha: 21/05/2018
-------------------------	------	-------------------

4.14 Evaluación área de crédito

4.14.1 Indicadores de gestión para el área de crédito

	EVALUACIÓN ÁREA DE CRÉDITO	
IG/AA 1/2		
Indicador: Créditos por vencer		
Indicador: Créditos por vencer 2016 = $\frac{\text{Créditos por vencer}}{\text{Total de cartera de créditos}}$		
Indicador: Créditos por vencer 2016 = $\frac{865386,03}{1019876,86} = 0,8485$		
Indicador: Créditos por vencer 2016 = 84,85%		
<p>La cartera de créditos por vencer de la cooperativa representa el 84,85% del total de la cartera, dentro de la cual está la cartera con plazos desde 1 a 360 días. Porcentaje que indica que tiene una alta colocación en relación a la cartera vencida y a la cartera que no devenga interés.</p>		
Indicador: Cartera vencida		
Indicador: Cartera vencida 2016 = $\frac{\text{Cartera vencida 2016}}{\text{Total de cartera de créditos}}$		
Indicador: Cartera vencida 2016 = $\frac{102726,60}{1019876,86} = 0,1007$		
Indicador: Cartera vencida 2016 = 10,07%		
<p>La cartera de créditos vencida de la cooperativa representa el 10,07% del total de la cartera, dentro de la cual está la cartera con plazos desde 1 a 360 días. Porcentaje que indica que el 10,07% del total de cartera, no ha sido cobrada a la fecha.</p>		
	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha:

		22/02/2018
	Supervisado por:C.F.V.N.	Fecha: 22/02/2018

4.14.2 Aplique el cuestionario del manual de crédito

	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL 2016 ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE CRÉDITO	
		EMC 1/1

La cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. posee un manual de administración y gestión crediticia el cual posee 12 apartados, el primero corresponde a los objetivos y finalidad, el Segundo capítulo muestra cómo gestionar el crédito, desde sus políticas hasta los diferentes productos existentes, el tercer capítulo habla sobre las garantías, las aceptadas y no aceptadas, el capítulo cuatro muestra el procedimiento de crédito, el quinto la recuperación de la cartera de créditos, el sexto la reestructuración de créditos, el séptimo de la calificación de créditos y Provisión de cartera, el octavo de las condonaciones, el noveno del castigo de créditos, el décimo de la información y documentación, el capítulo once de las excepciones y por último, el capítulo trece sobre las actualizaciones de la políticas de crédito.

Toda cooperativa de ahorro y crédito debe poseer un manual de crédito que dicte las pautas de cómo realizar los diferentes procesos del área, de manera eficiente.

Un manual de crédito es necesario para el manejo eficiente del área, de ahí la necesidad de contar con uno que sea actualizado periódicamente.

La utilización de un manual de crédito, facilita la colocación de créditos, además de evitar mal entendidos y cruce de funciones entre el personal.

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 21/05/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 21/05/2018

4.15 Evaluación al área de contabilidad

4.15.1 Indicadores de gestión para el área de contabilidad

	EVALUACIÓN ÁREA DE CONTABILIDAD	
---	--	---

Indicador: Transacciones por caja

$$\text{Indicador: Transacciones por caja} = \frac{\text{Número de transacciones hechas por caja}}{200}$$

Las transacciones que tiene por meta la cooperativa son 200 diarias, para el análisis se han ha podido obtener el número de transacciones que se realizaron los días lunes del mes de mayo del 2016, por ambas cajas de la cooperativa.

Tabla 9: Transacciones diarias mayo 2016

Fecha	Caja 1	Caja 2
2 de mayo	74%	93%
9 de mayo	82%	78%
16 de mayo	91%	80%
23 de mayo	89%	99%
30 de mayo	86%	89%
Promedio	84%	88%

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, 2017)

Elaborado por: Silvia Elizabeth Ibarra Parra

Como se observa en la tabla ambas cajas poseen porcentajes similares, se ha constatado que las transacciones en un día son de 150 a 200 diarias, es así que se puede considerar que el porcentaje de este indicador es aceptable.

	Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 25/02/2018
	Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 25/02/2018



EVALUACIÓN ÁREA DE CONTABILIDAD



IG/AC 2/2

Indicador de tiempo por transacción

Indicador: **Indicador de tiempo por transacción=**

$$\frac{\text{Número de clientes x tiempo demorado}}{\text{Número de clientes x tiempo estimado (3min)}}$$

Las tiempo por transacción que tiene por meta la cooperativa son 3 minutos por cliente, para el análisis se han ha podido obtener el número de clientes que realizaron transacciones los días lunes del mes de mayo del 2016, por ambas cajas de la cooperativa.

Tabla 10: Indicador de tiempo por transacción

Fecha	Caja 1	Caja 2
2 de mayo	87%	95%
9 de mayo	108%	87%
16 de mayo	98%	101%
23 de mayo	86%	94%
30 de mayo	96%	86%
Promedio	95%	92%

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, 2017)

Elaborado por: Silvia Elizabeth Ibarra Parra

Como se observa en la tabla ambas cajas poseen porcentajes similares, se debe considerar que dependiendo la cantidad de dinero el porcentaje de error admitido es entre +-5%, por lo que se puede considerar que el porcentaje de este indicador es aceptable.

Elaborado por: S.E.I.P.	Fecha: 25/02/2018
Supervisado por: C.F.V.N.	Fecha: 25/02/2018

4.16 Comunicación de resultados y recomendaciones

Señores

FUNCIONARIOS Y EXFUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA.

Presente

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el plan de auditoría presentado y de conformidad con las normas de auditoría generalmente aceptadas, convoco a ustedes a la conferencia final de comunicación de resultados, de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de Diciembre de 2016, realizado mediante contrato.

Dicho acto se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, ubicada en la Avenida 5 de Junio y Esteban Orozco el día 31 de mayo de 2018, a las 18h00.

Atentamente,

Silvia Elizabeth Ibarra Parra

Auditora.

4.17 Informe de auditoría de gestión

Señores

Miembros del directorio y gerente general dela Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda.

Presente

De mi consideración:

Se ha efectuado una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. al 31 de Diciembre de 2016, con el objetivo de evaluar la eficiencia, eficacia y economía en que se manejan las operaciones, el cumplimiento de normas y la observación de las disposiciones éticas por el personal.

La auditoría fue realizada de acuerdo con las con las normas de auditoría generalmente aceptadas, en consecuencia incluyo las técnicas y procedimientos de auditoría que considero necesarios en las circunstancias

Para evaluación de la gestión se utilizó parámetros propios de la cooperativa y aquellos que se aplican dentro de una administración eficiente y honesta.

La auditoría se orientó a las áreas de: administración, crédito y caja.

El informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras reales y potenciales

Reitero mi compromiso de asesorar a la administración para contribuir al desarrollo de la cooperativa. A la vez dejo constancia de reconocimiento por la total colaboración que he recibido para la realización de la auditoría.

Cordialmente,

Silvia Elizabeth Ibarra Parra

Auditora.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA.

AUDITORÍA DE GESTIÓN POR EL AÑO 2016

INFORME FINAL

CAPITULO I

1.1. ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “NIZAG LTDA.”, nace jurídicamente el 6 de enero del 2010, bajo Acuerdo Ministerial N°. 0064 DP MIES-CH, basada en los principios de colaboración y solidaridad, con el objetivo de promover el desarrollo de los asociados y la comunidad y empieza a atender el 6 de marzo del 2010, contando con 15 socios fundadores. (Cooperativa de Ahorro y Crédito NizagLtda, 2017)

La cooperativa se orienta al desarrollo económico y social, privilegiando la solidaridad y los créditos productivos, especialmente a los pequeños negocios y microempresas, contribuyendo a la creación de una cultura de ahorro en la población, y estableciendo relaciones a largo plazo con los socios. (Cooperativa de Ahorro y Crédito NizagLtda, 2017)

1.2. OBJETIVOS DEL EXAMEN

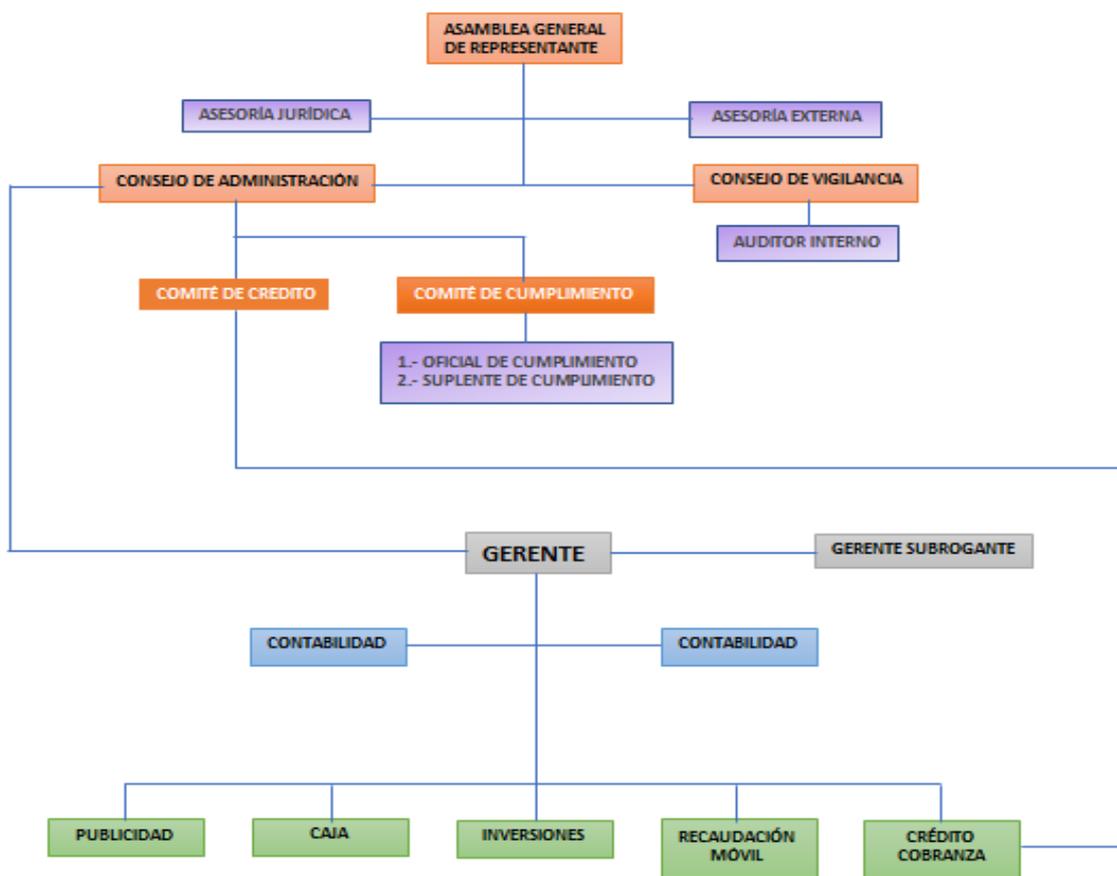
- Determinar el grado de confiabilidad de la estructura de control interno.
- Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, objetivos y planes.
- Aplicar indicadores a las áreas de la cooperativa.
- Manifiestar comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar la gestión.
- Emitir un informe

1.3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El periodo a examinar comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, dentro del cual se examinará la gestión administrativa y oportunidad.

1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL

Estructura organizacional actual



Fuente:(Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda, 2017)

CAPITULO II

2.1. EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO REQUIERE ATENCIÓN

Por la importancia que tiene un sistema de control interno eficiente para la cooperativa, se ha realizado una evaluación al mismo a través del método COSO, encontrando las siguientes novedades.

Dentro del ambiente de control en lo que se refiere a Integridad y valores éticos, se identificó que la cooperativa no se posee un código de conducta, las pautas éticas se encuentran levemente descritas en la planificación estratégica.

En relación a la integridad y valores éticos, del componente ambiente de control, se pudo determinar que no existe un manual de conducta, que guíe el comportamiento del personal.

En cuanto al compromiso por la competencia profesional del personal, del componente ambiente de control, se observó que no existe un plan de capacitación, que proporcione nuevos conocimientos y los actualice.

Dentro del componente ambiente de control en referencia a la estructura organizativa, se identificó que la misma está mal diseñada, como se aprecia en el organigrama.

Dentro del componente evaluación de riesgos en el alcance riesgos, se identificó que no son clasificados según su importancia y probabilidad de ocurrencia, tampoco se identifica si los riesgos se deben a factores internos o externos

En cuanto al análisis de riesgos y su proceso, del componente de riesgos, se observó que no se analiza la probabilidad de ocurrencia de los diferentes riesgos detectados, lo que se convierte en una gran debilidad, pues se desconoce cuál de los riesgos existentes puede afectar en el corto o mediano plazo a la cooperativa.

En relación a los riesgos, del componente evaluación de riesgos ambiente de control, se identificó que no existen procesos de valoración, para la definición de la importancia de

los riesgos, lo que perjudica a la cooperativa al no poder utilizar los recursos de manera eficiente para mitigar los riesgos, verificando cual tiene mayor importancia.

Por ultimo en el componente evaluación de riesgos, dentro de los tipos de actividades de control, se ha determinado que no existen dentro de la cooperativa alarmas contra incendios, y al considerar que la cooperativa mantiene tanto recursos económicos como documentos de respaldo relevantes, es un riesgo alto.

Conclusión:

El no poseer un sistema de control internos eficiente y eficaz, pone en riesgo la correcta utilización de los recursos, sean materiales, humanos o financieros, existentes en la cooperativa, pues no asegura la integridad, resguardo y registro oportuno, de ahí la necesidad de tener una planificación, que proporcione la pautas para las verificaciones de control y cumplimiento.

Recomendaciones

Al gerente general de la Cooperativa Nizag Ltda.

1. Diseñar un código de conducta, el cual se recomienda posea un detalle de los estándares de comportamiento en relación al trato profesional, con los clientes, compañeros, relaciones extra institucionales, normando el accionar de personal de la cooperativa.

En el ANEXO 1, se adjunta un código de conducta tipo, para su análisis, aprobación y aplicación.

2. Diseñar y aplicar un plan de capacitaciones, de acuerdo a las necesidades de cada área, con el fin de proporcionar al personal de la cooperativa, herramientas que mejoraren su rendimiento y desarrollo profesional.

En el ANEXO 2, se adjunta un plan de capacitación, para su análisis, aprobación y aplicación.

3. Diseñar un organigrama que muestre claramente las relaciones existentes entre departamentos y no duplique departamentos ni funciones.

En el ANEXO 3, se adjunta un organigrama estructurado, para su análisis, aprobación y aplicación.

4. Diseñar una herramienta mediante la cual se priorice los riesgos, a través de procesos de valoración, clasificándolos por probabilidadde ocurrenciae impacto y permita conocer sus causas sean internas o externas.

5. Se recomienda a gerencia la colocación se alarmas contra incendios, con el fin de resguardar tanto losbienes físicos como monetarios, considerando la importancia de los mismos, en relación a su actividad principal.

ANEXOS

Anexo 1

Código de conducta tipo

CÓDIGO DE CONDUCTA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA.



Elaborado por: Silvia Elizabeth Ibarra Parra

Revisado por:

Aprobado por:

Fecha: Por aprobar

ÍNDICE

PORTADA.....	1
ÍNDICE.....	2
CAPITULO I	
DISPOSICIONES	
GENERALES.....	3
CAPITULO II	
POLÍTICAS GENERALES DEL	
PERSONAL.....	4
CAPITULO III	
DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y	
SOCIOS.....	5
CAPITULO IV	
RELACIONES CON LA COOPERATIVA	6

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: Objeto

El presente código de conducta para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda. tiene por objeto normar el comportamiento y actuación del personal, en su quehacer diario, sea con los clientes, otros trabajadores o sus superiores, promoviendo la buena conducta de los mismos.

Artículo 2: Aceptación

La aceptación del código de conducta es obligatorio para todos los integrantes de la cooperativa, incluyendo directivos, vocales, representantes, trabajadores y socios

Artículo 3: Conflicto de normativas

Todas las normas y leyes dictadas por la asamblea nacional, las entidades de control y el reglamento interno de la cooperativa tendrán preeminencia sobre este código.

Artículo 4: Ética

Se entenderá por ética a la normativa basada en valores que maneja la cooperativa, la cual deberá estar obligatoriamente en conjunción con la misión y valores institucionales, entre estos: compromiso, responsabilidad social, orientación cliente, equidad, honestidad, responsabilidad, disciplina y solidaridad.

Artículo 5: Difusión del código

La administración deberá entregar un ejemplar de este código a todos los grupos de interés.

Artículo 6: Procesos de inducción

Dentro de los procesos de inducción se deberá proporcionar un ejemplar del manual de conducta y explicar sus artículos.

CAPITULO II

POLÍTICAS GENERALES DEL PERSONAL

Artículo 7: Trato a clientes internos , externos y socios

Todo el personal que trabaje en la cooperativa deberá brindar un trato cordial, tanto a sus compañeros, como a los clientes externos y socios.

Artículo 8: Sobre el trato discriminatorio

Todo el personal que trabaje en la cooperativa deberá abstenerse de la realización de comentarios, actividades y ademanes discriminatorios en relación al sexo, raza, edad, nivel social y/o económico, estado civil, religión, inclinaciones sexuales, políticas o en relación a su nacionalidad.

Artículo 9: Sobre el Acoso

Se prohíbe cualquier tipo de acoso, sea de orden psicológico, verbal o sexual, de igual manera cualquier acto que involucre intimidación, mediante gestos.

Artículo 10: Tráficos de influencias

El personal de la cooperativa deberá abstenerse de cualquier acto, actividad o práctica que corresponda a influenciar a personas y procesos, por lo que se debe actuar con independencia e imparcialidad.

Artículo 11: Difusión del código

La administración deberá difundir el código de ética, y es deber del personal conocerlos y facilitarlo a cualquier ente que lo requiera dentro de la cooperativa.

CAPITULO III

DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SOCIOS

Artículo 12: Veracidad e información

Cuando se suministre información, en relación a las características de los productos y servicios ofrecidos de la cooperativa, se lo realizará sin ocultar, ningún tipo de información en relación a riesgos, costos o comisiones.

Artículo 13: Confidencialidad de información

La información de las operaciones realizadas tanto de los clientes como de los socios, se la podrá revelar únicamente a ellos o a sus representantes.

Artículo 14: Producto y servicio justo

Se ofrecerán productos y servicios que se adecuen a los requisitos y necesidades del cliente.

Artículo 15: Actualización de políticas

Es deber del personal estar al tanto de las modificaciones y actualización de los manuales institucionales y las políticas de la institución con la debida oportunidad y cuando proceda.

Artículo 16: Información de riesgos y conflictos

Todo el personal deberá poner en conocimiento de su inmediato superior y con celeridad cualquier riesgo, acto o conflicto que represente un problema para los socios, clientes o merme la imagen institucional.

Artículo 17: Conflictos de intereses

Todo el personal de la cooperativa deberá abstenerse de realizar negocios con los clientes o socios, en los que pueda haber intereses en relación a la institución.

CAPITULO IV

RELACIONES CON LA COOPERATIVA

Artículo18: Objetivos de la cooperativa

Velar por los intereses de la cooperativa y colaborar para el cumplimiento de la misión y sus objetivos

Artículo19: Utilización del tiempo de la jornada

El tiempo de la jornada de trabajo será únicamente destinado para las funciones y actividades propias del puesto.

Artículo 20: Bienes de la cooperativa

No utilizar los bienes de la cooperativa para fines personales, familiares o de cualquier tercero.

Artículo 21: Instalaciones de la cooperativa

Las instalaciones de la cooperativa serán utilizadas únicamente para fines operativos y de cumplimiento de la misión.

Artículo 22: Rumores

El personal debe abstenerse de difundir información maliciosa o no fundamentada que pueda o afecte al buen nombre, prestigio y reputación de la institución, así como del personal, otras instituciones y terceros.

Artículo 23: Colaboración

El personal deberá colaborar conjuntamente para el correcto desarrollo de actividades y funciones.

Pag.6 de 6

Anexo 2

Plan de capacitación

PLAN DE CAPACITACIÓN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NIZAG LTDA.



INTRODUCCIÓN

La capacitación es una actividad planificada y sistemática que obedece a las necesidades del personal de la cooperativa, cuyo propósito principal es el de mejorar sus capacidades, lo que beneficiará a la institución, al tener profesionales formados y capacitados, que ofrecerán un mejor servicio al cliente y se desarrollaran mejor en la realización de procesos y procedimientos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Capacitar al personal de la cooperativa, para mejorar y actualizar sus conocimientos y técnicas, mediante un adiestramiento planificado.

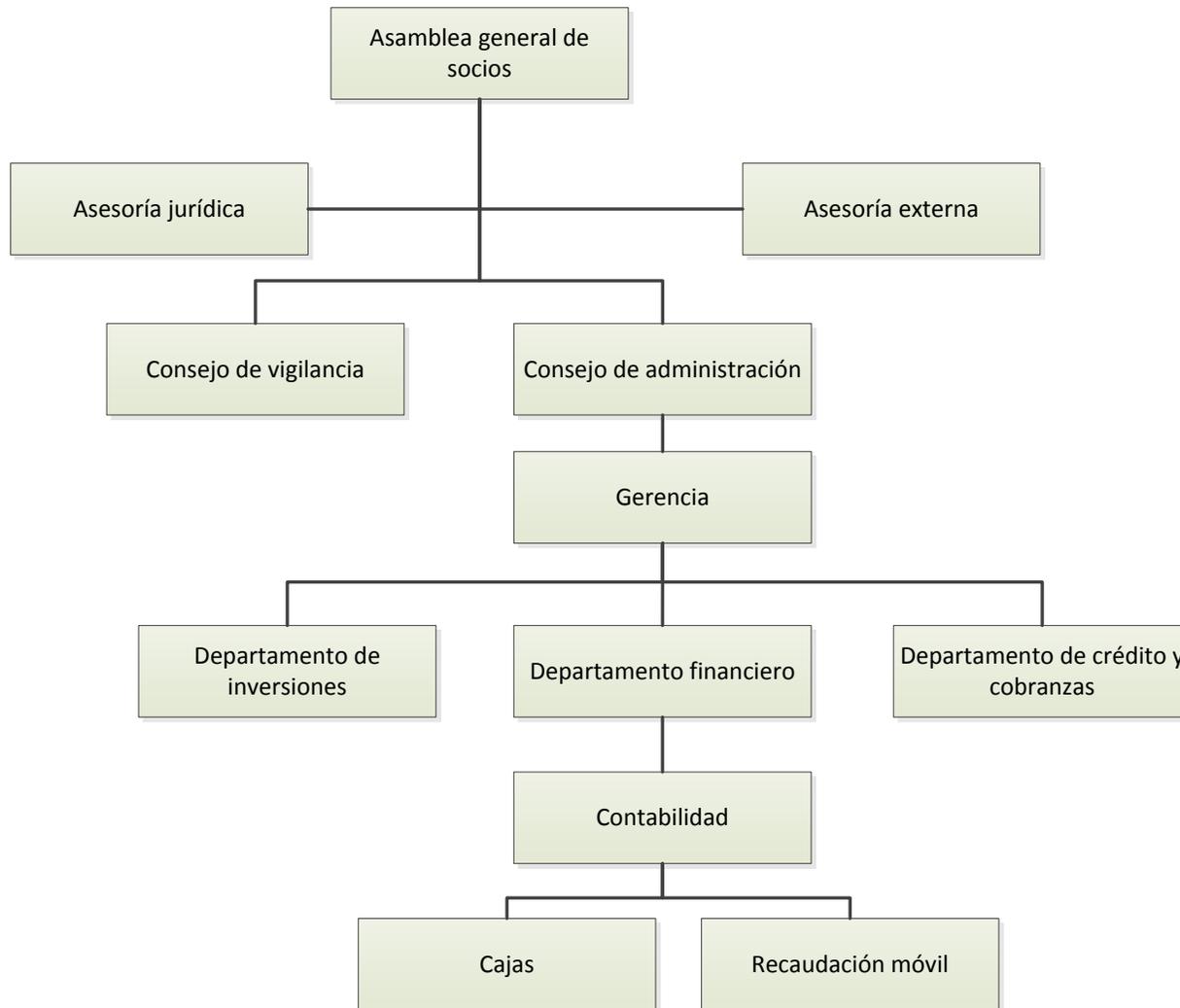
OBJETIVO ESPECÍFICOS:

- Mejorar la comunicación interna del personal.
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Motivar al personal de la cooperativa

OBJETIVO ESPECIFICO	CAPACITACIÓN	TEMAS	ÁREA A CAPACITAR
Mejorar la comunicación interna del personal.	Estrategias de comunicación y resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación • Elementos de la comunicación • Estrategias de comunicación • El conflicto • Orígenes del conflicto • La empatía dentro de la comunicación 	Área administrativa y operativo
Aumentar la satisfacción del cliente	Técnicas de servicios al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de explicación • Técnicas de empatía • Técnicas de escucha • Técnicas de interrogación 	Área de cajas , servicios al cliente y crédito
Motivar al personal de la cooperativa	Charla motivacional: Sector cooperativo	<ul style="list-style-type: none"> • El sector de economía popular y solidaria • Impacto en la economía de la institución 	Todo las áreas de la cooperativa

Anexo 3

Organigrama propuesto



CONCLUSIONES

- Se ha elaborado un plan de auditoría, el cual muestra los requerimientos de auditoría, los cuales son un informe corto, conclusiones y recomendaciones, las fechas de intervención, desde que inicia el trabajo de campo, comenzando el 2 de mayo del 2018 y culminado el 31 de mayo del mismo año con la emisión del informe, también se especifica el personal encargado, los días presupuestados, el enfoque, alcance la auditoría, la metodología a utilizarse y los puntos básicos de interés.
- Se ha diseñado un programa de auditoría que exponga los procedimientos con referencia a los respectivos papeles de trabajo, el responsable y la fecha de elaboración, en los cuales se detallan actividades como el reconocimiento preliminar de la entidad, la aplicación de los cuestionarios de control interno, los de conocimiento y aplicabilidad de la misión y visión empresarial, además de los indicadores aplicados a cada área.
- Se ha preparado y emitido el informe de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag Ltda., el cual comunica los resultados y hallazgos entre estos la inexistencia de un código de ética y plan de capacitaciones, se identificó además que el organigrama no está diseñado de una manera adecuada, por lo que se han formulado estrategias para mitigar estos riesgos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que se practique auditorías cada año, con el fin de determinar los riesgos que se puedan dar dentro de la cooperativa, y seguir mitigándolos, con el fin de aumentar su eficiencia, eficacia, efectividad y economía.

Se recomienda para la aplicación de futuras auditorías tener presente el programa de auditoría realizado, lo que permitirá agilizar procesos al poseer formatos preestablecidos y que sirvan de comparación con los resultados obtenidos en la presente auditoría.

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nizag considerar las recomendaciones expuestas en el informe de auditora, es decir que se analice y apruebe el código de conducta, el plan de capacitación para el personal y el organigrama, de igual manera se confía el diseñar una herramienta mediante la cual se priorice los riesgos, a través de procesos de valoración, clasificándolos por probabilidad de ocurrencia e impacto y permita conocer sus causas sean internas o externas, también es necesario que coloque una alarma contra incendios para proteger con el fin de resguardar tanto los bienes físicos como monetarios, considerando la importancia de los mismos, en relación a su actividad principal.

BIBLIOGRAFÍA

- Amador, A. (2008). *Auditoría administrativa. Proceso y aplicación*. México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores.
- Amador, A. (2013). *Auditoría administrativa. Proceso y aplicación*. México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Contraloría General del Estado. (2009). *Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos*. Quito: Registro oficial no. 78.
- Contraloría General del Estado. (2014). *Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos*. Quito: Registro oficial no. 78.
- Contraloría General del Estado de Bolivia . (2008). *Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno* . La Paz: Contraloría General del Estado de Bolivia .
- Cuéllar, G. (2009). *Informe Ejecutivo COSO: Control Interno- Marco Integrado de Trabajo*. Cauca: Universidad del Cauca
- Contraloría General del Estado. (2011). *Guía metodológica para auditoría de gestión* Quito: Contraloría General del Estado.
- Contraloría General del Estado. (2014). *Guía metodológica para auditoría de gestión* Quito: Contraloría General del Estado.
- Pinson, L. (2003). *Anatomía de un Plan de negocios*. Chicago: Dearborn Trade.
- Santillana, J. R. (2013). *Auditoría Interna*. México: Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo 1: Balance general

Cooperativa NIZAG Oficina: MATRIZ		BALANCE GENERAL Ejercicio 2016 Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1)		Página 0001
Periodo: 2016/01/01 al 2016/12/31 (Definitivo).				
ACTIVO				
11	FONDOS DISPONIBLES			72588.34
1101	Caja		24317.34	
110105	Efectivo	24259.84		
11010505	Efectivo en Bodega			
110110	Caja chica	58.00		
1103	Bancos y otras instituciones financieras		48270.50	
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	26616.72		
11030505	Banco Central del Ecuador			
110310	Bancos e instituciones financieras local	21653.78		
11031010	Cuentas Corrientes	21653.78		
1103101005	Banco Guayaquil	6635.02		
1103101010	Ban Ecuador	701.17		
1103101015	Banco del Pichincha	14317.59		
13	INVERSIONES			88000.00
1301	A valor razonable con cambios en el esta		40000.00	
130115	De 91 a 180 días		40000.00	
1302	A valor razonable con cambios en el esta		48000.00	
130215	De 91 a 180 días		48000.00	
14	CARTERA DECRETOS			1019876.86
1404	Cartera de créditos para la microempresa		865386.03	
140405	De 1 a 30 días		62009.90	
14040505	De 1 a 30 días microcredito	62009.90		
140410	De 31 a 90 días		90420.38	
14041005	De 31 a 90 días microcredito	90420.38		
140415	De 91 a 180 días		119278.86	
14041505	De 91 a 180 días microcredito	119278.86		
140420	De 181 a 360 días		190632.73	
14042005	De 181 a 360 días microcredito	190632.73		
140425	De más de 360 días		403044.16	
14042505	De más de 360 días microcredito	403044.16		
1428	Cartera de créditos para la microempresa		103564.90	
142805	De 1 a 30 días		14343.70	
14280505	De 1 a 30 días microcredito	14343.70		
142810	De 31 a 90 días		13881.36	
14281005	De 31 a 90 días microcredito	13881.36		
142815	De 91 a 180 días		17315.15	
14281505	De 91 a 180 días microcredito	17315.15		
142820	De 181 a 360 días		23310.47	
14282005	De 181 a 360 días microcredito	23310.47		
142825	De más de 360 días		34714.22	
14282505	De más de 360 días microcredito	34714.22		
1452	Cartera de créditos para la microempresa		102726.60	
145210	De 31 a 90 días		18909.70	
14521005	De 31 a 90 días Microcredito	18909.70		
145215	De 91 a 180 días		12587.89	
14521505	De 91 a 180 días Microcredito	12587.89		
145220	De 181 a 360 días		20101.88	
14522005	De 181 a 360 días Microcredito	20101.88		
145225	De más de 360 días		51127.13	
14522505	De mas de 360 días Microcredito	51127.13		

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2016

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1)

Periodo: 2016/01/01 al 2016/12/31 (Definitivo).

Página 0002

149920	(Cartera de créditos para la microempres <i>Provisiones</i>)	-51800.67	
16	CUENTAS POR COBRAR		244957.07
1603	Intereses por cobrar de cartera de crédito		56752.00
160320	Cartera de créditos para la microempresa	56752.80	
16032005	Cartera de créditos microempresa	56752.80	
1690	Cuentas por cobrar varias		207848.59
169090	Otras	207848.59	
16909010	FACILITO	7772.91	
16909015	Cheques Girados y no Cobrados	1500.00	
16909020	Cuentas por Cobrar Varias	195875.68	
16909025	Otras Cuentas Por Cobrar	2700.00	
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)		-19644.32
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar	-19644.32	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		26509.07
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina		15421.05
180505	Muebles, enseres y equipos de oficina	15421.05	
1806	Equipos de computación		14811.28
180605	Equipos de computación	14811.28	
1807	Unidades de transporte		7017.54
1899	(Depreciación acumulada)		-10740.80
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-9139.16	
189920	(Equipos de computación)	-1601.64	
19	OTROS ACTIVOS		47926.86
1902	Derechos fiduciarios		26.79
190275	Otros activos	26.79	
1904	Gastos y Pagos anticipados		2247.00
190410	Anticipos a terceros	2247.00	
1905	Gastos diferidos		37632.41
190505	Gastos de constitución y organización	2242.48	
190515	Estudios	1673.52	
190520	Programas de computación	35413.40	
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-1696.99	
1990	Otros		8030.96
199010	Otros impuestos	2947.71	
199015	Depósitos en garantía y para importación	3300.00	
199090	Varias	1783.25	
1999	(Provisión para otros activos irrecupera		-10.30
199990	(Provisión para otros activos)	-10.30	
TOTAL ACTIVO			1499858.20
PASIVOS			
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		-1418535.59
2101	Depósitos a la vista		-345620.69
210135	Depósitos de ahorro	-342056.39	
21013505	Cuentas de Ahorro Activas	-342056.39	
210140	Otros depósitos		-3564.30
21014005	Inversiones Vencidas	-3564.30	
2103	Depósitos a plazo		-1072914.90
210305	De 1 a 30 días	-124975.13	
210310	De 31 a 90 días	-948139.77	

Cooperativa NIZAG
Oficina:MATRIZ

BALANCE GENERAL
Ejercicio 2016
Expresado en DÓLAR (Valor Cotización: 1)

Periodo: 2016/01/01 al 2016/12/31 (Definitivo).

Página 0003

210315	De 91 a 180 días	-164949.02	
210320	De 181 a 360 días	-556061.96	
210325	De más de 361 días	-740.00	
25	CUENTAS POR PAGAR		-7306.56
2501	Intereses por pagar		-1716.82
250105	Depósitos a la vista	-401.18	
25010505	Depósitos a la vista	-401.18	
250190	Otros	-1315.64	
25019005	Interés Certificados de Aportaci	-1315.64	
2503	Obligaciones patronales		-884.50
250315	Aportes al IESS	-796.08	
250390	Otras	-88.42	
2504	Retenciones		-3269.86
250405	Retenciones fiscales	3269.86	
2506	Proveedores		-17.17
2590	Cuentas por pagar varias		-1418.21
259090	Otras cuentas por pagar	-1418.21	
29	OTROS PASIVOS		-1208.88
2990	Otros		-1208.88
299090	Varios	-1208.88	
TOTAL PASIVOS			-1427051.03
PATRIMONIO			
31	CAPITAL SOCIAL		-90068.30
3103	Aportes de socios		-90068.30
310305	APORTES DE SOCIOS	-90068.30	
31030505	Certificados de Aportacion Obligatorios	-90068.30	
33	RESERVAS		-4989.38
3301	Fondo irrepartible de reserva legal		-2513.70
330105	Fondo irrepartible	-2513.70	
3303	Especiales		-2475.68
330310	Para futuras capitalizaciones	-2475.68	
36	RESULTADOS		22250.51
3601	Utilidades y/o excedentes acumuladas		-5417.73
3602	(Pérdidas acumuladas)		30794.77
3603	Utilidad o excedentes del ejercicio		-3093.53
360305	Utilidad o excedente del ejercicio	-3093.53	
TOTAL PATRIMONIO			-72807.17
EXEDENTE DEL PERIODO			-0.00
TOTAL PASIVO & PATRIMONIO			-1499858.20
CUENTAS CONTINGENTES			
TOTAL CUENTAS CONTINGENTES			0.00
CUENTAS DE ORDEN			
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		18560.47

Usuario: RBENALCAZAR Fecha-Hora Reporte: 2017-06-26 13:05:26

Cooperativa NIZAG
Oficina:MATRIZ

BALANCE GENERAL
Ejercicio 2016
Expresado en DÓLARES (valor Cotización: 1)

Periodo: 2016/01/01 al 2016/12/31 (Definitivo).

Página 0004

7109	Intereses, comisiones e ingresos en susp		18560.47
710920	Cartera de créditos para la microempresa	18560.47	
71092010	Cartera Microcredito Minorista	18560.47	
72	DEUDORAS POR CONTRA		
7209	Intereses en suspenso		-18560.47
720920	Intereses en suspenso microcredito	-18560.47	
73	ACREEDORAS POR CONTRA		
7301	Valores y bienes recibidos de terceros		1164941.36
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		-1164941.36
7401	Valores y bienes recibidos de terceros		-1164941.36
740110	Documentos en garantía	-1139441.36	
74011005	Por operaciones de credito (paga	-1139441.36	
740120	Bienes inmuebles en garantía	-25500.00	

TOTAL CUENTAS DE ORDEN 0.00

Usuario: RBENALCAZAR Fecha-Hora Reporte: 2017-06-26 13:05:26

Anexo 2: Estado de resultados

Cooperativa NIZAG					
Oficina:MATRIZ					
		ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS			
		Ejercicio 2016			
		Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1)			
Periodo: 2016/01/01 al 2016/12/31 (Definitivo).				Página 0001	
INGRESOS					
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS				-240331.65
5104	Intereses y descuentos de cartera de cré			-239822.69	
510420	Cartera de créditos para la microempresa	-208208.41			
51042005	Cartera de créditos para la microe	-208208.41			
510450	De mora		-31614.28		
5190	Otros intereses y descuentos			-508.96	
519090	Otros		-508.96		
56	OTROS INGRESOS				-27302.41
5604	Recuperaciones de activos financieros			-27302.41	
560420	Intereses y comisiones de ejercicios ant		-27302.41		
59	Pérdidas y ganancias				3093.53
5901	PERDIDAS Y GANANCIAS				3093.53
590105	Perdidas y Ganancias		3093.53		
TOTAL INGRESOS					-264540.53
GASTOS					
41	INTERESES CAUSADOS				103018.48
4101	Obligaciones con el público			103018.48	
410115	Depósitos de ahorro		9099.28		
41011505	Depositos en Ahorro	9099.28			
410130	Depósitos a plazo		93919.20		
44	PROVISIONES				38145.31
4402	Cartera de créditos			18160.33	
4403	Cuentas por cobrar			19644.32	
4404	Bienes adjudicados por pago			330.36	
4405	Otros activos			10.30	
45	GASTOS DE OPERACIÓN				123354.42
4501	Gastos de personal			52019.31	
450105	Remuneraciones mensuales		40676.64		
450110	Beneficios sociales		2156.47		
450120	Aportes al IESS		4947.03		
450135	Fondo de reserva IESS		2199.16		
450190	Otros		2040.01		
4502	Honorarios			20850.00	
450210	Honorarios profesionales		20850.00		
4503	Servicios varios			33578.59	
450305	Movilización, fletes y embalajes		134.28		
450315	Publicidad y propaganda		5190.00		
450320	Servicios básicos		4846.22		
450330	Arrendamientos		18014.64		
450390	Otros servicios		5393.45		
4504	Impuestos, contribuciones y multas			13636.44	
450405	impuestos Fiscales		10243.56		
450410	Impuestos Municipales		1159.60		
450430	Multas y otras sanciones		2233.28		
4507	Otros gastos			3270.08	
450705	Suministros diversos		2981.76		
450715	Mantenimiento y reparaciones		288.32		
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS				22.32
				Usuario: RBENALCAZAR Fecha-Hora Reporte: 2017-06-26 13:08:29	

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

Ejercicio 2016

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1)

Periodo: 2016/01/01 al 2016/12/31 (Definitivo).

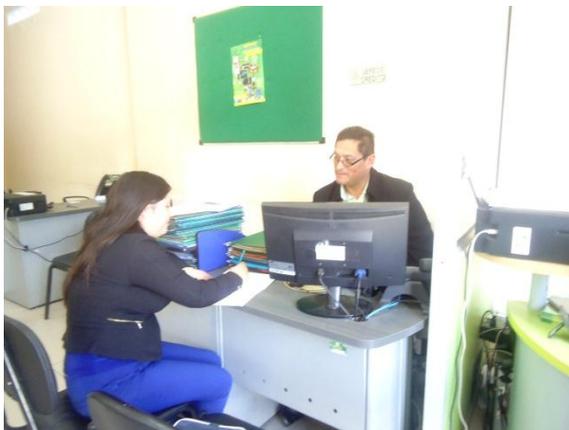
Página 0002

4703	Intereses y comisiones devengados en eje	22.32	22.32
470305	REGISTRA GASTO EJERCICIO ANTERIOR	22.32	
TOTAL GASTOS		<u>22.32</u>	<u>264540.53</u>

Usuario: RBENALCAZAR Fecha-Hora Reporte: 2017-06-26 13:08:29

Anexo 3: Archivo fotográfico

Aplicando cuestionarios de control interno



Reconocimiento preliminar

