



**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 INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA. DE LA CIUDAD DE SALCEDO, PERÍODO 2015.**

**AUTORA:**

**LIGIA ELENA CHANGO TELENCHANA**

**AMBATO - ECUADOR**

**2018**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certifico que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. Ligia Elena Chango Telenchana, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....  
Dr. Alberto Patricio Robalino  
**DIRECTOR**

.....  
Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique  
**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo LIGIA ELENA CHANGO TELENCHANA, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constan en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 01 de febrero de 2018

.....

**Ligia Elena Chango Telenchana**

**C.C: 180410488-1**

## **DEDICATORIA**

Gracias Dios por mostrarme el camino y guiarme a donde quería llegar A mi cielo por estar conmigo y ser mi calma en los momentos de tempestad.

Dedico esta investigación a mis padres, hermanos y amigos quienes con su apoyo permitieron conseguir este objetivo tan anhelado.

*Ligia Elena Chango Telenchana*

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo primeramente agradezco a ti Dios mío por haberme guiado el camino y bendecirme con mi sueño más anhelado.

Dedico a mis padres por el apoyo incondicional, por brindarme el mejor regalo de la vida que es la educación, porque gracias a ellos soy el reflejo de sus enseñanzas.

A mis dos pequeños quienes son mi fortaleza, quienes han hecho comprender el verdadero significado de ser madre.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por la apertura que me dio para poder estudiar y ser profesional.

A mi director Dr. Alberto Patricio Robalino, quien con su esfuerzo, experiencia y conocimiento me guio para poder culminar con éxito mis estudios.

*Ligia Elena Chango Telenchana*

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas .....	ix
Índice de Gráficos.....	ix
Índice de flujogramas.....	ix
Índice de Anexos .....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción .....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del problema de investigación .....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.2.1 Justificación Teórico .....	4
1.2.2 Justificación Metodológica .....	4
1.2.3 Justificación Académica .....	5
1.2.4 Justificación Práctica.....	5
1.3 OBJETIVOS .....	6
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO .....	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.1.1 Reseña histórica .....	7
2.1.2 Información de la Cooperativa.....	8
2.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (PROPUESTA).....	9

2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.2.1	Historia y progreso de la auditoría.....	9
2.2.2	Definición de auditoría.....	11
2.2.3	Definición de auditoría de gestión .....	13
2.2.4	Técnicas y procedimientos de la auditoría de gestión.....	13
2.2.5	Metodología de la auditoría de gestión .....	14
2.2.6	Gestión .....	14
2.2.7	Normas internacionales de la auditoria interna (NIAs) .....	15
2.2.8	Instrumentos para evaluar la gestión.....	15
2.2.9	Fases de la auditoría.....	17
2.2.10	Superintendencia de economía popular y solidaria.....	23
	<b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>34</b>
3.1	IDEA A DEFENDER.....	34
3.1.1	Idea General .....	34
3.1.2	Idea Específica .....	34
3.2	VARIABLES .....	34
3.2.1	Variable Independiente .....	34
3.2.2	Variable Dependiente.....	34
3.3	MODALIDAD DE LA INVESTIFACIÓN .....	35
3.3.1	Modalidad Cuantitativa.....	35
3.3.2	Modalidad Cualitativa.....	35
3.4	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.4.1	Investigación aplicada.....	35
3.4.2	Investigación de campo.....	35
3.4.3	Investigación bibliográfica.....	36
3.4.4	Investigación documental .....	36
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	36
3.5.1	Población.....	36
3.6	MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	37
3.6.1	Métodos de investigación.....	37
3.6.2	Técnicas de investigación .....	39
3.6.3	Instrumentos de investigación.....	39
	<b>CAPITULO IV: MARCO PROPÓSITIVO.....</b>	<b>40</b>

4.1	TEMA DE LA PROPUESTA .....	41
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....	42
4.2.1	FASE I - PLANIFICACIÓN PRELIMINAR .....	43
4.2.2	FASE III EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA .....	101
4.2.3	FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS .....	132
	CONCLUSIONES .....	142
	RECOMENDACIONES.....	143
	BIBLIOGRAFÍA .....	144
	ANEXOS .....	147



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estructuras de Información .....	30
Tabla 2: Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria, 2015 .....	37
Tabla 3 Tabla de Frecuencias .....	140
Tabla 4 Tabulación de Cuestionarios .....	141

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama estructural .....	9
Gráfico 2: Cooperativa.....	24
Gráfico 3: Distribución de Cooperativas por Tipo de Segmento.....	24
Gráfico 4: Características y Principios de la Economía Popular y Solidaria.....	27
Gráfico 5: Segmentación de Cooperativas.....	29
Gráfico 6: Estructuras de Información.....	31
Gráfico 7: Unidad de Análisis Financiero Contra el Lavado de Activos .....	33
Gráfico 8: Análisis de la Misión.....	75
Gráfico 9: Análisis de la Visión.....	76
Gráfico 10: Nivel de Riesgo por Componente y Global.....	97

## ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1: Apertura de Cuenta .....	109
Flujograma 2: Concesión de Crédito.....	110
Flujograma 3. Despacho de Crédito .....	111
Flujograma 4. Cierre de Cuenta .....	112
Flujograma 5. Depósito Ahorros .....	113
Flujograma 6. Retiro Ahorros .....	114
Flujograma 7. Transferencias de Cuenta de Certificados a Cuenta de Ahorros .....	115
Flujograma 8. Nota de Crédito .....	116
Flujograma 9. Cuadre de Caja Diario.....	117

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Estructura de las cooperativas de la economía popular y solidaria.....	148
Anexo 2: Fundamentos y principios de la economía popular y solidaria .....	149
Anexo 3: Control de la economía popular y solidaria y del sector financiero popula y solidario .....	150
Anexo 4: Solicitud de crédito.....	151

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata sobre la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.”, de la ciudad de Salcedo Provincia Cotopaxi, período 2015; realizada con el fin de determinar las debilidades en la ejecución de procesos del sistema control interno; así como evaluar los requerimientos solicitados por los entes regulatorios de la Economía Popular y Solidaria. La investigación, se inició con el diagnóstico situacional mediante el análisis FODA, la evaluación del sistema de control interno se realizó utilizando el método COSO I. Para determinar las áreas críticas se utilizó varios cuestionarios donde se pudo calificar el nivel de riesgo y el nivel de confianza. En la Auditoría de Gestión se utilizó herramientas tecnológicas para evaluar el trabajo realizado en todas las áreas, determinando que no existen procesos documentados que sirva de guía a todos los empleados de la institución para realizar un trabajo eficaz y eficiente. También se ha constatado la falta de tecnología para la recolección de información acorde a los formatos requeridos por los entes de control, lo que retrasa el envío de información. La auditoría de gestión aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., permitió de manera oportuna y completa, informar a la gerencia y el Consejo de Administración y Vigilancia los resultados para tomar los correctivos necesarios para no ser llamados la atención por los organismos de control. Se recomienda desarrollar Auditorías de Gestión de forma continua, que permita validar y evaluar la calidad de los procesos y los servicios.

**PALABRAS CLAVE:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>  
<AUDITORÍA DE GESTIÓN> <CONTROL INTERNO> <COSO I> <SALCEDO (CANTÓN)>.

.....  
Dr. Alberto Patricio Robalino  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The present research work deals with the Management Audit to the Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA”, of the city of Salcedo Cotopaxi Province, during 2015; conducted in order to determine the weaknesses in the execution of processes of the internal control system; as well as to evaluate the requirements requested by the regulatory entities of the Popular and Solidarity Economy. The investigation initiated with the situational diagnosis through the SWOT analysis. The evaluation of the internal control system was carried out by utilizing the COSO I method. To determine the critical areas, several questionnaires were used where the level of risk and the level of confidence could be qualified. In the Management Audit, technological tools were employed to evaluate the work carried out in all the areas, determining that there are no documented processes that serve as a guide for all the employees of the institution to perform efficient and effective work. It has also been noted the lack of technology for data collection according to the formats required by the control entities, which delays the sending of information. The Management Audit applied to the Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., permitted, in a timely and complete manner, to inform the direction and the Administration and Surveillance Council of the results to take the necessary corrective measures for not being penalized by the control organisms. It is recommended to develop Management Audits on a continuous basis that allows validating and evaluating the quality of processes and services.

**KEY WORDS:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>  
<MANAGEMENT AUDIT> <INTERNAL CONTROL> <COSO I> <SALCEDO  
(CANTON)>

## INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., nació gracias a la iniciativa de los jóvenes, con ideas de dar soluciones a problemas socio económico, de las familias, creando fuentes de empleo.

Es así que el 05 de junio del 2009 mediante Acuerdo N° 014-09 el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), reconoce como una sociedad con personería jurídica y sin fines de lucro. Luego se apertura la oficina Matriz en el cantón Salcedo Provincia de Cotopaxi, en el mes de junio del año 2009, y a inicios del 2010 amplía sus servicios al Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, viendo las necesidad de nuestros socios en el año 2011 extiende sus servicios con una oficina en el Cantón Píllaro, y en el año 2013 para ampliar la cobertura, se apertura otra en la Provincia de Chimborazo, para el año 2014 la Cooperativa ya es conocida a nivel de la zona central del país, en el mismo año extiende sus servicios con una oficina en la provincia de Imbabura Cantón Ibarra para brindar un mejor servicio y una mejor atención a las microempresas, actualmente en nuestro séptimo año de vida Institucional disponemos de cinco oficinas operativas, ubicadas estratégicamente para dar apoyo y acompañamiento a los emprendedores que son más de 24.000 socios.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA., se dedica a la Intermediación Financiera; su problemática radica en la falta de manuales que indiquen al personal administrativo y operativo los procesos y funciones que debe desempeñar en las distintas áreas de acuerdo a su obligación como son Cajas, Créditos, Atención al cliente, Recuperación de Cartera e Inversiones.

Para perfeccionar y cumplir los requisitos solicitados por el organismo de control, surge la necesidad de proponer una auditoría de gestión para buscar los mecanismos necesarios con el fin de mejorar las funciones del personal administrativo operativo, y compensar las necesidades de los socios, con una atención eficaz y eficiente que se ha visto afectada por los subsiguientes problemas:

- **Problemas Administrativos**

- a) Deficiencia de evaluaciones para la clasificación y control del personal por carecer de procesos y funciones
- b) Incumplimiento de envío de información a los organismos reguladores por no disponer personal asignando.
- c) No se dispone de herramientas tecnológicas que garanticen una evaluación de forma diaria, semanal, mensual y anual.
- d) No existe personal preparado en el área de Recursos Humanos.
- e) Falta de herramientas que faciliten a gerencia obtener reportes confiables para evaluar el porcentaje de actividades eficientes en todas las áreas.

- **Problemas Operacionales**

- a) Falta de investigación de servicios que brinda la Cooperativa por ausencia de procedimientos técnicos regulados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- b) Desorganización con los socios por falta de notificación y seguimiento para concretar alianzas en la Cooperativa.
- c) Escasa comunicación para coordinar trabajo organizado en las Agencias
- d) No tener claro las metas en todas las jefaturas operativas por no disponer de procedimientos que mejore la productividad de la Institución.
- e) Poca evaluación a los colaboradores en el área de trabajo.
- f) Exceso de gastos.

### **1.1.1 Formulación del problema de investigación**

¿Cómo la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA., de la ciudad de Salcedo Provincia de Cotopaxi, periodo 2015, contribuye al recurso humano, para el logro de la eficiencia operativa?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA., en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015, en la que se realizará una auditoría de gestión, para que cada empleado tenga bien claro los procesos y funciones que desempeña en la Cooperativa.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

### **1.2.1 Justificación Teórico**

En lo que representa el aporte teórico, realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA., justifica implementar procesos y funciones al personal administrativo operativo para alcanzar metas y objetivos planteados, en relación al desarrollo económico, bienestar del socio y requerimientos de los organismos de control.

Debido a la necesidad de optimizar las acciones que realiza el recurso humano, se ejecuta un estudio para determinar las falencias, debilidades administrativas ejecutantes de la Cooperativa.

Coac Integración Solidaria Ltda., tiene que enviar y validar varios requisitos que exigen las unidades de control en fechas programadas y sujetas a reglamentos sancionatorios por el incumplimiento.

Para mitigar el riesgo potencial se necesita Recurso Humano disciplinado, comprometido y capacitado que cumpla con los procesos requeridos y sociabilizados en las capacitaciones dictadas por los entes reguladores.

La auditoría de gestión reduce la pérdida de tiempo en la salida y entrada de Recurso Humano, porque el nuevo personal tendrá una guía técnica con el proceso documentado acorde a su actividad optimizando las funciones, la supervisión, la observación y el mejoramiento del flujo de actividades.

### **1.2.2 Justificación Metodológica**

Desde el contenido metodológico la auditoría de gestión inicia con la preparación de procedimientos y funciones mediante técnicas específicas como encuestas, entrevistas al área administrativa operativa, recolección de datos iniciando en el sitio y colaboradores



de atención al cliente, para elaborar diagramas de flujo, documentando claramente los procesos y funciones guías.

Seguidamente con el estudio de resultados se elabora el diagrama de flujo correspondiente al proceso de Atención al Cliente, Apertura de Cuenta, Liquidación de Crédito, Desembolso en Caja si fuera el caso ingreso de Inversión u otro procedimiento secuencial relacional según requiera el socio.

### **1.2.3 Justificación Académica**

Referente a la justificación académica se ejecutó la consulta de aspectos teóricos relacionados a la auditoría de gestión aplicando procesos y funciones para optimizar las actividades asignadas al recurso humano.

### **1.2.4 Justificación Práctica**

En la práctica una Auditoría de Gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., es fundamental para ser sostenible en el tiempo con un control adecuado y seguro de procedimientos y funciones que sean normados por su calidad y efectividad.

Además, se consolida y se analiza datos que se originan en el área operativa permitiendo mejorar procedimientos para llegar al cumplimiento de objetivos trazados.

También la Auditoría de gestión sirve de guía al área administrativa para hacer muy eficientes y entendibles las funciones para cada recurso humano de la Cooperativa, logrando normas de calidad financiera.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA., de la ciudad de Salcedo Provincia de Cotopaxi, período 2015, para el logro de la eficiencia operativa.

### **1.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Crear el marco teórico como base para utilizar fuentes de información analizadas que ayuden a mejorar los procesos administrativos gerenciales de la Cooperativa de ahorro y crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.
- Manejar fuentes de datos apropiadas para obtener aplicar la mejor metodología que ayude a mejorar los procesos en todas las áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.
- Procesar el informe final de la Auditoría de gestión, el mismo que resumirá las conclusiones y recomendaciones con el fin de implantar y mejorar el desempeño que exige el ámbito financiero.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Con el propósito de armar la fundamentación teórica en la Auditoría de gestión se asistió a varias fuentes de información para consultar si existen antecedentes de labores preliminares documentados de procesos y funciones que tiene el personal.

#### **2.1.1 Reseña histórica**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” Ltda., nació gracias a la decisión de los jóvenes, con ideas de dar procedimientos que solucionen necesidades socio económicos, de los hogares mediante la creación de puestos de trabajo.

Es así que el 05 de junio del 2009 mediante Acuerdo N° 014-09 el Ministerio de Inclusión Social (MIES), reconoce como una sociedad con personería jurídica y sin fines de lucro. Inmediatamente se inaugura la Oficina Matriz en el Cantón Salcedo de la Provincia de Cotopaxi, en junio del año 2009, y a principios del año 2010 extiende sus productos al Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, comprendiendo la necesidad de los clientes en el año 2011 acrecienta sus servicios con una oficina en el Cantón Píllaro, y en el año 2013 para extienda la cobertura, se apertura otra en Riobamba, hacia el año 2014 la Cooperativa ya es distinguida en la zona central del país, seguidamente extiende sus productos con una oficina en la Provincia de Imbabura Cantón Ibarra para brindar excelente servicio y una gran atención a los micro negocios, presentemente en nuestro séptimo año de trabajo Institucional contamos con cinco oficinas operacionales, situadas para dar soporte y acompañamiento a los socios que superan los 24,000. (Integración Soldaria Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2017)

Realizará auditoría de gestión a las entidades y organismos del sector financiero que intervienen diariamente fortaleciendo la economía; se manifestará sobre la legitimidad, claridad y validez de los resultados institucionales. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 2016).

Se explicó de parte de los representantes de un primer trabajo realizado en el transcurso del año 2013, para realizar el mismo se contrató personal que guiara en el perfeccionamiento de procedimientos y funciones aplicados al área financiera, acudiendo a la primera reunión posteriormente por situaciones adversas no se llegó a ningún acuerdo.

### **2.1.2 Información de la Cooperativa**

**Razón social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

**Nombre comercial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

**Fecha de creación:** 29 de junio del 2009

**Objeto Social:** Brindar servicios financieros al sector urbano rural integrando el progreso de los micro negocios.

**RUC:** 0591718878001

**Dirección:** Salcedo 24 de mayo y Ana Paredes

**Horario de trabajo:** 8:00 – 18:00 pm

**Servicios:** Productos financieros y sociales

**Agencias:** Ambato, Píllaro, Riobamba e Ibarra.

#### **MISIÓN:**

Somos una institución financiera con visión social que favorece al progreso económico social de la sociedad marginada del centro del país y del Ecuador con impulso al fortalecimiento de las microempresas. (Integración Solidaria, 2017)

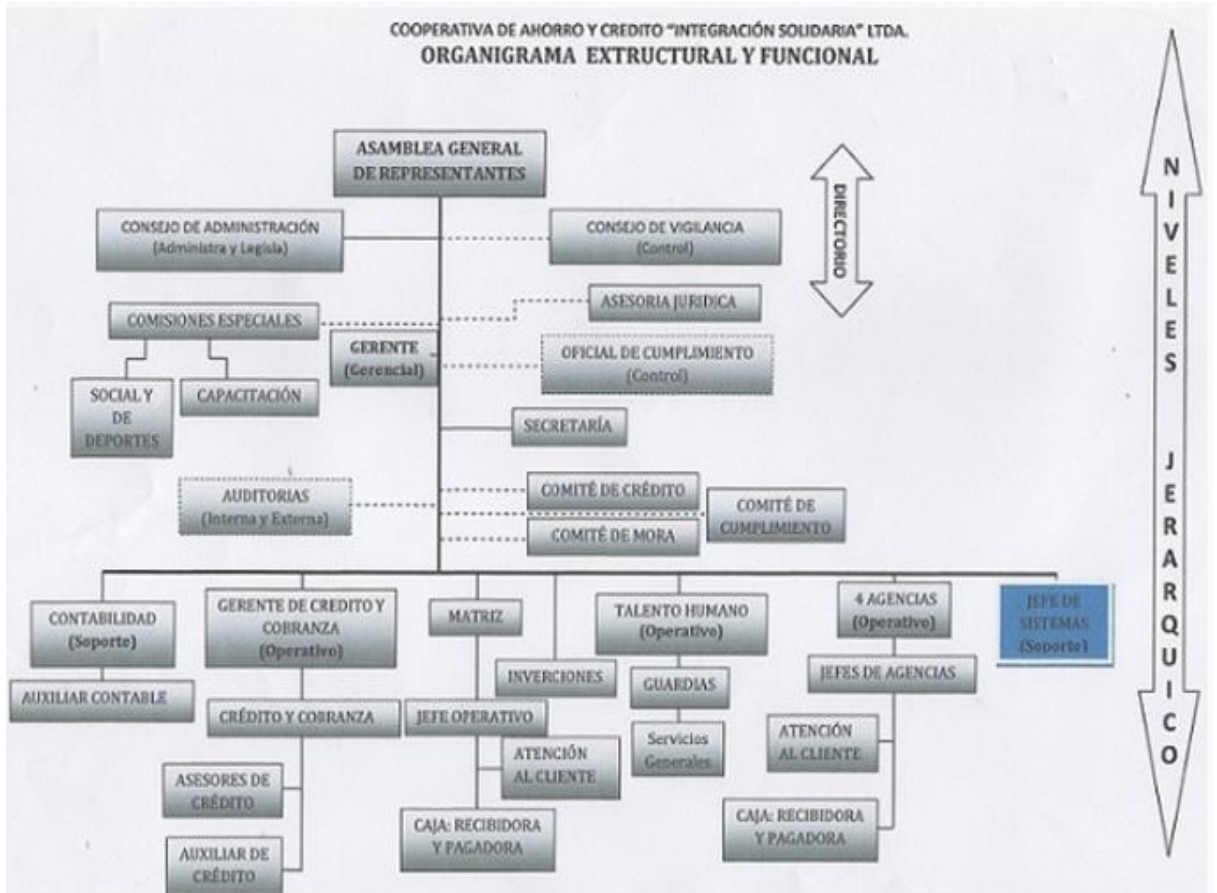
#### **VISIÓN:**

Al 2019 La Cooperativa “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” Ltda. Sera una Institución Financiero líder e innovador consolidado entre las primeras en el centro del país, en prestar servicios más eficientes, que superen las necesidades y expectativas de los socios, en el progreso de las Finanzas rurales y urbanos. (Integración Solidaria Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2017)

## 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.2.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (PROPUESTA)

Gráfico 1: Organigrama estructural



Elaborado por: Ligia Chango  
Fuente: (Integración Solidaria, 2017)

### **2.2.2 Historia y progreso de la auditoría**

Las primeras manifestaciones de auditoría se ubican muy atrás en el tiempo, por lo que podemos señalar que es antigua como la propia historia de la humanidad.

Esta actividad auditora como acción de inspección de la acción bancaria financiera de cualquier establecimiento, nace en el momento mismo en que la posesión de unos capitales financieros y el compromiso de determinar éstos a usos productores, ya no está a cargo de la misma persona, como sucede en cualquier institución de cierto tamaño y complejidad.

Fue entonces cuando, como consecuencia del desarrollo extraordinario de las sociedades anónimas como forma jurídica de empresa, surgió la carestía de que los datos contables informados a los accionistas y a los acreedores, respondiera realmente a la situación patrimonial y económica-financiera de la empresa.

La auditoría como profesión fue reconocida en Gran Bretaña por la Ley de Sociedades en 1862, en la que se establecía la conveniencia de que las empresas llevarán un sistema contable y la necesidad de que efectuarán una revisión independiente de sus cuentas. La profesión del auditor se introdujo en los Estados Unidos de América hacia 1900 y años más tarde a América Latina.

En la segunda mitad de siglo XIX, los objetivos de la auditoría eran esenciales dos: la detección y prevención de fraudes, y la detección y prevención de errores.

Hasta inicios del XX el compromiso de los auditores se agrupaba importantemente en el balance que los empresarios tenían que presentar a sus banqueros en el momento que decidían solicitar un préstamo. Fue a partir de 1900 cuando la auditoría o contaduría pública como se le llamaba en los Estados Unidos de América se le asignó el objetivo de analizar la rectitud de los estados financieros. Después de esta fecha la función del auditor como detective fue quedando atrás y el objetivo principal del compromiso pasó a ser la determinación de la integridad o razonabilidad con la que los estados financieros reflejan la situación patrimonial y financiera de la empresa, así como el resultado de las

operaciones; tales actividades a cargo de la auditoría financiera que fue la pionera en este campo. Con el acontecer del tiempo y en una época más reciente surge la auditoría operacional o de gestión; la auditoría gubernamental; y la auditoría administrativa. En los últimos tiempos surgen ya auditorías más específicas, como la auditoría social, la auditoría informática y ambiental. (Paucar, 2013)

### **2.2.3 Definición de auditoría**

Un proceso metódico que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico; es decir sobre los balances que estén razonables; para luego comunicar a los empresarios o los socios.

La auditoría ha sido siempre concebida como una disciplina en la que se ha prestado especial atención a las aplicaciones prácticas, presentándose falta de atención a las consideraciones teóricas; la Auditoría es una función de dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, las eventuales acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de Gestión. (Balseca Y. & Caizaguano N., 2010)

### **Clasificación de la auditoría**

(Auditworld, 2012)

**Auditoría financiera (contable).** – La actividad del auditor consiste en inspeccionar la correcta aplicación de los registros contables y operaciones financieras de las empresas.

**Auditoría administrativa.** – Es la revisión metodológica y absoluta que se realiza a la actividad administrativa de una empresa, en cuanto a su organización, las relaciones entre sus integrantes y el acatamiento de las funciones y actividades que regulan sus operaciones.

**Auditoría operacional.** – Es la revisión sistemática y exhaustiva que se realiza a las actividades de una empresa, con el fin de valorar su existencia, suficiencia, eficacia, eficiencia y el correcto desarrollo de sus operaciones.

**Auditoría integral.** – Es la revisión exhaustiva, sistemática y global que realiza un equipo multidisciplinario de profesionales a todas las actividades y operaciones de una empresa, con el propósito de evaluar de manera integral, todas sus áreas administrativas.

**Auditoría gubernamental.** – Es la investigación exhaustiva, sistemática y concreta que se realiza a todas las actividades y operaciones de una entidad gubernamental.

**Auditoría informática.** – Es la revisión técnica, especializada y exhaustiva que se realiza a los sistemas informáticos, software y datos utilizados en una empresa, sean individuales, compartidos o de redes, así como a sus instalaciones, telecomunicaciones, mobiliario, equipos periféricos, y demás componentes. El propósito fundamental es de calificar el rendimiento de los sistemas para el correcto almacenamiento de información y almacenamiento para la emisión de resultados oportunos en la organización.

**Auditoría fiscal.** - Es realiza a los registros y operaciones contables de una empresa.

**Auditoría laboral.** – Es una actividad de inspección, revisión y control que tiene como objetivo fiscalizar el cumplimiento de ciertas normas.

**Auditoría de proyecto de inversión.** - Es la investigación y evaluación que se realizan a los planes, programas y ejecución de las inversiones de los recursos económicos de una institución pública o privada.

**Auditoría a la caja chica o caja mayor (arqueos).** – Es la investigación periódica del manejo del efectivo que se asigna a una persona o área de una empresa, de los comprobantes de ingreso y egreso generados por sus operaciones diarias.

**Auditoría al manejo de mercancías (inventarios).** – Es la investigación física que se realiza a través del conteo de los bienes, productos y materias primas, intermedias o de consumo final de una empresa.



**Auditoría ambiental.** – Es la evaluación que se hace de la calidad del aire, la atmósfera, el ambiente, las aguas, ríos, lagos y océanos, así como el mantenimiento de la flora y la fauna.

#### **2.2.4 Definición de auditoría de gestión**

La auditoría de gestión es una práctica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Una de las atribuciones principales por la cual una empresa puede decidir comenzar una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma. (Maldonado, 2006)

#### **2.2.5 Técnicas y procedimientos de la auditoría de gestión**

Los procedimientos y metodologías a aplicar serán principalmente de carácter general, destinados a la detección de problemas y puntos débiles en las entidades auditadas, permitiendo analizarlos con el objetivo de mejorarlos, no pudiendo ser tan concretos como en la auditoría financiera, donde el fin mucho más claro la imagen fiel de un patrimonio y de sus variaciones.

Por tanto, en auditoría de gestión, los objetivos que pueden trazar a un auditor pueden ser amplísimos. Por ejemplo, un incremento del control en un almacén, la implantación de un sistema que racionalice tareas y segregue funciones; el establecimiento de un procedimiento que descargue tareas a los directivos, permitiendo ganar tiempo; la creación o mejora de un sistema de archivos; el incremento de la productividad, etc. O incluso puede ocurrir que encargue una auditoría operativa una entidad que ni siquiera plantea de partida unos objetivos concretos, pidiendo en principio una mejora de su eficiencia global.

Cualquier investigación o trabajo puede ser considerado dentro del campo de la auditoría de gestión, siempre que mejore la eficiencia o la eficacia, utilizando las instrucciones adecuados a la consecución de los objetivos planteados. Por tanto, podemos definir los procedimientos de auditoría de gestión como los trabajos,

verificaciones, comprobaciones, revisiones, etc. a realizar por el auditor para formarse una opinión sobre la eficiencia, eficacia, y economía de la gestión y operatividad del ente auditado, obteniendo la evidencia necesaria y suficiente.

### **2.2.6 Metodología de la auditoría de gestión**

La auditoría de gestión necesita, al igual que la auditoría financiera, ser lo más metódica posible en la realización de sus trabajos. La sistematización precisa un método de uso general aplicable a cualquier área, estructura, funciones, etc., que se audite. Este método consiste en un análisis en profundidad y con los máximos detalles utilizando las preguntas clásicas: Qué se quiere, cómo y cuándo se quiere, dónde, por qué, qué medios se deben utilizar, etc., realizando, además, las siguientes indagaciones: Estudio de los elementos que componen el sector auditado, diagnóstico detallado, determinación de fines y medios, investigación de las deficiencias, balance analítico, comprobación de la eficacia, búsqueda de problemas, proposición de soluciones, indicación de alternativas y mejora de la situación. Este trabajo se lleva a cabo por medio de entrevistas personales con los responsables de las unidades, áreas o actividades auditadas, en sus centros de trabajo u oficinas, esto exige que el consultor disponga de cuantos datos exista en relación con el área auditada.

### **2.2.7 Gestión**

Según (Pérez J.2008) define la gestión como:

El concepto de gestión hace relato a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación

En base a la gestión, tenemos que tener muy claro que es lo que quieren nuestros clientes y demás conjuntos de interés, y en función de sus requisitos, identificar, definir y desarrollar los procesos necesarios para alcanzar los objetivos determinados.

### **2.2.8 Normas internacionales de la auditoría interna (NIAs)**

La visión de las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) expedida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC), y las actualizaciones que realiza su Comité Internacional de Prácticas de Auditoría anualmente, denotan la presencia de una voluntad internacional orientada al desarrollo sostenido de la profesión contable, a fin de permitirle disponer de elementos técnicos uniformes y necesarios para brindar servicios de alta calidad para el interés público.

Las Normas Internacionales de Auditoría deben ser aplicadas, en forma obligatoria, en la auditoría de estados financieros y deben aplicarse también, con la adaptación necesaria, a la auditoría de otra información y de servicios relacionados. En circunstancias excepcionales, un auditor puede juzgar necesario apartarse de una NIA para lograr en forma más efectiva el objetivo de una auditoría.

Cuando tal situación surge, el auditor deberá estar preparado para justificar la desviación.

Las normas son emitidas en dos series separadas: La de servicios de Auditoría (NIAs) y la de Servicios Afines (NIAs/SAs), comprendidos en esta última los comportamientos de revisión de procedimientos bajo acuerdo de compilación. El marco describe los servicios que el auditor puede comprometerse a realizar en relación con el nivel de certidumbre resultante. La auditoría y la revisión están diseñadas para permitir que el auditor exprese niveles de certidumbre, alto y moderados respectivamente, en relación con la existencia o no de errores materiales en la información. (Vélez, 2017)

Es aquella que se enfoca en la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA., con el propósito de evaluar la eficacia y eficiencia de los resultados con respecto a las metas previstas, los recursos humanos, financieros y técnicos utilizados en el cumplimiento de objetivos.

### **2.2.9 Instrumentos para evaluar la gestión**

En la valoración de la gestión se utiliza instrumentos como:

- Indicadores
- Cuadro de mando
- Gráficas
- Control Interno

✓ **Indicadores**

(Camejo J. 2012)

Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuales fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro.

Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada.

Lo que permite un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos. El líder de la organización es quien suele establecer los indicadores de gestión, que son utilizados de manera habitual para evaluar desempeño y resultados.

✓ **Cuadro de Mando**

El cuadro de Mando Integral (CMI) es una herramienta de gestión empresarial muy útil para medir la evolución de la actividad de una compañía, sus objetivos estratégicos y sus resultados, desde un punto de vista estratégico y con una perspectiva general. (Logicales, Kaplan R, & Norton D, 1990)

Gerentes y altos cargos la utilizan por su valor al contribuir de forma eficaz en la visión empresarial, a medio y largo plazo.

## ✓ **Gráficas**

Las formas gráficas deben ser claras con un contenido completo que enfoque la mayor comprensión posible.

## ✓ **Control Interno**

El control interno es un proceso llevado a cabo por las autoridades superiores y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objetivo de suministrar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de la entidad. (Contraloría General de Estado, 2017)

De este modo, el control interno apunta al logro de los objetivos, considerando que los mismos presentan tres aspectos desde los cuales deben ser abordados: a) la gestión. - Operativa (es decir, los propósitos operativos que se determinan para la gestión, como por ejemplo completar una obra o atender determinada cantidad de trámites); b) la generación de información (información contable, presupuestaria reportes internos y externos a generar de manera confiable y oportuna); y c) el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables.

### **2.2.10 Fases de la auditoría**

El proceso de auditoría se compone de las siguientes fases:

- A) Planificación
- B) Ejecución del Trabajo
- C) Comunicación de Resultados

#### **A) PLANIFICACIÓN**

La planificación consiste en establecer apropiadamente los procedimientos de auditoría, es decir, cómo y cuándo se ejecutarán, para que se cumplan las acciones de manera eficaz y eficiente. (Contraloría General del Estado, 2017).

La planificación podrá ser transformada por el auditor durante la práctica de la auditoría, por las circunstancias que prueben documentadamente los cambios a efectuarse.

#### ✓ **PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

En la planificación preliminar se debe conseguir información general de la organización y sus principales actividades, con la finalidad de conocer las circunstancias existentes en la misma para ejecutar el trabajo en campo.

La ejecución de la planificación preliminar debe ser realizada por un auditor experimentado, utilizando técnicas de auditoría debidamente impuestas.

#### ✓ **ASPECTOS DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

La planificación preliminar debe considerar los siguientes aspectos:

1) Conocimiento de la organización.

Se deberá obtener información acerca de los factores internos que influyen en el desarrollo de la organización y el nivel de competencia de los directivos y funcionarios;

2) Conocimiento de las principales actividades y operaciones.

Se deberá obtener información de las actividades y operaciones más relevantes y determinará la naturaleza de las mismas,

3) Identificación de las principales políticas y procedimientos contables.

Se solicitará información sobre las políticas y procedimientos contables y la emisión de reportes.

4) Análisis general de información financiera.

Se explorará las cifras de los estados financieros determinando las variaciones y porcentajes resultado del análisis vertical y horizontal, lo que a su vez permitirá determinar la materialidad, utilizando como base la técnica de análisis. (Gerencie, 2017)

5) En base a una muestra previamente determinada, verificar el cumplimiento de atribuciones, deberes y responsabilidades de los órganos de gobierno, órganos directivos, órganos de vigilancia y del administrador, según corresponda.

#### ✓ **INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

Se elaborará un informe al finalizar la etapa de Planificación Preliminar el que contendrá: análisis, conclusiones y recomendaciones.

#### ✓ **PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Esta fase se fundamenta en la información obtenida durante la planificación preliminar e incide en la utilización eficiente de los recursos y en el cumplimiento de objetivos definidos para la auditoría.

La ejecución de la planificación específica corresponde al personal de mayor experiencia, sin embargo, también considera la participación de los demás miembros del equipo.

#### ✓ **ASPECTOS DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

En la planificación específica se establecerá el plan general de auditoría narrando el alcance y los procedimientos de auditoría relacionados con la evaluación de control interno y los rubros o áreas identificadas en la planificación preliminar.

Los aspectos a considerar en la planificación específica son:

1) Analizar la información indicada en la planificación preliminar;

2) Determinar qué deberes y responsabilidades de los órganos de gobierno, órganos directivos, órganos de vigilancia y del administrador, según corresponda, deben ser verificados, estableciendo para el efecto programas de auditoría y papeles de trabajo respectivos.

3) Señalar qué cuentas de los estados financieros deben ser revisadas; generando los programas de auditoría y papeles de trabajo correspondientes.

4) Además de lo requerido en los numerales anteriores se deberá:

4.1.- Verificar si las políticas emitidas por los órganos de gobierno, orientan el tratamiento del registro contable de la depreciación del activo fijo y el reconocimiento de la provisión cuentas incobrables superior al 10%.

4.2.- Verificar si los gastos efectuados en el ejercicio fiscal constan en el presupuesto, el mismo que tiene que estar aprobado mediante actas respectivas.

4.3.- Constatar si las políticas emitidas por los órganos de gobierno direccionan la vinculación y desvinculación laboral evidenciada en los gastos efectuados en el ejercicio fiscal.

4.4.- Verificar que el gerente mantenga actualizado el registro de certificados de aportación, el cual debe ser utilizado como sustento del estudio de la cuenta "certificados de aportación" reflejada en el estado situación final.

4.5.- Examinar que las obligaciones contraídas por la organización almacenen conformidad con lo establecido en el Estatuto, Reglamento Interno o en autorizaciones de los órganos de gobierno.

4.6.- Constatar si la autorización de los miembros directivos y de vigilancia, respecto del monto, forma y quiénes deben rendir caución se refleja en el estado de resultados.

4.7.- Comprobar que la decisión de los órganos de gobierno sobre distribución de excedentes se haya cumplido efectivamente.



## **A) TÉCNICAS DE AUDITORÍA**

Las técnicas que se utilizan en auditoría se congregan de la siguiente manera:

- 1) Técnicas de verificación ocular
  - a. Comparación
  - b. Observación
  - c. Revisión selectiva
  - d. Rastreo
- 2) Técnica de comprobación verbal
  - a. Indagación
- 3) Técnica de comprobación escrita
  - a. Análisis
  - b. Conciliación
  - c. Confirmación
- 4) Técnicas de verificación documental
  - a. Comprobación
  - b. Computación
- 5) Técnica de verificación física
  - a. Inspección

### **✓ INFORME DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

Se elaborará un informe de planificación específica, el mismo que determinará los rubros a ser analizados.

## **B) EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

En la fase de ejecución se deben aplicar eventos de auditoría que soporten a la obtención de evidencia que soporte el resultado del proceso; aplicando pruebas mediante los diferentes métodos de auditoría debidamente documentadas que conduzcan a sustentar los hallazgos.

Se solicitará a la organización la investigación necesaria y pertinente, mediante oficios dirigidos al representante legal de la organización, el mismo que dará contestación por escrito a lo solicitado y adjuntará la documentación respectiva debidamente certificada y legalizada.

Se analizará la documentación recibida, elaborando los respectivos documentos de trabajo para, si es del caso, elaborar los hallazgos; lo que fundamentará la opinión del auditor acerca del extracto de los estados financieros y del cumplimiento de atribuciones y deberes de los órganos de gobierno, órganos directivos, órganos de cuidado y del administrador, según corresponda.

## **C) COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

### **✓ INFORME PRELIMINAR E INFORME FINAL**

Los resultados serán comunicados mediante la manifestación de un informe preliminar, el mismo que debe ser puesto en conocimiento del representante legal y del presidente de la organización.

## ✓ PLAN DE CUMPLIMIENTO

Finalmente se remitirá el plan de cumplimiento de recomendaciones, que al menos incluirá:

- a.- Hallazgos y hechos subsecuentes;
- b.- Recomendaciones por cada hallazgo y hecho subsecuente
- c.- Actividades para el cumplimiento de las recomendaciones;
- d.- Fecha de inicio y fecha de término de cada actividad;
- e.- responsables de la realización de las actividades;
- f.- Documentos habilitantes del cumplimiento de las actividades.

Será responsabilidad de los representantes y de los órganos de vigilancia efectuar el seguimiento y control del cumplimiento del referido plan.

### **2.2.11 Superintendencia de economía popular y solidaria**

- La Cooperativa

Una cooperativa es una colectividad de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales que tienen en común. Cada cooperativa es una empresa de propiedad conjunta.

Se las ha registrado como aquellas estructuras donde los socios son beneficiarios a la vez que propietarios. Existen cooperativas de ahorro y crédito, producción, consumo, vivienda y servicios, previo el cumplimiento de los requisitos que contemplará el Reglamento de la mencionada Ley. (SEPS organización, 2017)

Gráfico 2: Cooperativa

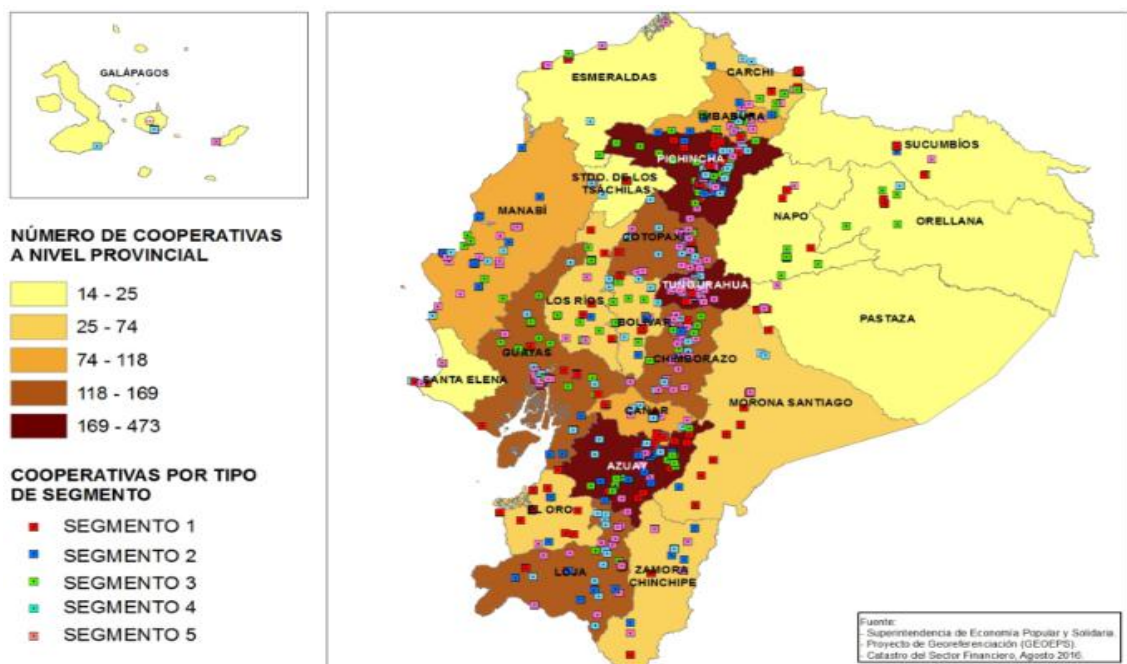


(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

- **El Cooperativismo**

"Es el agregado de cooperativas entendidas como colectividades de personas que se han fusionado en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión republicana, con calidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los productos y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo." (Seps Sector Cooperativo, 2016)

Gráfico 3: Distribución de Cooperativas por Tipo de Segmento



(Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas, 2016)

La Cooperativa de ahorro y crédito Integración Solidaria se encuentra controlada por:

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria(SEPS)
- Banco Central del Ecuador (BCE)
- Unidad de Análisis Financiero (UAF)

- **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)**

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

La SEPS preparó su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome Superintendente de Economía Popular y Solidaria tomó sus trabajos ante el pleno de la Asamblea Nacional. (Concepto Seeps, 2017)

- **Objetivo de la Economía Popular y Solidaria**

Desde el 2008, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 283 concreta al sistema económico como “social y solidario, que reconoce al ser humano como sujeto y fin; que simpatiza a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y que tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”. En concordancia a la Constitución, la Ley de Economía de Popular y Solidaria tiene por objeto: (Supeintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

- Reconocer a las organizaciones de la economía popular y solidaria como motor del desarrollo del país.
- Promover los principios de la cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la EPS.

- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de la EPS; Establecer módulos de rendición de cuentas de los directivos hacia los socios y miembros de las organizaciones de la economía popular y solidaria
- Impulsar la contribución activa de los socios y miembros en el control y toma de decisiones dentro de sus organizaciones, a diferencia de las diligencias económicas privadas.
- Identificar nuevos retos para el diseño de políticas públicas que beneficien, fortalezcan y consoliden al sector económico popular y solidario.

- **Características y principios de la Economía Popular y Solidaria**

**Gráfico 4: Características y Principios de la Economía Popular y Solidaria**



(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017).

- **Atribuciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria**

Las atribuciones que la Ley le otorga a la Superintendencia, respecto de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario son: (Seps Atribuciones, 2017)

- ✓ Ejercer el control de sus actividades económicas;
- ✓ Velar por su estabilidad, solidez y correcto funcionamiento;
- ✓ Otorgar personalidad jurídica a estas organizaciones;
- ✓ Fijar tarifarios de servicios;
- ✓ Autorizar las actividades financieras que dichas organizaciones desarrollen;
- ✓ Levantar estadísticas;

- ✓ Imponer sanciones; y,
- ✓ Expedir normas de carácter general.

**Artículo 147.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.**

El Reglamento señala las siguientes:

- ✓ Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los órganos competentes;
- ✓ Conocer y aprobar reformas a los estatutos de las organizaciones;
- ✓ Registrar nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones;
- ✓ Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones;
- ✓ Proponer regulaciones a los órganos encargados de dictarlas; y,
- ✓ Revisar informes de auditoría de las organizaciones.

• **Segmentación de Cooperativas del Sector Financiero Popular y Solidario**

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera creada en el artículo 13 del Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014 es responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores. (Segmentación Financiera, 2017)

En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y solidario se define como segmento I e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América); monto que será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece:



"En el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Código Orgánico Monetario y Financiero resuelve expedir la siguiente:

## **NORMA PARA LA SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO**

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

**Gráfico 5: Segmentación de Cooperativas**

<i>Segmento</i>	<i>Activos (USD)</i>
<b>1</b>	<i>Mayor a 80'000.000,00</i>
<b>2</b>	<i>Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00</i>
<b>3</b>	<i>Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00</i>
<b>4</b>	<i>Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00</i>
<b>5</b>	<i>Hasta 1'000.000,00</i>
	<i>Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales</i>

**(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)**

Artículo 2.- Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentarán adicionalmente al vínculo con sus territorios. Se entenderá que las entidades referidas tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde estos fueron captados".

En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se acoge a lo preparado por el Código Monetario Financiero y precautelando los intereses del Sector de la Economía Popular y Solidaria.

- **Estructuras de información de envío obligatoria por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Centrales y Conafips.**

Los requerimientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria son necesarios de tal manera que las Cooperativas reportaran por el portal Web la siguiente información en las fechas establecidas: (Seps Estructuras de Información, 2017)

**Tabla 1: Estructuras de Información**

**SEGMENTO 4**

**Tipo 1. Estados financieros:**

Estructura	Descripción	Frecuencia	Plazo de envío y estabilización	Fecha límite de envío a partir de la fecha de corte
B11	Estados financieros mensuales	Trimestral	2 meses	1 meses plazo

**Tipo 2. Depósitos:**

Estructura	Descripción	Frecuencia	Plazo de envío y estabilización	Fecha límite de envío a partir de la fecha de corte
D01	Depósitos	Trimestral	2 meses	2 meses plazo

**Tipo 3. Operaciones de cartera de créditos y contingentes:**

Estructura	Descripción	Frecuencia	Plazo de envío y estabilización	Fecha límite de envío a partir de la fecha de corte
C01	Operaciones concedidas	Trimestral	4 meses	2 meses plazo
C02	Saldos de operaciones y garantías	Trimestral	4 meses	2 meses plazo

**Tipo 4. Servicios financieros:**

Estructura	Descripción	Frecuencia	Plazo de envío y estabilización	Fecha límite de envío a partir de la fecha de corte
F01	Servicios financieros	Trimestral	2 meses	2 mes plazo

**Tipo 5. Socios:**

Estructura	Descripción	Frecuencia	Plazo de envío y estabilización	Fecha límite de envío a partir de la fecha de corte
S01	Socios	Semestral	3 meses	15 días plazo

(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)

- **Banco Central del Ecuador**

El Banco Central del Ecuador es una persona jurídica de derecho público parte de la función ejecutiva cuya finalidad es la instrumentación de las políticas monetarias, crediticias, cambiaria y financiera, a través del uso de los instrumentos determinados en dicho código y la ley. (Banco Central del Ecuador, 2008)

Todas las entidades financieras sometidas al control de la Superintendencias de Bancos (SB) y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), deben reportar cada jueves hasta las 15:00 horas al Banco Central del Ecuador, la información consolidada a nivel nacional de su operación activa de crédito y pasivas.

La información que se reporte, corresponde a las operaciones ejecutadas en la semana que va de jueves a miércoles.

**Gráfico 6: Estructuras de Información**



- **Unidad de Análisis Financiero UAFE**

La Unidad de Análisis Financiero y Económico - UAFE, de conformidad con el artículo 9 de la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, señala que: La Unidad de Análisis Financiero y Económico - UAFE, es el órgano operativo del Consejo Nacional Contra el Lavado de Activos, y está conformado por la Dirección General, la Subdirección y los departamentos técnicos especializados, cuyas funciones y atribuciones estarán explícitas

en el Estatuto Orgánico por Procesos de la Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFE.

La Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFE, solicitará y recibirá, bajo reserva, la información sobre operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas para procesarlas, analizarlas y de ser el caso remitir un reporte a la Fiscalía General del Estado, con carácter reservado y con los debidos soportes.

Funciones que cumple la Unidad de Análisis Financiero y Económico - UAFE

Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.

**Artículo 10.- La Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFE deberá cumplir las siguientes funciones:**

a) Elaborar programas y ejecutar acciones para detectar, de conformidad con esta Ley, operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, con la finalidad de promover, de ser el caso, su sanción y recuperar sus recursos;

b) Requerir de los sujetos obligados a informar, de conformidad con lo previsto en esta Ley, la información que considere necesaria para el cumplimiento de sus funciones, con la finalidad de procesarla, analizarla y custodiarla; y, de ser el caso, respecto de la información que le haya sido entregada, solicitar aclaraciones o ampliaciones;

c) Coordinar, promover y ejecutar programas de cooperación con organismos análogos internacionales y unidades nacionales relacionadas para, dentro del marco de sus competencias, intercambiar información general o específica relativa al lavado de activos y financiamiento de delitos; así como ejecutar acciones conjuntas, rápidas y eficientes a través de convenios de cooperación en todo el territorio nacional incluidas las zonas de frontera;

d) Expedir exclusivamente a la Fiscalía General del Estado el reporte de operaciones inusuales e injustificadas que contendrá el análisis correspondiente con los sustentos del

caso, así como las ampliaciones e información que fueren solicitadas por la Fiscalía; en consecuencia, la Unidad de Análisis Financiero y Económico queda prohibida de entregar información reservada, bajo su custodia, a terceros con la excepción prevista en el último inciso del artículo anterior;

e) Crear, mantener y actualizar, con carácter reservado, una base de datos con toda la información obtenida como producto de sus actividades, de conformidad con el reglamento correspondiente;

f) Organizar programas periódicos de capacitación en prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos;

g) Pactar, cuando sea el caso, empresas especializadas en ubicación de fondos y activos ilícitos, con la finalidad de gestionar su recuperación.

h) Las demás que le correspondan, de acuerdo con esta Ley y su Reglamento General.

**Gráfico 7: Unidad de Análisis Financiero Contra el Lavado de Activos**



(Unidad de Análisis Financiero, 2016)

## CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 IDEA A DEFENDER

#### 3.1.1 Idea General

La realización de la Auditoría de Gestión, permitirá evidenciar la problemática y se buscará el mecanismo adecuado para mejorar los procesos administrativos dando cumplimiento a los planes realizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.

#### 3.1.2 Idea Específica

La ejecución de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA., lograra evaluar y mejorar la efectividad de los procesos.

### 3.2 VARIABLES

**Definición.** Entendemos por variable, cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir, que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo”, (Sabino,1980)

#### 3.2.1 Variable Independiente

Auditoría de Gestión.

#### 3.2.2 Variable Dependiente

Eficiencia operativa.

### **3.3 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1 Modalidad Cuantitativa**

Situación institucional a través de matrices y análisis FODA, realización y verificación de la idea a defender mediante entrevistas y encuestas a nivel directivo, ejecutivo y operativo de la dirección administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.

Se cuantificó los datos analizados y como resultado se obtuvo indicadores de procesos en todas las áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.

#### **3.3.2 Modalidad Cualitativa**

Permite el enfrentamiento directo entre el sujeto y el objeto para llegar al logro de los objetivos planteados analizando exhaustivamente con sumo detalle los diversos procesos que intervienen en las tareas diarias de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.

### **3.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para efectos de esta investigación, se realizará de la siguiente manera:

#### **3.4.1 Investigación aplicada**

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

#### **3.4.2 Investigación de campo**

Se realiza en el mismo lugar en donde se desarrollan las actividades que efectúa la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.

Las áreas donde se recolectaron información mediante la aplicación de cuestionarios son:

Área de atención al cliente, cajas, inversiones, créditos, contabilidad, recursos humanos, etc.

### **3.4.3 Investigación bibliográfica**

Se basó en recopilaciones y análisis de textos, material investigativo del internet y documentos de diversos autores sirviendo esto como base para el desarrollo de la propuesta mejorando la conceptualización de la investigación.

### **3.4.4 Investigación documental**

Porque se realizó estudios de los documentos normativos institucionales como: Orgánico Estructural, Reglamento Interno, Políticas, Políticas de crédito y planes para obtener información necesaria.

## **3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.5.1 Población**

Es un conjunto de elementos con las mismas características, en este caso la población está dada por un número de 12 personas, compuestos de un gerente los socios de la institución durante el año 2015 y el personal operativo administrativo, los mismos que constituyen el universo o la población en general.



**Tabla 2: Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria, 2015**

<b>COMPOSICIÓN DE LA POBLACIÓN</b>		
<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>Nº FUNCIONARIOS</b>
PRESIDENTE	Sr. Carlos Chango	1
GERENTE	Tlgo. Islao Yanchaliquin	1
SECRETARIA	Ing. Jessica Gutierrez	1
CONTADOR	Ing. Klever Caiza	1
AUXILIAR CONTABLE	Lcda. Elvia Palomo	1
AREA DE SISTEMA	Ing. Danilo Azas	1
AREA DE SISTEMA	Ing. Angel Chico	1
PERSONAL OPERATIVO	Tlgo. Gloria Masabanda	1
PERSONAL OPERATIVO	Ing. Jorge Capuz	1
PERSONAL OPERATIVO	Ing. Rosa Tamami	1
PERSONAL OPERATIVO	Lcda. Karolina Chango	1
PERSONAL OPERATIVO	Ing. Leonina Bonilla	1
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>

(Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria, 2015)

**Elaborado por:** Ligia Chango

### **3.6 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.6.1 Métodos de investigación**

- **Método Inductivo**

El método inductivo es aquel método científico que consigue conclusiones generales partiendo de los antecedentes en particular. Fuentes expresan que este método originalmente puede ser asociado a ilustraciones de Francis Bacon a inicios del siglo XVII. El método inductivo suele basarse en la observación y la tentativa de hechos y acciones concretas para así poder llegar a una resolución o conclusión general sobre estos; es decir en este proceso se inicia por los datos y finaliza con una teoría, por lo tanto, se puede decir consintió en realizar un estudio partiendo de lo general a lo particular.

Sus pasos son:

### **Observación**

Es la técnica de la información que consiste básicamente en observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas u objetos.

### **Experimentación**

Se considera a la investigación de un fenómeno, durante dicho estudio se van ir eliminando o introduciendo todas las variables que tengan autoridad.

### **Comparación**

Es un proceso que hace el ser humano a fin de identificar mediante un análisis sensorial de los diferentes aspectos que se relacionan o no entre dos o varios objetos, su principal fundamento consiste en detallar las semejanzas o diferencias que se presenten.

### **Abstracción**

Consiste en separar aisladamente en la mente las características de un objeto o un hecho

### **Generalización**

Consiste en generalizar el desempeño que realiza un conglomerado de un grupo u organización

- **Método Deductivo**

Este método implica partir de un análisis de objetos de estudio mediante la operacionalización de los conceptos o reducción de estos hechos observables directa o indirectamente.

El análisis de resultados marca el patrón para implantar los procesos y técnicas requeridos en la Auditoría de Gestión para administrar técnicamente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.

### **3.6.2 Técnicas de investigación**

Las técnicas de investigación que se aplicaran son:

#### **Encuestas**

Investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativos, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

#### **Entrevistas**

Se aplicará al representante legal, a quien se le pregunto cómo es el funcionamiento de la entidad y cuáles son las perspectivas que tiene en su administración.

### **3.6.3 Instrumentos de investigación**

Los instrumentos de investigación empleados son:

#### **Cuestionario**

“Es un conjunto de preguntas diseñadas para generar datos necesarios, con el propósito de los objetivos del proyecto de investigación”. Instrumento fundamental en la recolección de la información tanto a los responsables de la gestión y a los usuarios.

#### **Observación**

Es un registro de todo lo observado durante el proceso de investigación

## Encuestas

Aplicadas a los funcionarios y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA., para el perfeccionamiento de sus actividades.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA
1	¿Considera que el personal trabaja en base a metas establecidas?	SI
2	¿El personal cumple sus funciones documentadas?	NO
3	¿Las metas se establecen y se analizan con el presupuesto mensual al que deben llegar cada mes?	SI
4	¿Existen comisiones para la Agencia que cumple con las metas?	NO
5	¿El personal cumple con el horario de trabajo?	SI
6	¿Los colaboradores de la agencia conoce de los entes de control?	NO
7	¿Existen procesos de trabajo documentado?	NO

Tabulación Encuesta al Personal

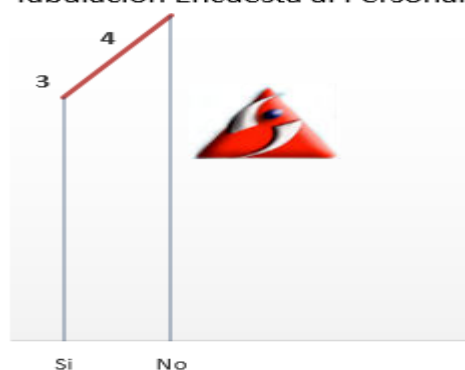


Gráfico de Tabulación Encuesta al Personal

## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TEMA DE LA PROPUESTA**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA. DE LA CIUDAD DE SALCEDO, PERÍODO 2015.

## 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Chango & Asociados

Audidores Independientes



---

**CLIENTE:** “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.

**DIRECCIÓN:** SALCEDO

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** AUDITORÍA DE GESTIÓN

**PERÍODO:** 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

### AUDITORÍA DE GESTIÓN

NOMBRE	INICIALES	CATEGORÍA	PLANIFICACIÓN	
			DE:	HASTA
Dr. Alberto Patricio Robalino	APR	<b>DIRECTOR</b>	01/06/2017	01/12/2017
Ligia Elena Chango Telenchana	LECHT	<b>AUTORA</b>	01/06/2017	01/12/2017


Dr. Alberto Patricio Robalino

Ligia Elena Chango Telenchana

**DIRECTOR**

**AUTORA**

## **FASE I - PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

	<p align="center"><b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b></p>	<p align="center">PA/PP</p>
---	---	-----------------------------

**Objetivo general:**

Obtener un conocimiento anterior de la infraestructura e instalaciones de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria” Ltda. Para iniciar la Auditoría de Gestión.

**Objetivos específicos:**

1. Dar a conocer el inicio de la Auditoría y el proceso a seguir
2. Observar los procesos administrativos y operativos de la cooperativa
3. Analizar el ambiente laboral de la cooperativa
4. Examinar los manuales, reglamentos y políticas de la cooperativa
5. Verifique la estructura organizacional de la cooperativa
6. Evaluar los procesos operativos administrativos través de indicadores de Gestión.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore la carta de compromiso de la Auditoría	CC	LECHT	06/06/2017
2	Orden de trabajo	OT	LECHT	06/06/2017
3	Notificación inicio de Auditoría a los involucrados en el proceso	NIA	LECHT	16/06/2017
4	Visita previa a las instalaciones de la cooperativa	VP	LECHT	20 /06/2017
5	Elabore la guía de entrevista a los funcionarios	GE	LECHT	23/06/2017
6	Redacte una cedula narrativa de entrevista a los funcionarios	CN	LECHT	30/06/2017
7	Elaboración de un memorándum de planificación	MP	LECHT	03/07/2017
8	Determine las marcas a utilizar	HM	LECHT	10/07/2017
9	Determine los índices a utilizar	HI	LECHT	11/07/2017
10	Determine los indicadores a utilizar	IG	LECHT	17/07/2017

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	06/06/2017
Revisado por:	APR	24/07/2017



## CARTA DE COMPROMISO DE LA AUDITORÍA

Salcedo, 06 de junio del 2017

Tecnólogo

Islao Yanchaliquin

**GERENTE GENERAL DE LA COAC “INTEGRACIÓN SOLIDARIA “LTDA.**

Presente

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, y felicitándole por las funciones desempeñadas en favor de la Cooperativa.

La presente tiene por objetivo hacer referencia a la solicitud presentada en meses anteriores para realizar la **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA. DE LA CIUDAD DE SALCEDO, PERÍODO 2015**, consiguiendo la autorización respectiva.

En virtud de lo anteriormente mencionado le informo que una vez concluidos los requisitos previos para realizar el presente trabajo, he planificado empezar el desarrollo del presente trabajo dando inicio el día 01 de enero del 2016, para lo cual solicito se me de todas las facilidades en todas las áreas de la Cooperativa para tener a disposición todos los registros, documentos y otra información que requiera en relación al trabajo de Auditoría.

Por la atención al presente expreso mi sincero agradecimiento.

Atentamente

Ligia Chango

**AUTORA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	06/06/2017
Revisado por:	APR	24/07/2017

## **ORDEN DE TRABAJO**

Salcedo, 06 de junio del 2017

Lcda.

Ligia Chango  
**AUTORA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA**

Presente

De mi consideración:

En cumplimiento a lo dispuesto en la carta de Auditoría para la ejecución de la misma, autorizo a usted para que realice una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda. de la ciudad de Salcedo Provincia de Cotopaxi en el período 2015.

Objetivo General

Evaluar el grado de cumplimiento de las normas de control interno, y la gestión Administrativo mediante la aplicación de cuestionarios e indicadores para determinar la productibilidad y la calidad de los procesos.

Objetivos Específicos

- Comprobar el cumplimiento de las normas de los entes de control vigentes en el área financiera aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Evaluar el grado de confiabilidad, eficacia y eficiencia mediante el uso de indicadores de gestión aplicados en distintas áreas.
- Procesar el informe final de la Auditoría de gestión, el mismo que resumirá las conclusiones y recomendaciones con el fin de implantar y mejorar el desempeño que exige el ámbito financiero.

Alcance: 01 de enero al 31 de diciembre del 2015

**EQUIPO DE TRABAJO**

JEFE DE EQUIPO: Ligia Elena Chango Telenchana

SUPERVISORES: Dr. Alberto Patricio Robalino

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique

TIEMPO DE EJECUCIÓN: 60 días laborables

Atentamente.

Dr. Alberto Patricio Robalino

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	06/06/2017
Revisado por:	APR	24/07/2017

## NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Salcedo, 16 de junio del 2017

Tecnólogo

Islao Yanchaliquin

**GERENTE GENERAL DE LA COAC “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.**

Presente

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en la carta de compromiso de Auditoría para la ejecución de la misma, notifico a usted que ya se está realizando la Auditoría de Gestión, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015

Objetivo General

Evaluar el grado de cumplimiento de las normas de control interno, y la gestión Administrativo mediante la aplicación de cuestionarios e indicadores para determinar la productibilidad y la calidad de los procesos.

Los objetivos específicos para la evaluación son:


- Comprobar el cumplimiento de las normas de los entes de control vigentes en el área financiera aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Evaluar el grado de confiabilidad, eficacia y eficiencia mediante el uso de indicadores de gestión aplicados en distintas áreas.
- Procesar el informe final de la Auditoría de gestión, el mismo que resumirá las conclusiones y recomendaciones con el fin de implantar y mejorar el desempeño que exige el ámbito financiero.

Sírvase proporcionar toda la información requerida por el autor del trabajo de Auditoría, a fin de obtener los elementos de juicio validos que permitan formar una opinión acerca de las operaciones evaluadas e información presentada y dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Atentamente

Dr. Alberto Patricio Robalino  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE AUDITORÍA**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	16/06/2017
Revisado por	APR	24/07/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN CÉDULA ANALÍTICA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>VP ½</b>
---	---	-------------

En la vista previa realizada el día 20 de junio del año 2017, siendo las 15:00 horas se realizó la visita a la Matriz Salcedo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., ubicada en la Provincia de Cotopaxi Cantón Salcedo en las calles 24 de mayo y Ana Paredes en donde se puede observar el funcionamiento de las áreas.

Sus empleados inician sus labores a partir de las 8 de la mañana hasta las 6 de la tarde con un receso de una hora para el almuerzo.

La cooperativa cuenta con una infraestructura de tres plantas grandes que están debidamente distribuidas según los requerimientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para el correcto funcionamiento de los empleados.

En la primera planta de la cooperativa se encuentra:


- El área de atención al cliente, equipada tecnológicamente y con el personal que se esmera por atender al socio de la mejor manera posible.
- Seguidamente el área de Cajas debidamente equipada y con las seguridades para resguardar el dinero e integridad de los empleados, cuenta con una bóveda, cámaras y botones de seguridad.

En la segunda planta de la cooperativa se encuentra:

- Las oficinas de los asesores de crédito, presidencia del Consejo de Administración, sala de reuniones y Archivador.
- Cada una de las oficinas tiene las normas requeridas por el organismo de control para el buen desempeño del personal cada oficina está equipada tecnológicamente y se pueden comunicar entre ellas, además se encuentra vigilada.
- En la sala de reuniones se establecen las metas para cada mes para la matriz y agencias de la Cooperativa.

- El reclutamiento de personal está a cargo del Gerente General, el mismo que analiza la documentación de los aspirantes para luego proceder a las entrevistas.
- La cooperativa dispone de cinco oficinas operativas, ubicadas estratégicamente para dar apoyo y acompañamiento a los emprendedores en los cantones de Ambato, Píllaro provincia de Tungurahua, Cotopaxi, Imbabura, y Chimborazo.
- Los procesos contables se realizan de forma rutinaria, se utiliza la información que arroja del sistema informático.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	20/06/2017
Revisado por:	APR	24/07/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN GUIA DE ENTREVISTAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>GE</b>
---	--	-----------

<b>Lugar y Fecha</b>	Salcedo 23 de junio del 2017
<b>Hora</b>	10:00 am
<b>Tlgo. Islao Yanchaliquin</b>	Gerente General
<b>Sr. Carlos Chango</b>	Presidente del Consejo de Administración
<b>Lcda. Jessica Gutiérrez</b>	Secretaria
<b>Tiempo estimado entrevista</b>	60 min

### Objetivo


- Conocer el ambiente de trabajo y el manejo de los recursos que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

### CUESTIONARIO

- ¿La Cooperativa cuenta con los recursos necesarios para efectuar su trabajo?
- ¿Cómo es el clima laboral en la cooperativa?
- ¿Se encuentra satisfecho con las funciones que desempeña?
- ¿Cuenta con todo el conocimiento de los manuales y normas de la cooperativa?
- ¿Realiza usted capacitaciones de acuerdo a la función que desempeña?

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	23/06/2017
Revisado por:	APR	24/07/2017



	<p style="text-align: center;"><b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN CÉDULA NARRATIVA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</p>	<p style="text-align: center;">CN</p>
---	---	---------------------------------------

## ENTREVISTA

**Lugar y Fecha:** Salcedo 23 de junio del 2017

**Hora:** 10.00 a.m.

**Personal entrevistado: Cargo**

- Tlgo. Islao Yanchaliquin Gerente General
- Lcda. Jessica Gutierrez secretaria
- Ing. Klever Caiza Contador
- Sr. Carlos Chango Presidente del Consejo de Administración

**Objetivo:** Conocer el ambiente de trabajo y el manejo de los recursos que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

En la visita que se realizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. se realizó una entrevista con el señor Gerente al cual manifiesta que la institución tiene una dificultad en el índice de morosidad.

Otra de las dificultades manifiesta sobre la atención al cliente no es óptima existe quejas y reclamos de parte de los socios.

En cuanto al clima laboral el señor Gerente supo manifestar que existe un gran número de empleados la misma que permite una gran comunicación, pero todavía existe desconocimiento de ciertas actividades desarrolladas.

En la entrevista realizada a los empleados sobre los recursos con los que cuentan permiten ejecutar sus labores de una manera correcta, en la respuesta existe una inconformidad, lo que manifiesta que existe una gran falta de recursos, indicando un punto específico como es en el área de informática, siendo este un punto clave para la institución.

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE D EL 2015	<b>MP 1/5</b>
---	--	---------------

## 1. Antecedentes

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA., no se ha realizado antes una Auditoría de Gestión.

## 2. Autorización


Con oficio N° 002-2017-AUTORIZACIÓN-IS/AG, el Tlg. Islao Yanchaliquin Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., autoriza el inicio de la Auditoría de Gestión.

La importancia de la Auditoría de Gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria radica en que es un recurso esencial contar con procesos y funciones que se puede analizar para la toma de decisiones.

El conocimiento de la tarea a realizar es un factor esencial en la Cooperativa tanto para alcanzar los objetivos y metas estratégicas como para elevar en nivel de productividad y servicio.

Cuando hablamos de procesos operativos en la Cooperativa, se refiere a todos los que tienen que ver con todas las áreas que apoyan atención al cliente, créditos, cobranza, contabilidad, unidad de análisis financiero, inversiones es decir que se lleve a cabo la actividad asignada.

Frecuentemente la información disponible en la Cooperativa es un limitante para la toma de decisiones acertadas, es por eso que hoy en día se debe implementar distintas herramientas y/o soluciones que ayude a alcanzar sus metas y simplificar la obtención de datos confiables para poder llevar a cabo un análisis válido y tomar decisiones informadas.

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>MP 2/5</b>
---	--	---------------

### 3. Alcance de la Auditoría

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015


### 4. Conocimiento de la Entidad

#### 5.1 Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA., nació gracias a la iniciativa de los jóvenes indígenas y mestizos de la Parroquia Pilahuín, Juan Benigno Vela, liderado por el Ing. Carlos Pandi Capuz y Juan Carlos Chango Telenchana, con ideas de dar soluciones a problemas socio económicos, de las familias, creando fuentes de empleos.

Es así que el 05 de junio del 2009 mediante Acuerdo N° 014-09 el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), reconoce como una sociedad con personería jurídica y sin fines de lucro. Luego se apertura la Oficina Matriz en Cantón Salcedo Provincia de Cotopaxi, en el mes de junio del año 2009, y a inicios del año 2010 amplían sus servicios al Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, viendo la necesidad de nuestros socios en el año 2011 extiende sus servicios con una oficina en el Cantón Pillaro, y en el año 2013 para ampliar la cobertura, se apertura otra en la Provincia de Chimborazo, para el año 2014 la Cooperativa ya es conocida a nivel de la zona central del país, en el mismo año extiende sus servicios con una oficina en la provincia de Imbabura Cantón Ibarra para brindar un mejor servicio y una mejor atención a las microempresas, actualmente en nuestro sexto año de vida Institucional disponemos de cinco oficinas operativas, ubicadas estratégicamente para dar apoyo y acompañamiento a los emprendedores.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	03/07/2017
Revisado por:	APR	24/07/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	MP 3/5
---	--	--------

## 5.2 Principios y Valores

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., durante sus actividades, además de sus principios que constan en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de un buen ambiente cooperativo según consta en el reglamento interno, cumplirá con los siguientes principios.

Educación, formación e información

Cooperación entre cooperativas

Lealtad y compañerismo

Compromiso con la comunidad

Puntualidad

## 5.3 Misión:

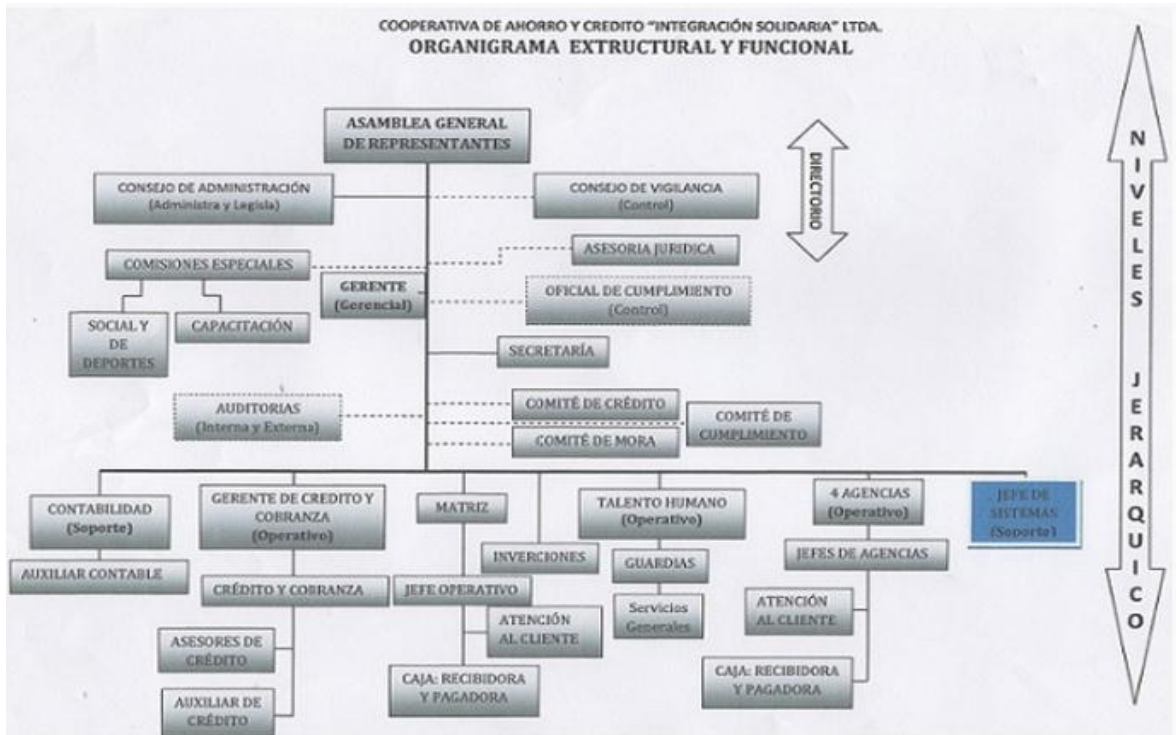
Somos una institución financiera con visión social que contribuye al desarrollo económico social de la población marginada del centro del país y del Ecuador con impulso a las microempresas.

## 5.4 Visión


Al 2019 La Cooperativa “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA. Sera una Institución Financiero líder e innovador consolidado entre las primeras en la Sierra y Centro del País, en prestar servicios de calidad, que superen las necesidades y expectativas de los socios, en el desarrollo de las Finanzas rurales y urbanos.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	03/07/2017
Revisado por:	APR	24/07/2017

### 5.5 Organigrama Estructural



	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	03/07/2017
Revisado por:	APR	24/07/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>MP 5/5</b>
---	--	---------------


#### 5.6 Productos que oferta la Cooperativa

- Ahorro a la vista
- Crédito emergente
- Crédito ordinario

#### 4.7 Funciones Principales


NÓMINA	CARGO
Tlgo. Islao Yanchaliquin	Gerente General
Lcda. Jessica Gutiérrez	Secretaria
Sr. Carlos Chango	Presidente del Concejo de Administración
Ing. Klever Caiza	Contador

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	03/07/2017
Revisado por:	APR	24/07/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE MARCAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>HM</b>
---	---	-----------

MARCAS	SIGNIFICADO
@	Hallazgo
∅	Incumplimiento de Ley
*	Observado
^	Indagado
®	No reúne requisitos
√	Revisado o Verificado
Ω	Sustentado con evidencia
∫	Analizado
⊘	Sin respuesta


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	10/07/2017
Revisado por:	APR	24/07/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>HOJA DE ÍNDICE</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>HI</b>
---	--	-----------

<b>ABR.</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
LECHT	Ligia Elena Chango Telenchana
APR	Alberto Patricio Robalino
LP	Legajo Permanente
LC	Legajo Corriente
IG	Información General
REF	Referenciarían
SF	Símbolo de Flujogramas
AB	Abreviaturas
EP	Visita Preliminar
FODA	Análisis FODA
PEI	Perfil Estratégico Interno
PEE	Perfil Estratégico Externo
PMI	Ponderación de Medios Internos
PME	Ponderación de Medios Externos
EAEM	Evaluación de la Misión
EAEV	Evaluación de la Visión
COMN	Comunicaciones
PCI	Programa de Control Interno
CI	Cedula Narrativa
FP	Flujogramas de Procesos
CCI	Cuestionario de Control Interno
HH CI	Hoja de Hallazgos de Control Interno
PAG	Plan de Auditoría de Gestión
PG	Programa de Auditoría de Gestión
AC	Áreas Críticas
FIG	Ficha de Indicadores de Gestión
IG	Indicadores de Gestión
HH	Hoja de Hallazgos de Auditoría de Gestión

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	11/07/2017
Revisado por:	APR	24/07/2017



	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>IG</b>
---	---	-----------

Nombre del indicador	Objetivo	Tipo	Relación
----------------------	----------	------	----------

#### RECURSO HUMANO

Formación Profesional	Demostrar si el personal cuenta con un título profesional de acuerdo a la función que desempeña	EFICACIA	<u>Nº de empleados con título</u> Nº de personal de la Cooperativa
Cumplimiento del plan de capacitación	Determinar el Cumplimiento del plan de capacitación	EFICACIA	<u>Nº de eventos ejecutados</u> Nº de eventos programados
Porcentaje de empleados capacitados en el año	Determinar el porcentaje empleados capacitados en el año	EFICIENCIA	<u>Nº De empleados capacitados</u> Total de empleados de la Cooperativa

#### RECURSOS MATERIALES

Optimización de recursos	Determinar el uso adecuado de los materiales	ECONOMIA	<u>Cantidad de recursos usados</u> Total, de recursos en inventario
--------------------------	--	----------	--

#### COMPROMISO CON LA ENTIDAD


Iniciativa del personal	Determinar el grado de compromiso del empleado con la empresa	EFICIENCIA	<u>Nº de iniciativa del personal</u> Nº de iniciativas practicadas
Ética del personal	Determinar el cumplimiento de los valores éticos	ETICA	<u>Nº de llamados de atención asimilados</u> Nº de llamados de atención realizados

#### PRODUCTIVIDAD

Atención al cliente	Determinar la eficiencia del empleado hacia el cliente	EFICIENCIA	<u>Nº de reclamos de los socios</u> Total, de socios atendidos
Morosidad	Determinar el porcentaje de morosidad	EFICACIA	<u>% de cartera vencida</u> Cartera total de la Cooperativa

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	17/07/2017
Revisado por:	APR	24/07/2017

## **FASE II – PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**


	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>PA/PE</b>
---	--	--------------

**Objetivo General:**

Evaluar los componentes del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda. De la ciudad de Salcedo como también la parte filosófica del área crítico.


Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESP.	FECHA
1	Evalué la matriz de análisis FODA	AF	LECHT	01/08/2017
2	Elabore una matriz de correlación fortalezas y oportunidades	MCFO	LECHT	01/08/2017
3	Elabore una matriz de correlación debilidades y amenazas	MCDA	LECHT	04/08/2017
4	Realice la matriz de prioridades	MP	LECHT	07/08/2017
5	Elabore el perfil estratégico interno	PI	LECHT	10/08/2017
6	Elabore el perfil estratégico externo	PEE	LECHT	10/08/2017
7	Análisis de factores claves	AFC	LECHT	10/08/2017
8	Evalué la Misión a través de cuestionarios de control interno	EM	LECHT	11/08/2017
9	Evalué la Visión a través de cuestionarios de control interno	EV	LECHT	11/08/2017
10	Realice la interpretación y análisis de la Misión	LAM	LECHT	11/08/2017
11	Realice la interpretación y análisis de la Visión	LAV	LECHT	14/08/2017

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	01/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>PA/PE</b>
---	--	--------------

Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESP.	FECHA
12	Elabore los cuestionarios de control interno  <b>Componente:</b> Ambiente de Control	CCI	LECHT	14/08/2017
13	Elabore los cuestionarios de control interno  Componente: <b>Evaluación de Riesgo</b>	CCI	LECHT	15/08/2017
14	Elabore los cuestionarios de control interno  Componente: <b>Actividades de Control</b>	CCI	LECHT	16/08/2017
15	Elabore los cuestionarios de control interno  <b>Componente:</b> Información y Comunicación	CCI	LECHT	16/08/2017
16	Elabore los cuestionarios de control interno  Componente: <b>Supervisión</b>	CCI	LECHT	17/08/2017
17	Elabore una matriz de evaluación de Control Interno	MECI	LECHT	17/08/2017
18	<b>Determinación del Nivel de Riesgo</b>	NR	LECHT	17/08/2017
19	Grafique los resultados de Control Interno	GCI	LECHT	18/08/2017
20	Resumen de Conclusiones y Recomendaciones de cada subcomponente	RCRS	LECHT	18/08/2017

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	01/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE ANALISIS FODA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>AF</b>
<b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Software financiero permiten controlar de forma efectiva los movimientos financieros</li> <li>➤ Facilidad en la concesión de créditos</li> <li>➤ Crecimiento consistente de su cartera.</li> <li>➤ Ubicación física de las instalaciones permiten estar cerca y a la disposición de sus socios.</li> <li>➤ Cartera vencida está dentro de los parámetros normales.</li> <li>➤ Índices de liquidez adecuados que permiten solucionar obligaciones a corto plazo</li> </ul>	<b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejor segmento</li> <li>➤ Tasas de interés atractivas</li> <li>➤ Incremento socios</li> <li>➤ Confianza de los socios en el Sistema Cooperativo</li> <li>➤ Avances tecnológicos</li> <li>➤ Disponibilidad de los recursos para créditos.</li> </ul>	
<b>DEBILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No se ha estructurado el manual de funciones</li> <li>➤ Altos costos operativos, dado su reducido tamaño.</li> <li>➤ Falta de procesos de subsistemas de Recursos Humanos</li> <li>➤ Duplicidad de funciones</li> <li>➤ Sistema desactualizado</li> <li>➤ Falencias en el programa de capacitación del personal.</li> <li>➤ Falencia en la recuperación de cartera</li> <li>➤ Infraestructura arrendada</li> </ul>	<b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incertidumbre producida por inestabilidad política genera menor inversión</li> <li>➤ Cambios y contradicciones en los requisitos para estar regulada por la SEPS.</li> <li>➤ Incremento del riesgo en el país genera menor inversión y menor capacidad de ahorro.</li> <li>➤ Socios inactivos prefieran a la competencia</li> <li>➤ Sobreendeudamiento de los socios</li> <li>➤ Desconocimiento por parte de los socios de todos los productos y servicios de la COAC</li> <li>➤ El poder de la competencia en el sector financiero es muy fuerte, especialmente por parte de los bancos y COAC controladas por la SBS</li> </ul>	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	01/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.**  
 AUDITORÍA DE GESTIÓN  
 MATRIZ DE ANÁLISIS FODA  
 FORTALEZAS-OPORTUNIDADES  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

**MCFO**

	<b>F1</b> Software financiero permiten controlar de forma efectiva los movimientos financieros.	<b>F2</b> Crecimiento consistente de su cartera.	<b>F3</b> Ubicación física de las instalaciones permiten estar cerca y a la disposición de sus socios.	<b>F4</b> Cartera vencida está dentro de los parámetros normales.	<b>F5</b> Índices de liquidez adecuados que permiten solucionar obligaciones a corto plazo	<b>TOTAL</b>
<b>O1</b> Mejor segmento	5	5	5	5	4	24
<b>O2</b> Tasas de interés atractivas	4	5	3	4	4	20
<b>O3</b> Incremento socios	4	4	4	1	3	16
<b>O4</b> Confianza de los socios en el Sistema Cooperativo	4	4	4	1	5	18
<b>TOTAL</b>	17	18	16	11	16	78

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	01/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017




**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.**  
 AUDITORÍA DE GESTIÓN  
 MATRIZ DE CORRELACIÓN  
 DEBILIDADES-AMENAZAS  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

MCDA

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	TOTAL
<b>A1</b> Incertidumbre producida por inestabilidad política genera menor inversión	1	5	5	3	1	1	1	1	18
<b>A2</b> Cambios y contradicciones en los requisitos para estar regulada por la SEPS.	5	5	5	3	1	5	3	3	30
<b>A3</b> Incremento del riesgo país genera menor inversión y menor capacidad de ahorro.	1	1	1	5	5	3	3	3	22
<b>A4</b> Socios inactivos prefieran a la competencia.	1	1	5	1	1	3	3	3	18
<b>A5</b> Sobreendeudamiento de los socios	1	5	1	1	5	5	3	1	22
<b>A6</b> Desconocimiento por parte de los socios de todos los productos y servicios de la COAC	3	1	3	3	3	5	1	1	20
<b>A7</b> El poder de la competencia en el sector financiero es muy fuerte, especialmente por parte de los bancos y COAC controladas por la SBS	3	5	1	3	1	1	3	5	22
<b>TOTAL</b>	15	23	21	19	17	23	17	17	152


D1	No se ha estructurado el manual de funciones
D2	Altos costos operativos, dado su reducido tamaño.
D3	Falta de procesos de subsistemas de Recursos Humanos
D4	Duplicidad de funciones
D5	Sistema desactualizado
D6	Falencias en el programa de capacitación del personal.
D7	Falencia en la recuperación de cartera
D8	Infraestructura arrendada

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	04/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE PRIORIDADES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>MP 1/2</b>
---	--	---------------

<b>CÓDIGO</b>	<b>FORTALEZAS</b>
<b>F3</b>	Ubicación física de las instalaciones permiten estar cerca y a la disposición de sus socios.
<b>F1</b>	Software financiero permiten controlar de forma efectiva los movimientos financieros.
<b>F2</b>	Crecimiento consistente de su cartera.
<b>F4</b>	Cartera vencida está dentro de los parámetros normales.
<b>F5</b>	Índices de liquidez adecuados que permiten solucionar obligaciones a corto plazo.
<b>OPORTUNIDADES</b>	
<b>O1</b>	Mejor segmento
<b>O3</b>	Tasas de interés atractivas y reguladas
<b>O2</b>	Incremento socios
<b>O4</b>	Confianza de los socios en el Sistema Cooperativo
<b>DEBILIDADES</b>	
<b>D2</b>	Altos costos operativos, dado su reducido tamaño.
<b>D1</b>	No se ha estructurado el manual de funciones
<b>D4</b>	Duplicidad de funciones
<b>D3</b>	Falta de procesos de subsistemas de Recursos Humanos
<b>D5</b>	Sistema desactualizado



	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE PRIORIDADES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>MP 2/2</b>
---	--	---------------

<b>DEBILIDADES</b>	
<b>D6</b>	Falencias en el programa de capacitación del personal
<b>D8</b>	Infraestructura arrendada
<b>D7</b>	Falencia en la recuperación de cartera
<b>AMENAZAS</b>	
<b>A2</b>	Cambios y contradicciones en los requisitos para estar regulada por la SEPS.
<b>A1</b>	Incertidumbre producida por inestabilidad política genera menor inversión
<b>A5</b>	Sobreendeudamiento de los socios
<b>A6</b>	Desconocimiento por parte de los socios de todos los productos y servicios de la COAC
<b>A3</b>	Incremento del riesgo en el país genera menor inversión y menor capacidad de ahorro.
<b>A4</b>	Socios inactivos prefieran a la competencia.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	07/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017




**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
 INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL**  
**2015**

**PI**


ASPECTOS INTERNOS		DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
		Gran Debilidad	Debilidad	Equilibrio	Fortaleza	Gran Fortaleza
Código	Variable	1	2	3	4	5
D7	Falencia en la recuperación de cartera	•				
D8	Infraestructura arrendada	•				
D2	Altos costos operativos, dado su reducido tamaño	•				
D3	Falta de procesos de subsistemas de Recursos Humanos		•			
D4	Duplicidad de funciones	•				
D1	No se ha estructurado el manual de funciones		•			
D5	Sistema desactualizado	•				
D6	Falencias en el programa de capacitación del personal		•			
F3	Ubicación física de las instalaciones permiten estar cerca y al socio				•	
F1	Software financiero permiten controlar de forma efectiva los movimientos financieros.				•	
F2	Crecimiento consistente de su cartera.					•
F4	Cartera vencida está dentro de los parámetros normales.				•	
F5	Índices de liquidez que permiten solucionar obligaciones a corto plazo.					•
<b>Total</b>		5	3		3	3
<b>Porcentaje</b>		35.71%	21.43%		21.43%	21.43%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	10/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL</b> <b>2015</b>	<b>PEE</b>
---	--	------------

ASPECTOS INTERNOS		AMENAZAS		NORMAL	OPORTUNIDADES	
		Gran Amenaza	Amenaza	Equilibrio	Oportunidad	Gran Oportunidad
Código	Variable	1	2	3	4	5
A4	Socios inactivos prefieran a la competencia.		•			
A1	Incertidumbre producida por inestabilidad política genera menor inversión		•			
A3	Incremento del riesgo país genera menor inversión y menor capacidad de ahorro.		•			
A6	Desconocimiento por parte de los socios de todos los productos y servicios de la COAC		•			
A2	Cambios y contradicciones en los requisitos para estar regulada por la SEPS.	•				
A5	Sobreendeudamiento de los socios	•				
O2	Incremento socios					•
O3	Tasas de interés atractivas y reguladas					•
O1	Mejor segmento				•	
O4	Confianza de los socios en el Sistema Cooperativo					•
	<b>Total</b>	2	4		1	3
	<b>Porcentaje</b>	20%	40%		10%	30%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	10/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<p><b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN ANÁLISIS DE FACTORES CLAVES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</p>	<p><b>AFC</b></p>
---	--	-------------------

### **ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS CLAVES**

Del 100% de factores estratégicos internos el **35.71%** corresponde a **las GRANDES DEBILIDADES tales como:** Falencia en la recuperación de cartera, infraestructura arrendada, altos costos operativos, dado su reducido tamaño, duplicidad de funciones, y sistema desactualizado.

El **21.43%** se refiere a las **DEBILIDADES** en donde consta de: falta de procesos de subsistemas de Recursos Humanos, no se ha estructurado el manual de funciones, y falencias en el programa de capacitación del personal.

Con relación a las **GRANDES FORTALEZAS** representan el **21.43%** tales como: cartera vencida está dentro de los parámetros normales, índices de liquidez que permiten solucionar obligaciones a corto plazo.

Las **FORTALEZAS** representan el otro **21.43%** dentro de las cuales constan: Ubicación física de las instalaciones permiten estar cerca y al socio, software financiero permiten controlar de forma efectiva los movimientos financieros y cartera vencida está dentro de los parámetros normales.

### **ANÁLISIS DE FACTORES EXTERNOS CLAVES**


Del 100% de factores estratégicos externos el **20%** corresponde a **las GRANDES AMENAZAS tales como:** Cambios y contradicciones en los requisitos para estar regulada por la SEPS y sobreendeudamiento de los socios.

El **40%** se refiere a las **AMENAZAS** en donde consta de: falta de procesos de subsistemas de Recursos Humanos, no se ha estructurado el manual de funciones, y falencias en el programa de capacitación del personal.

Con relación a las **GRANDES OPORTUNIDADES** representan el **10%** tales como: Incremento de socios, tasa de interés atractiva y regulada y confianza de los socios en el sistema Cooperativo.

Las **OPORTUNIDADES** representan el otro **30%** dentro de las cuales constan: mejor segmento.


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	10/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<p>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DE LA MISIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</p>	<p>EAEM</p>
---	---	-------------

**MOTIVO DEL EXAMEN:** Conocer la Misión de la COAC Integración Solidaria Ltda. Identificando si se tiene claramente definida la orientación que debe seguir.

N°	Preguntas	Respuestas		Comentarios
		SI	NO	
1	¿La misión de la Cooperativa es sociabilizada con todo el personal	5		
2	¿El personal tiene presente la idea de obtener resultados basados en la visión?	5		
3	¿El contenido de la misión contiene aspectos que se distingue claramente de otras instituciones?	3		
4	¿Existe una misión clara en cada área de la Cooperativa?	0	1	No existe misión para cada departamento
5	¿La misión es una regla que debe seguir todo el personal de la Cooperativa Integración Solidaria Ltda.?	2	1	Existe poca preocupación por la actualización de estos conceptos
6	¿La misión es difundida al personal que ingresa a la Cooperativa?	5	1	
7	¿La filosofía de la institución sustenta claramente su nivel de ayuda social?	3	2	
8	¿La misión está apoyada en los avances del sector financiero?	3	1	
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>6</b>	


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	11/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN EVALUACIÓN DE LA VISIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>EAEV</b>
---	--	-------------

**MOTIVO DEL EXAMEN:** Conocer la Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. Identificando si se tiene claramente definida la orientación que debe seguir.

N°	Preguntas	Respuestas		Comentarios
		SI	NO	
1	¿La visión de la Cooperativa es sociabilizada con todo el personal	3	1	No existe una correcta coordinación
2	¿El personal tiene presente la idea de obtener resultados basados en la visión?	5		
3	¿El contenido de la visión contiene aspectos que se distingue claramente de otras instituciones?	3		
4	¿Los programas acciones, estrategias y demás prácticamente gerenciales son adecuados con el contenido de la visión?	0	3	Falta actualizar ciertos detalles.
5	¿La visión por si misma impulsa a la confianza de los socios y clientes?	2	1	Se necesita sociabilizar de mejor manera
6	¿La visión contribuye al desarrollo socioeconómico de los microempresarios y de la población?	5	1	La alta dirección no toma los correctivos necesarios.
7	¿La visión está relacionada con procesos estandarizados operacionales a nivel nacional?	3	2	
8	¿En la visión está orientada al desarrollo socioeconómico de nuestra zona de influencia?	3	1	No está orientada en su totalidad.
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>	<b>8</b>	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por	LECHT	11/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MISIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>IAM</b>
---	---	------------

**CONFIANZA DE LA MISIÓN: 26/32 = 81%**

**RIESGO = 6/32 = 19%**

Gráfico 8: Análisis de la Misión



**Elaborado por: Ligia Chango**

**Fuente: COAC “Integración Solidaria” Ltda.**


### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al evaluar la Misión, se ha determinado que su planteamiento, aplicación y aceptación entre el personal de la Cooperativa se encuentra en un 81% de confianza.

El enunciado de la misión se presenta en un lenguaje claro y define explícitamente el que hacer esencial de la Cooperativa, de la misma manera el personal siente una directa orientación hacia el cumplimiento de la misma y mantiene muy clara la idea de enfocarse primordialmente en el socio.

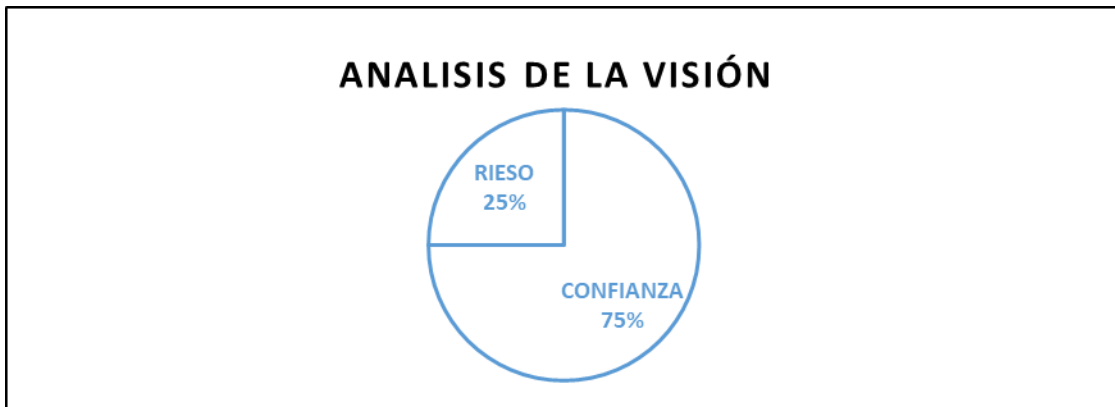
En cuanto al riesgo mantiene un 19% que implica factores que no se cumplen, como la no existe una misión para cada departamento de la Cooperativa y poca actualización de los conceptos de misión.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	11/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<p><b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA VISIÓN</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b></p>	<p><b>IAV</b></p>
---	---	-------------------

**CONFIANZA DE LA VISIÓN: 24/32 = 75%**  
**RIESGO = 8/32 = 25%**

**Gráfico 9: Análisis de la Visión**



**Elaborado por: Ligia Chango**  
**Fuente: COAC “Integración Solidaria” Ltda.**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**


Al evaluar la Visión, se ha determinado que su planteamiento, aplicación y aceptación entre el personal de la Coac se encuentra en un 75% de confianza.

El enunciado de la visión se presenta en un lenguaje claro y define explícitamente el que hacer esencial de la Cooperativa, de la misma manera el personal siente una directa orientación hacia el cumplimiento de la misma y mantiene muy clara la idea de enfocarse primordialmente en el socio.

En cuanto al riesgo mantiene un 25% que implica factores que no se cumplen, como: se necesita sociabilizar de mejor manera la visión.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	14/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017



	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>CCI 1 /13</b>
---	--	------------------

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Lealtad y Valores Éticos

**OBJETIVO:** Determinar si la entidad establece valores éticos basados en estándares de conducta, de una cultura de organización, que debe ser comunicada y puesta en práctica.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La cooperativa cuenta con estándares de conducta?	1		1		3		
2	¿Se ha documentado y sancionado por faltas a los estándares de conducta?	1		1		3		
3	¿Se ha sociabilizado en asamblea general los estándares de conducta de la cooperativa?	1		1		1	2	No se dan charlas seguidas al personal sobre ética
4	¿La cooperativa demuestra su compromiso a la lealtad y valores éticos?	1		1		3		
5	¿El personal recibe un llamado de atención por no seguir los valores éticos?	1		1		3	3	
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>		<b>5</b>		<b>13</b>	<b>5</b>	

**NIVEL DE CONFIANZA:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE CONFIANZA:** (23/28) \*100


**NIVEL DE CONFIANZA:** 82%

**NIVEL DE RIESGO:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** (5/28) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** 18%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por	LECHT	14/08/2017
Revisado por	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>CCI 2 /13</b>
---	--	------------------

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Estructura Organizacional

**OBJETIVO:** Evaluar si la gerencia se interesa por el grado organizacional solicitado por la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La cooperativa cuenta con un organigrama estructural según el ente de Control?	1		1			3	No existe un organigrama actualizado
2	¿La estructura organizacional es sociabilizada a todos los empleados?	1		1		3		
3	¿Se produce cambios en la estructura organizacional?	1		1		3		
4	¿Los empleados están preparados para formar parte del organigrama?			1		1	2	No están lo suficientemente capacitados
5	¿Los empleados conocen que áreas forman el organigrama?	1	1		1	1	2	
6	¿El gerente actualiza el organigrama en forma periódica?	1		1		3		
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	

**NIVEL DE CONFIANZA:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE CONFIANZA:** (21/30) \*100


**NIVEL DE CONFIANZA:** 70%

**NIVEL DE RIESGO:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** (9/30) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** 30%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	15/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<p>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.          AUDITORÍA DE GESTIÓN          CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</p>	<p>CCI 3 /13</p>
---	--	------------------

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Autoridad y responsabilidad

**OBJETIVO:** Evaluar si la gerencia se interesa por los resultados mensuales sobre las actividades diarias de la Coac.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los resultados mensuales son evaluados?	1		1		3		
2	¿Las responsabilidades asignadas al personal de la matriz y agencias están basadas en metas?	1		1		3		
3	¿Se confirma todos los datos del socio con las plataformas tecnológicas?	1		1		1	2	No se cruza información
4	¿Existen archivos físicos y digitales que respalden la información?	1		1		3		
5	¿Se asigna responsabilidad con documentos?	1		1		3	3	
		<b>5</b>		<b>5</b>		<b>13</b>	<b>5</b>	

**NIVEL DE CONFIANZA:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE CONFIANZA:** (23/28) \*100


**NIVEL DE CONFIANZA:** 82%

**NIVEL DE RIESGO:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** (5/28) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** 18%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	15/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<p><b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b></p>	<p><b>CCI 4 /13</b></p>
---	--	-------------------------

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Políticas y prácticas de personal.

**OBJETIVO:** Evaluar si la gerencia se interesa por los resultados mensuales sobre las actividades orientadas al logro de objetivos.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los colaboradores de la cooperativa tienen el conocimiento, habilidades y herramientas necesarias para apoyar el logro de los objetivos?	1		1		3		
2	¿El desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa es evaluado mensualmente?	1		1		3	1	No existe evaluaciones
3	¿Se incentiva el reconocimiento de los directivos para realizar determinadas actividades, orientadas al logro de objetivos?	1		1		3	2	No existe incentivos para el personal
4	¿Se aplican normar, principios y políticas para la atención al socio?	1		1		2		
5	¿Para ocupar un puesto se realiza un concurso de evaluación?	1		1		1	3	
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>		<b>5</b>		<b>12</b>	<b>6</b>	

**NIVEL DE CONFIANZA:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE CONFIANZA:** (22/28) \*100


**NIVEL DE CONFIANZA:** 79%

**NIVEL DE RIESGO:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** (6/28) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** 21%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	14/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<p>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.          AUDITORÍA DE GESTIÓN          CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</p>	<p>CCI 5 /13</p>
---	--	------------------

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Clima de confianza en el trabajo

**OBJETIVO:** Evaluar si la gerencia se interesa por los resultados mensuales sobre las actividades orientadas al logro de objetivos.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe un clima de confianza entre los colaboradores de la cooperativa y los directivos?	1		1		3		
2	¿Surge conflicto entre las agencias por el clima laboral?	1		1		3	1	En ciertos casos si sucede
3	¿La confianza mutua entre empleados crea las condiciones para que exista un buen control interno?	1		1		3	2	Sobresale la preparación para el buen control
4	¿Dentro de un clima de confianza, los trabajadores pueden encontrar espacios para aportar ideas desde su experiencia y potencial?	1		1		2		
5	¿Se asigna trabajos de gran responsabilidad?	1		1		1		
		<b>5</b>		<b>5</b>		<b>12</b>	<b>3</b>	

**NIVEL DE CONFIANZA:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE CONFIANZA:** (22/25) \*100


**NIVEL DE CONFIANZA:** 88%

**NIVEL DE RIESGO:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** (3/25) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** 12%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	14/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<p><b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b></p>	<p><b>CCI 6 /13</b></p>
---	--	-------------------------

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**SUBCOMPONENTE:** Políticas y prácticas en Materia de Recursos Humanos.

**OBJETIVO:** Poner en práctica políticas que permitan un mejor reclutamiento de personas que se mantenga capacitados en los nuevos cambios.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La gerencia apoya a los empleados con directrices sobre como desempeñarse para lograr los objetivos planteados?	1		1		3		
2	¿Se tiene políticas y procedimientos para contratar al personal?	1		1		3		
3	¿La evaluación del desempeño cumple varios fines, es decir, la administración evalúa para tomar dediciones generales de recursos humanos?	1		1		3		
4	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	1		1		2	1	No se motiva al personal
5	¿Se realiza test de razonamiento en la entrevista del personal?	1		1		1	2	
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>		<b>5</b>		<b>12</b>	<b>3</b>	

**NIVEL DE CONFIANZA:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE CONFIANZA:** (22/25) \*100


**NIVEL DE CONFIANZA:** 88%

**NIVEL DE RIESGO:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** (3/25) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** 12%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	15/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>CCI 7 /13</b>
---	--	------------------

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos

**SUBCOMPONENTE:** Objetivos globales de la entidad

**OBJETIVO:** Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos para reducir el riesgo y proponer mejoras.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La cooperativa dispone de herramientas tecnológicas para identificar afectaciones en los procesos?	1		1			3	
2	¿La administración solicita las normas aprobadas por los entes de control?	1		1		3		No son expuestas al personal
3	¿En caso de riesgos con los entes de control se toma medidas inmediatas?	1		1		3		
4	¿La gerencia evalúa el cumplimiento de los objetivos de la estructura organizacional?	1		1		1	2	
5	¿La gerencia realiza correctivos oportunos?		1		1	1	2	
6	¿Conoce los objetivos, misión y visión de la Cooperativa?	1		1		3		
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	

**NIVEL DE CONFIANZA:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE CONFIANZA:** (21/30) \*100


**NIVEL DE CONFIANZA:** 70%

**NIVEL DE RIESGO:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** (9/30) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** 30%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	15/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<p><b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>  <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b></p>	<p><b>CCI 8 /13</b></p>
---	--	-------------------------

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos

**SUBCOMPONENTE:** Riesgos

**OBJETIVO:** Evaluar y medir los posibles impactos y consecuencias identificados en el proceso de Auditoría

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La cooperativa dispone de herramientas tecnológicas para identificar riesgos potenciales?	1		1		3		
2	¿Se clasifican a los riesgos según el nivel de importancia?	1		1		3		
3	¿Se analiza el riesgo con el personal especializado para encontrar la solución?	1		1		3		
4	¿Se alerta de riesgos al personal de todas las áreas?	1		1		2	1	No hay alertas inmediatas
5	¿Existe advertencias en caja para detectar riesgos de lavado de activos?	1		1		1	2	No hay advertencias
		<b>5</b>		<b>5</b>		<b>12</b>	<b>3</b>	

**NIVEL DE CONFIANZA:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE CONFIANZA:** (22/25) \*100

**NIVEL DE CONFIANZA:** 88%

**NIVEL DE RIESGO:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** (3/25) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** 12%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	15/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017





**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.**  
 AUDITORÍA DE GESTIÓN  
 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

**CCI 9 /13**

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos

**SUBCOMPONENTE:** Manejo de cambio

**OBJETIVO:** Evaluar y medir los cambios de la Economía Popular y Solidaria

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se cumple los controles de la Superintendencia de economía popular y solidaria según el segmento?	1		1		3		
2	¿Los requerimientos de la Superintendencia de economía popular y solidaria exigen cambios en la plataforma tecnológica?	1		1		3		
3	¿Está la Cooperativa en capacidad de solventar problemas de inconsistencia de datos?	1		1		3		
4	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelarias tomadas frente a un riesgo?	1		1		2	1	No se controla
5	¿La Cooperativa puede cumplir con los requerimientos que cambian la Seps?	1		1		1	1	Requiere tiempo
		<b>5</b>		<b>5</b>		<b>12</b>	<b>2</b>	

**NIVEL DE CONFIANZA:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE CONFIANZA:** (22/24) \*100


**NIVEL DE CONFIANZA:** 92%

**NIVEL DE RIESGO:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** (2/24) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** 8%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	15/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>CCI 10 /13</b>
---	--	-------------------

**COMPONENTE:** Actividades de Control

**SUBCOMPONENTE:** Control sobre los sistemas de información


**OBJETIVO:** Verificar que los sistemas de información cumplan todo el procedimiento requerido para el buen funcionamiento.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe sistemas de información y de planeación para identificar variaciones en el desempeño planeado y comunicar tales variaciones a nivel apropiado a gerencia?	1		1		3		
2	¿Se usa algún software de seguridad de acceso de sistemas operativos, y/o aplicaciones de controlar el acceso a datos y programas?	1		1		3		
3	¿Si existe una función establecida de seguridad de información con la responsabilidad de monitorear el cumplimiento con las políticas y procedimientos de seguridad de información?	1		1		3		
4	¿Existe reglas claras que debe seguir el socio para realizar un determinado trámite?	1		1		2	1	No existe
5	¿Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a las responsabilidades?	1		1		1	2	Para ciertas áreas
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>		<b>5</b>		<b>12</b>	<b>3</b>	

**NIVEL DE CONFIANZA:** (CP/CT) \*100  
**NIVEL DE CONFIANZA:** (22/25) \*100  
**NIVEL DE CONFIANZA:** 88%

**NIVEL DE RIESGO:** (CP/CT) \*100  
**NIVEL DE RIESGO:** (3/25) \*100  
**NIVEL DE RIESGO:** 12%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	16/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<p>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.          AUDITORÍA DE GESTIÓN          CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</p>	<p>CCI 11 /13</p>
---	--	-------------------

**COMPONENTE:** Información y Comunicación

**SUBCOMPONENTE:** Información y Comunicación

**OBJETIVO:** Informar por varios canales de comunicación todas las actividades que surgen en la Cooperativa.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se ha establecido canales de comunicación para las personas que tienen que reportar hechos sospechosos?	1		1		1		
2	¿Si la gerencia toma oportuna y apropiada acciones de seguimiento en relación con las comunicaciones de socios?	1		1		3	1	No hay comunicación directa con el socio
3	¿Si la cooperativa está sujeta a requisitos de monitoreo y cumplimiento impuesto por organismos reguladores?	1		1		3		
4	¿Los canales de comunicación son de fácil acceso?	1		1		1		
5	¿Existe comunicación de resultados en reuniones generales?	1		1		1	1	
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>		<b>5</b>		<b>9</b>	<b>2</b>	

**NIVEL DE CONFIANZA:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE CONFIANZA:** (19/21) \*100


**NIVEL DE CONFIANZA:** 90%

**NIVEL DE RIESGO:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** (2/21) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** 10%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	16/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<p>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.          AUDITORÍA DE GESTIÓN          CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</p>	<p>CCI 12 /13</p>
---	--	-------------------

**COMPONENTE:** Supervisión

**SUBCOMPONENTE:** Actividad de Monitoreo


**OBJETIVO:** Determinar las actividades de monitoreo son supervisadas por normas de los entes de control

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Las actividades y operaciones son supervisadas por las normas de los entes de control?	1		1		3		
2	¿Se lleva a cabo evaluaciones periódicas de control Interno?	1		1		3		
3	¿Existe un grado de supervisión en el crecimiento del sector cooperativista?	1		1		3		
4	¿La administración realiza una evaluación y monitoreo de todos los procesos de la Cooperativa?	1		1		2	1	No se realiza de forma periódica
5	¿Se verifica datos digitales con físicos?	1		1		1	2	
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>		<b>5</b>		<b>12</b>	<b>3</b>	

**NIVEL DE CONFIANZA:** (CP/CT) \*100  
**NIVEL DE CONFIANZA:** (22/25) \*100  
**NIVEL DE CONFIANZA:** 88%

**NIVEL DE RIESGO:** (CP/CT) \*100  
**NIVEL DE RIESGO:** (3/25) \*100  
**NIVEL DE RIESGO:** 12%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por	LECHT	17/08/2017
Revisado por	APR	21/08/2017

	<p>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.  AUDITORÍA DE GESTIÓN  CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</p>	<p>CCI 13 /13</p>
---	--	-------------------

**COMPONENTE:** Supervisión

**SUBCOMPONENTE:** Reporte de deficiencias

**OBJETIVO:** Comunicar adecuadamente a los representantes las deficiencias durante el proceso de auditoría.

N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Aplicar el control continuo o permanente por parte de los directivos, para asegurar el correcto uso de procesos y funciones?	1		1		2	1	
2	¿Existe alguna norma que garantice el control eficaz de los consejos?	1		1		3		
3	¿Se comunica por escrito las deficiencias significativas?	1		1		3		
4	¿Los controles pueden ser diseñados para operar de forma individual o en combinación para prevenir, o detectar y corregir deficiencias?	1		1		1	2	No se superan todas las deficiencias
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>		<b>4</b>		<b>9</b>	<b>3</b>	

**NIVEL DE CONFIANZA:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE CONFIANZA:** (17/20) \*100


**NIVEL DE CONFIANZA:** 85%

**NIVEL DE RIESGO:** (CP/CT) \*100

**NIVEL DE RIESGO:** (3/20) \*100


**NIVEL DE RIESGO:** 15%

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	17/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>MECI 1/7</b>
---	---	-----------------


N°	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
<b>1. AMBIENTE DE CONTROL</b>			
1	¿La cooperativa cuenta con estándares de conducta?	5	5
2	¿Se ha documentado y sancionado por faltas a los estándares de conducta?	5	5
3	¿Se ha sociabilizado en asamblea general los estándares de conducta de la cooperativa?	5	3
4	¿La cooperativa demuestra su compromiso a la integridad y valores éticos?	5	5
5	¿El personal recibe un llamado de atención por no seguir los valores éticos?	5	5
6	¿La cooperativa cuenta con un organigrama estructural según el ente de Control?	5	2
7	¿La estructura organizacional es sociabilizada a todos los empleados?	5	5
8	¿Se produce cambios en la estructura organizacional?	5	5
9	¿Los empleados están preparados para formar parte del organigrama?	5	2
10	¿Los empleados conocen que áreas forman el organigrama?	5	2
11	¿El gerente actualiza el organigrama en forma periódica?	5	5
12	¿Los resultados mensuales son evaluados?	5	5
13	¿Las responsabilidades asignadas al personal de la matriz y agencias es la adecuada?	5	5
14	¿Se confirma todos los datos del socio con las plataformas tecnológicas?	5	3
15	¿Existen archivos físicos y digitales que respalden la información?	5	5
16	¿Se asigna responsabilidad con documentos?	5	5

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	17/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	MECI 2/7
---	--	----------

N°	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
	<b>1. <u>AMBIENTE DE CONTROL</u></b>		
17	¿Los colaboradores de la cooperativa tienen el conocimiento, habilidades y herramientas necesarias para apoyar el logro de los objetivos?	5	5
18	¿El desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa es evaluado mensualmente?	5	5
19	¿Se incentiva el reconocimiento de los directivos para realizar determinadas actividades, orientadas al logro de objetivos?	5	5
20	¿Se aplican normas, principios y políticas para la atención al socio?	5	4
21	¿Para ocupar un puesto se realiza un concurso de evaluación?	5	3
22	¿Existe un clima de confianza entre los colaboradores de la cooperativa y los directivos?	5	5
23	¿Surge conflicto entre las agencias por el clima laboral?	5	5
24	¿La confianza mutua entre empleados crea las condiciones para que exista un buen control interno?	<b>5</b>	<b>5</b>
25	¿Dentro de un clima de confianza, los trabajadores pueden encontrar espacios para aportar ideas desde su experiencia y potencial?	5	4
26	¿Se asigna trabajos de gran responsabilidad?	5	3


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	17/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>MECI 3/7</b>
---	---	-----------------

N°	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
27	¿La gerencia apoya a los empleados con directrices sobre como desempeñarse para lograr los objetivos planteados?	5	5
28	¿Se tiene políticas y procedimientos para contratar al personal?	5	5
29	¿La evaluación del desempeño cumple varios fines, es decir, la administración evalúa para tomar dediciones generales de recursos humanos?	5	5
30	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	5	4
31	¿Se realiza test de razonamiento en la entrevista del personal?	5	3
	<b>2._ EVALUACIÓN DE RIESGO</b>		
32	¿La cooperativa dispone de herramientas tecnológicas para identificar afectaciones en los procesos?	5	2
33	¿La administración solicita las normas aprobadas por los entes de control?	5	5
34	¿En caso de riesgos con los entes de control se toma medidas inmediatas?	5	5
35	¿La gerencia evalúa el cumplimiento de los objetivos de la estructura organizacional?	5	3
36	¿La gerencia realiza correctivos oportunos?	5	1
37	¿Conoce los objetivos, misión y visión de la Cooperativa?	5	5
38	¿La cooperativa dispone de herramientas tecnológicas para identificar riesgos potenciales?	5	5
39	¿Se clasifican a los riesgos según el nivel de importancia?	5	5


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	17/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017



	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>MECI 4/7</b>
---	---	-----------------


40	¿Se analiza el riesgo con el personal especializado para encontrar la solución?	5	5
41	¿Se alerta de riesgos al personal de todas las áreas?	5	4
42	¿Existe advertencias en caja para detectar riesgos de lavado de activos?	5	3
43	¿Se cumple los controles de la Superintendencia de economía popular y solidaria según el segmento?	5	5
44	¿Los requerimientos de la Superintendencia de economía popular y solidaria exigen cambios en la plataforma tecnológica?	5	5
45	¿Está la Coac en capacidad de solventar problemas de inconsistencia de datos?	5	5
46	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelarias tomadas frente a un riesgo?	5	4
47	¿La Coac puede cumplir con los requerimientos que cambian la Seps?	5	3
	<b>3. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
48	¿Existe sistemas de información y de planeación para identificar variaciones en el desempeño planeado y comunicar tales variaciones a nivel apropiado a gerencia?	5	5

	Iniciales	Fecha
Elaborado por	LECHT	17/08/2017
Revisado por:	APR	24/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>MECI 5/7</b>
---	--	-----------------


49	¿Se usa algún software de seguridad de acceso de sistemas operativos, y/o aplicaciones de controlar el acceso a datos y programas?	5	5
50	¿Si existe una función establecida de seguridad de información con la responsabilidad de monitorear el cumplimiento con las políticas y procedimientos de seguridad de información?	5	5
51	¿Existe reglas claras que debe seguir el socio para realizar un determinado trámite?	5	4
52	¿Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a las responsabilidades?	5	3
<b>4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
53	¿Se ha establecido canales de comunicación para las personas que tienen que reportar hechos sospechosos?	5	3
54	¿Si la gerencia toma oportuna y apropiada acciones de seguimiento en relación con las comunicaciones de socios?	5	5
55	¿Si la cooperativa está sujeta a requisitos de monitoreo y cumplimiento impuesto por organismos reguladores?	5	5
56	¿Los canales de comunicación son de fácil acceso?	5	3
57	¿Existe comunicación de resultados en reuniones generales?	5	3
<b>5. SUPERVISIÓN</b>			
58	¿Las actividades y operaciones son supervisadas por las normas de los entes de control?	5	5
59	¿Se lleva a cabo evaluaciones periódicas de control Interno?	5	5
60	¿Existe un grado de supervisión en el crecimiento del sector cooperativista?	5	5

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	17/08/2017
Revisado por:	APR	24/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>MECI 6/7</b>
---	--	-----------------

<b>61</b>	¿La administración realiza una evaluación y monitoreo de todos los procesos de la Cooperativa?	5	4
<b>62</b>	¿Se verifica datos digitales con físicos?	5	3
<b>63</b>	¿Aplicar el control continuo o permanente por parte de los directivos, para asegurar el correcto uso de procesos y funciones?	5	4
<b>64</b>	¿Existe alguna norma que garantice el control eficaz de los consejos?	5	5
<b>65</b>	¿Se comunica por escrito las deficiencias significativas?	5	5
<b>66</b>	¿Los controles pueden ser diseñados para operar de forma individual o en combinación para prevenir, o detectar y corregir deficiencias?	5	3
	<b>TOTAL</b>	<b>330</b>	<b>278</b>

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	17/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>MECI 7/7</b>
---	--	-----------------

N°	COMPONENTE	CONFIANZA		RIESGO		NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
		Cant.	%	Cant.	%		
1	Ambiente de Control	133	82%	29	18%	ALTA	BAJO
2	Evaluación de Riesgo	65	84%	12	16%	ALTA	BAJO
3	Actividad de control	22	88%	3	12%	ALTA	BAJO
4	Información y Comunicación	19	91%	2	9%	ALTA	BAJO
5	Supervisión	39	87%	6	13%	ALTA	BAJO

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO POR COMPONENTE

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

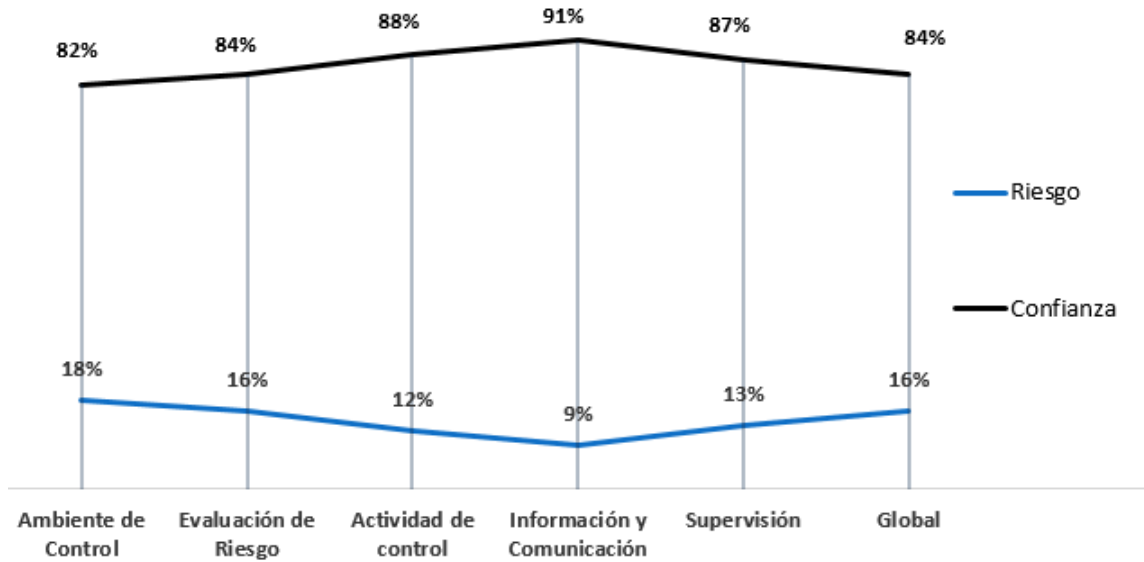
### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO GLOBAL

CÁLCULO CONFIANZA	% CONFIANZA	CÁLCULO RIESGO	% RIESGO	NIVEL CONFIANZA	NIVEL RIESGO
$\frac{278 * 100}{330}$	<b>84%</b>	$\frac{52 * 100}{330}$	<b>16%</b>	<b>ALTO</b>	<b>BAJO</b>

	Iniciales	Fecha
Elaborado por	LECHT	17/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017




**Gráfico 10: Nivel de Riesgo por Componente y Global**



**Elaborado por: Ligia Chango**


**Fuente: COAC “Integración Solidaria” Ltda.**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	18/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>RESUMEN DE CONCLUSIONES Y</b> <b>RECOMENDACIONES DE CADA</b> <b>SUBCOMPONENTE</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>RCRS 1/3</b>
---	---	-----------------


<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
Lealtad y Valores Éticos	Fomentar la lealtad a los empleados para mantener un alto estímulo desarrollando actitudes positivas y de emprendimiento	Es necesario que la cooperativa implemente actividades que fomenten un mejoramiento en el rendimiento de los empleados y así mismo otorgar reconocimientos a aquellos que sobre salgan por su esmero.
Compromiso por la competencia profesional del personal	A través del intercambio de expectativas, motivación y competencias es posible que esta relación se dé exitosamente, logrando un buen ejercicio del liderazgo	Se debe sociabilizar a todo el personal el contenido de manual de funciones y actualizar para mejorar el desempeño del personal acorde a los objetivos de la Coac.
Filosofía administrativa y estilo de operación	No existe procesos bien definidos para la atención al cliente	Implantar procesos técnicos actualizados que reduzcan el riesgo en las áreas de la Coac.
Estructura organizativa	Evitar la multifunción del personal para áreas que requieren un análisis de información más técnica	Seleccionar al personal y distribuir la carga de trabajo en base al manual de funciones
Asignación de autoridad y responsabilidad	La selección del representante de la Coac tiene que ser realizada mediante	Respaldar la responsabilidad del personal previo a la capacitación de manera clara y transparente.
Políticas y prácticas en materia de recursos humanos	Deficiencia en la adaptación y conocimiento del personal nuevo	Se debe capacitar al personal previo a la asignación del puesto de trabajo a ocupar.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	18/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN RESUMEN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE CADA SUBCOMPONENTE DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>RCRS 2/3</b>
---	---	-----------------

<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
Objetivos globales de la entidad	Falta de indicadores de gestión que ayuden a medir el cumplimiento de la tarea asignada	El área administrativa debe contar con un sistema tecnológico para medir el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.
Riesgos	No existe una clasificación de riesgo, ni tratados a tiempo para la toma de decisiones.	Conocer a nivel administrativos soluciones para evitar los riesgos con estrategias operativas y a tiempo.
Manejo de cambio	Implantar sistemas preventivos para detectar alteraciones de información en todos los datos.	Documentar cambios para mejorar los procesos.
Tipo de actividades de control.	No existe una buena documentación física y digital para obtener datos por acceso informático	Instalar sistemas de digitalización de información con la máxima seguridad de acceso.
Control sobre los sistemas de información	Sistema Financiero está incompleto para justificar al ente de control	Actualizar el sistema informático con nuevas tecnologías para el almacenamiento de información y en línea entre las distintas agencias.
Información	No hay muchas seguridades en acceso a la información ni histórica a los que se pueda acceder.	Instalar un sistema de flujo horizontal con históricos de todos los procesos que se generan en las diferentes tareas
Comunicación	No existe una política que maneje por separado agencia y matriz.	Realizar políticas de crédito, atención al cliente para comunicar los que deben realizar el personal.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	18/08/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017


	<p align="center"> <b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b>  AUDITORÍA DE GESTIÓN  RESUMEN DE CONCLUSIONES Y  RECOMENDACIONES DE CADA  SUBCOMPONENTE  DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 </p>	<p align="center"><b>RCRS 3/3</b></p>
---	---	---------------------------------------

<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
Actividad de monitoreo	No hay monitoreo en las áreas de cajas, atención al cliente cuyas causas afectan a la Cooperativa.	Los administradores deben delegar al personal capacitado para monitorear al personal de las agencias y matriz si están cumpliendo los objetivos.
Reportes de deficiencias	Se menciona mejoras de forma periódica en los procesos de cara área, pero los mismos no son ejecutados al 100% lo que afecta al desempeño del talento humano.	Corregir todas las deficiencias de carácter administrativo, técnico y jurídico, para la óptima gestión de la Gerencia, Considerando el crecimiento de la Cooperativa, conforme a los requerimientos y las normas vigentes que regulan la Superintendencia de economía Popular y Solidaria.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	18/0/2017
Revisado por:	APR	21/08/2017




## **FASE III EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	<b>PA/E</b>
---	---	-------------

**OBJETIVO:** Evaluar los procesos y los niveles de eficiencia, eficacia, efectividad y economía en el uso de los recursos asignados a la Institución, así como el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados al área.

N°	Procedimiento	REF/PT	Responsable	Fecha
1	Identificación de Procesos	IP	LECH	21/09/2017
2	Elaboración de Flujo gramas	EF	LECH	21/09/2017
3	Indicadores de Gestión	IG	LECH	21/09/2017
4	Documentación de los hallazgos detectados en el programa de Auditoría.	HH	LECH	21/09/2017

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<p><b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b></p>	<p><b>IP 1/6</b></p>
---	---	----------------------

## **PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE BRINDA**

En la actualidad existe una gran competencia entre cooperativas por lo que es necesario buscar estrategias para hacer frente a la competencia. Es por eso que proponemos los siguientes productos y servicios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “INTEGRACION SOLIDARIA” LTDA., que le permitirá competir en el mercado y alcanzar mayor eficiencia y credibilidad.

Estos créditos están destinados a satisfacer las necesidades de financiamiento a socios que poseen una microempresa, cuya actividad económica sea de comercio producción (actividades agropecuarias y no Agropecuarias) o servicio en el caso de los microempresarios y también socios asalariados.

### **OBJETIVOS:**


- a. Prestar servicios financieros adecuados y de calidad.
- b. Permitir a los socios el acceso al crédito para cubrir sus necesidades.
- c. Lograr un crecimiento de la institución al ofrecer productos o servicios adecuados a las necesidades del socio.
- d. Minimizar el riesgo y mantener indicadores de morosidad aceptables.

## **CERTIFICADOS DE APORTACIÓN**

Según indica los estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, en su artículo 38, se procederá a transferir el 25% del valor del encaje para el incremento del capital social., a Certificados de aportación.

Cuyo cuadro se reportará al fin del día a Contabilidad, relacionado al número de desembolsos.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<p><b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b></p>	<p><b>IP 2/6</b></p>
---	---	----------------------

### **PÉRDIDA O SUSTRACCIÓN DE LIBRETA Y ESTUCHE**

Para la nueva libreta el socio cancelara la cantidad de \$ 3,00

Para un nuevo estuche el socio cancelara la cantidad de \$ 2,00

### **CUENTA DE AHORRO A LA VISTA**

Para la apertura de una cuenta de ahorro se requiere de la siguiente documentación básica:


- Copia de la cédula de ciudadanía (color)
- Copia de la papeleta de votación (color)
- Recibo de Servicios Básicos (Agua, Luz, Teléfono, no mayor a 2 meses atrás.)
- Cuota de ingreso mínimo de \$ 30,00 distribuido de la siguiente manera:

Ahorro	\$ 5,00
Certificados de aportación	\$ 10,00
Gastos administrativos	\$ 10,00
Seguro Solidario	\$ 5,00

**Total: \$30,00**

**Cuyo saldo mínimo de cuenta será posterior a \$5,00.**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<p><b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b></p>	<p><b>IP 3/6</b></p>
---	---	----------------------

## CRÉDITOS

Es un servicio que presta la cooperativa con el fin de satisfacer las necesidades económicas de los socios.

La existencia de créditos es indispensable para el desarrollo económico, permite invertir en actividades productiva. Los créditos de acuerdo a nuestra misión son los servicios más importantes para la solución de las necesidades básicas del socio.


### REQUISITOS OBLIGATORIOS DE CRÉDITO:

- Ser socio de la cooperativa
- 1 Copia de libreta de ahorro
- Encaje al 10x1 (ver cuadro de encaje)
- 2 Copias de la cedula de identidad y papeleta de votación a color.
- Planilla de Luz actualizado (Deudor y/o Garante) de hasta hace 2 meses atrás.
- Certificado del curso de cooperativismo.
- Respaldo del ingreso económico del socio (RUC, RISE, certificados, facturas, carnet, rol, etc.)
- Copia de matrícula de vehículo (en caso de poseerlos)
- Escritura y / o pago de predio (copias y/o originales dependiendo del monto de crédito en caso de poseerlos, etc.)
- 2 Fotos tamaño carnet del Deudor.
- 1 Carpeta Institucional.

### REQUISITOS ADICIONALES:

- Garantes (ver cuadro de garantías)
- Poder especial actualizado (vigencia 1 año) en caso de que no pueda firmar.
- Disolución conyugal (en caso de ser separado).
- En caso de ser unión de hecho (presentaran documentación de los dos).

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>	IP 4/6
---	--	--------

### **REQUISITOS PARA GARANTES:**

- Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación a color.
- Planilla de Luz actualizado (Deudor y/o Garante) de hasta hace 2 meses atrás.
- Respaldo del ingreso económico del socio (RUC, RISE, certificados, facturas, carnet, rol, etc.).
- Copia de matrícula de vehículo (en caso de poseerlos).
- Escritura y / o pago de predio (copias y/o originales dependiendo del monto de crédito en caso de poseerlos, etc.).

### **REQUISITOS PARA CRÉDITOS CON HIPOTECA:**


- Ser socio de la cooperativa
- 1 Copia de libreta de ahorro
- 2 Copias de la cedula de identidad y papeleta de votación a color.
- Planilla de Luz actualizado (de hasta hace 2 meses atrás)
- Escritura (original).
- Registro de propiedad (original y al a fecha actual).
- Pago de impuesto predial (original y a la fecha actual).

**Nota:** el avalúo de la propiedad a hipotecar será realizado por el asesor jurídico con el 60% de costo real de la propiedad a hipotecarse.

### **REQUISITOS PARA CRÉDITOS CON GARANTÍA DE PÓLIZAS:**

- Ser socio de la cooperativa
- 1 Copia de libreta de ahorro
- 2 Copias de la cedula de identidad y papeleta de votación a color.
- Planilla de Luz actualizado (de hasta hace 2 meses atrás).
- Certificado de Póliza (original).

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>IP 5/6</b>
---	---	---------------

### **MONTO / PLAZO**

<b>TIPO DE SOCIO</b>	<b>MONTO</b>	<b>PLAZO MÁXIMO</b>		
	Rangos/Créditos	Ordinarios	Recomendaciones	
Socio Nuevo	200 a 400	3 Meses	Negociar para un menor número de meses plazos.	
	401 a 600	5 Meses		
	601 a 1.000	7 Meses		
	1.001 a 2.000	10 Meses		
	2.001 a 4.000	13 Meses		
	4.001 a 5.000	15 Meses		
Socio Recurrente	200 a 400	4 Meses		Negociar para un menor número de meses plazos.
	401 a 600	6 Meses		
	601 a 1.000	8 Meses		
	1.001 a 4.000	15 Meses		
	4.001 a 5.000	17 Meses		
	5.000 en adelante	18 Meses		
Refinanciamientos Y Restructuración	Monto original de la operación a refinanciar	60 Meses	Carta de excepción, abono mínimo del 10% del capital vencido.	


**NOTA:** la restructuración debe tener el estudio del socio afectado que se debe adjuntar a la carpeta la cual será fotos de la vivienda e informes general.

### **TASAS DE INTERES**

<b>AGENCIA</b>	<b>TASA DE INTERES</b>
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.00 %
Microcrédito Acumulación Simple	25.00%
Microcrédito Minorista	28.00%
Consumo	15.00 %

**Nota:** Puede ser reajutable según políticas del BCE.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<p><b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b></p>	<p><b>IP 6/6</b></p>
---	---	----------------------

**COMITÉ DE CRÉDITO:** El comité de crédito se **reunirá** de manera obligatoria en toda la agencia, en donde el asesor de crédito presentará el informe del socio, así como del garante basado en la información adquirida durante la visita del socio, la cual será analizadas por los miembros del comité, en la que elaboran un acta indicando si están aprobados o rechazados las solicitudes presentadas al pleno del comité.

**Los créditos vinculados y empleados** serán aprobados o rechazados únicamente en la reunión del consejo de administración.

**CONDICIONES PARA REESTRUCTURACIÓN.** - presentar el informe económico actual del socio gestor de crédito, mejorar garantías, abono mínimo del 10% del capital vencido antes de realizar la documentación, tasa del 22% anual del valor vencido, tiempo dependiendo de las condiciones del socio, previo el análisis del comité de crédito.

**ACREDITACIÓN.** - Se acreditará solo las carpetas que consten en el acta de comité de crédito con firmas de responsabilidad y cuando están presentes socios y garantes con la cédula identidad para verificación de firmas.

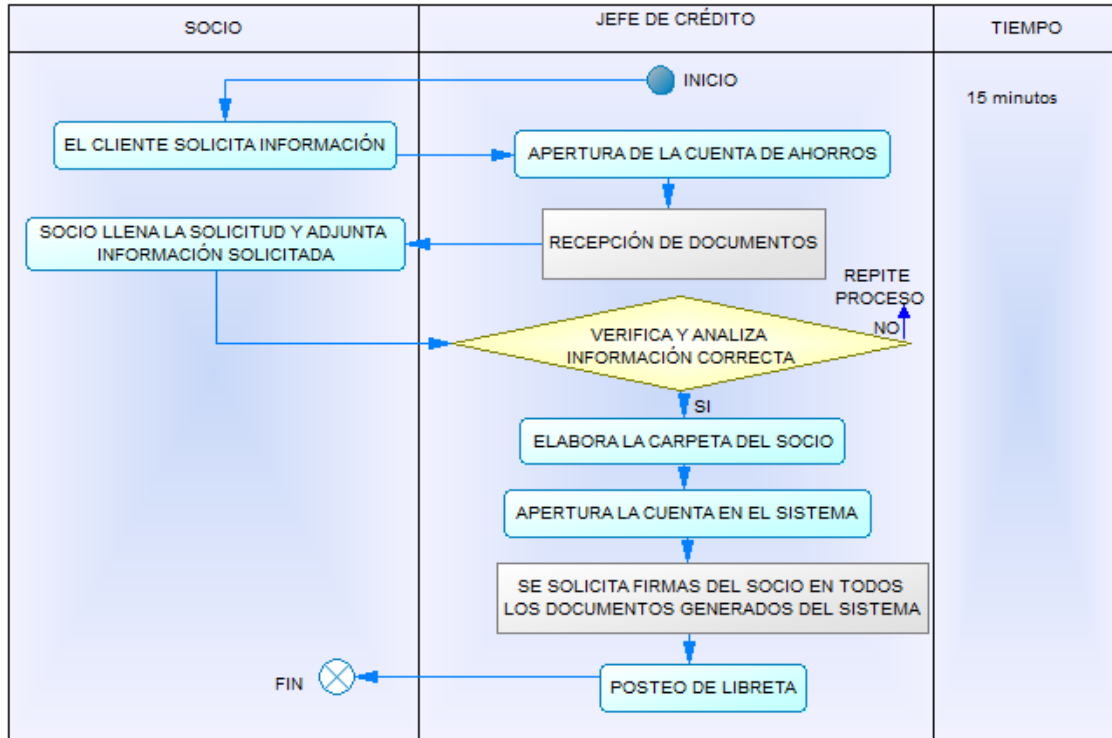
**UBICACIÓN GEOGRÁFICA.** - los créditos a colocarse deben estar dentro de la jurisdicción territorial en donde se encuentra ubicada la oficina, en caso de no pertenecer a la ubicación correspondiente se pasará a la oficina a la cual pertenece según su ubicación geográfica, para que continúe con el proceso de crédito.

**CONSULTA DE CENTRAL DE RIESGOS.** Toda persona debe firma la autorización más copia de cedula para revisar el historial crediticio del socio no socio.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017




FLUJOGRAMA DE PROCESO: APERTURA DE CUENTA DE AHORROS

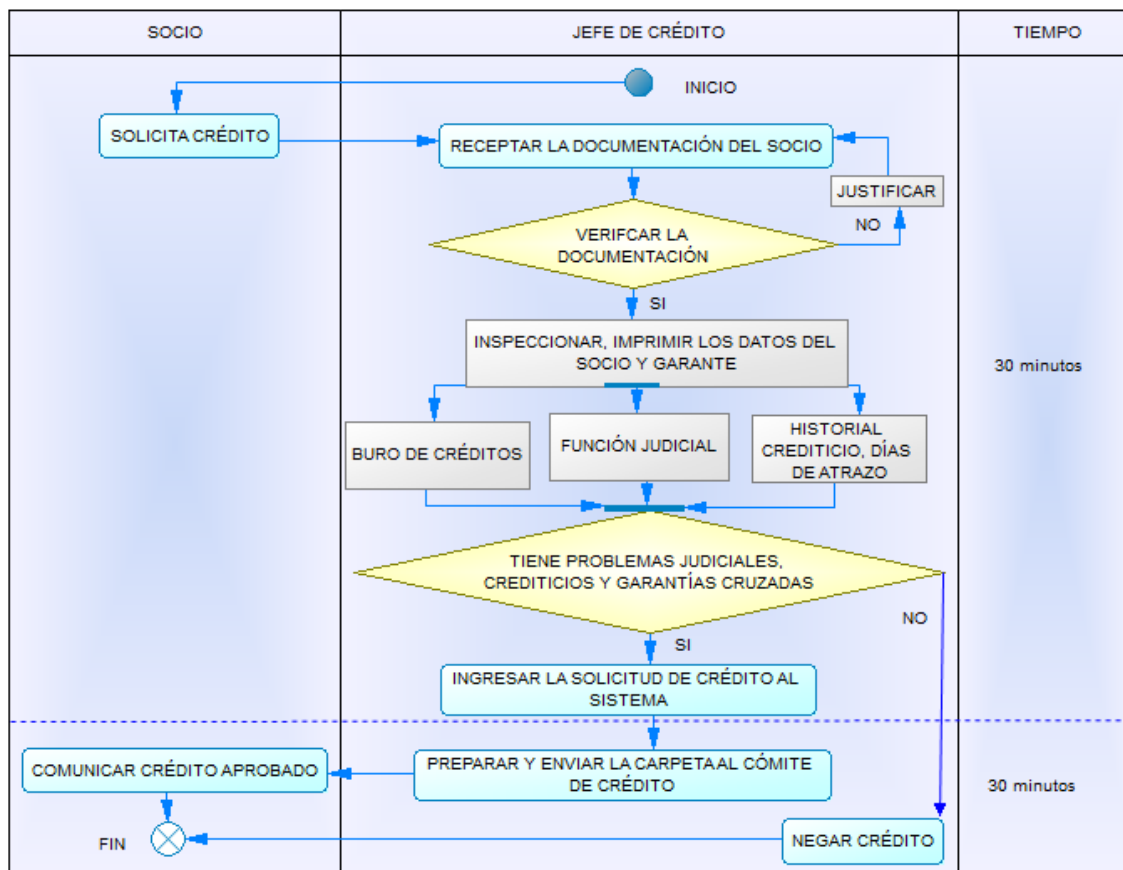


**Flujograma 1 Apertura de Cuenta**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN ELABORACIÓN DE FLUJOGRAMAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>EF 2/9</b>
---	---	---------------

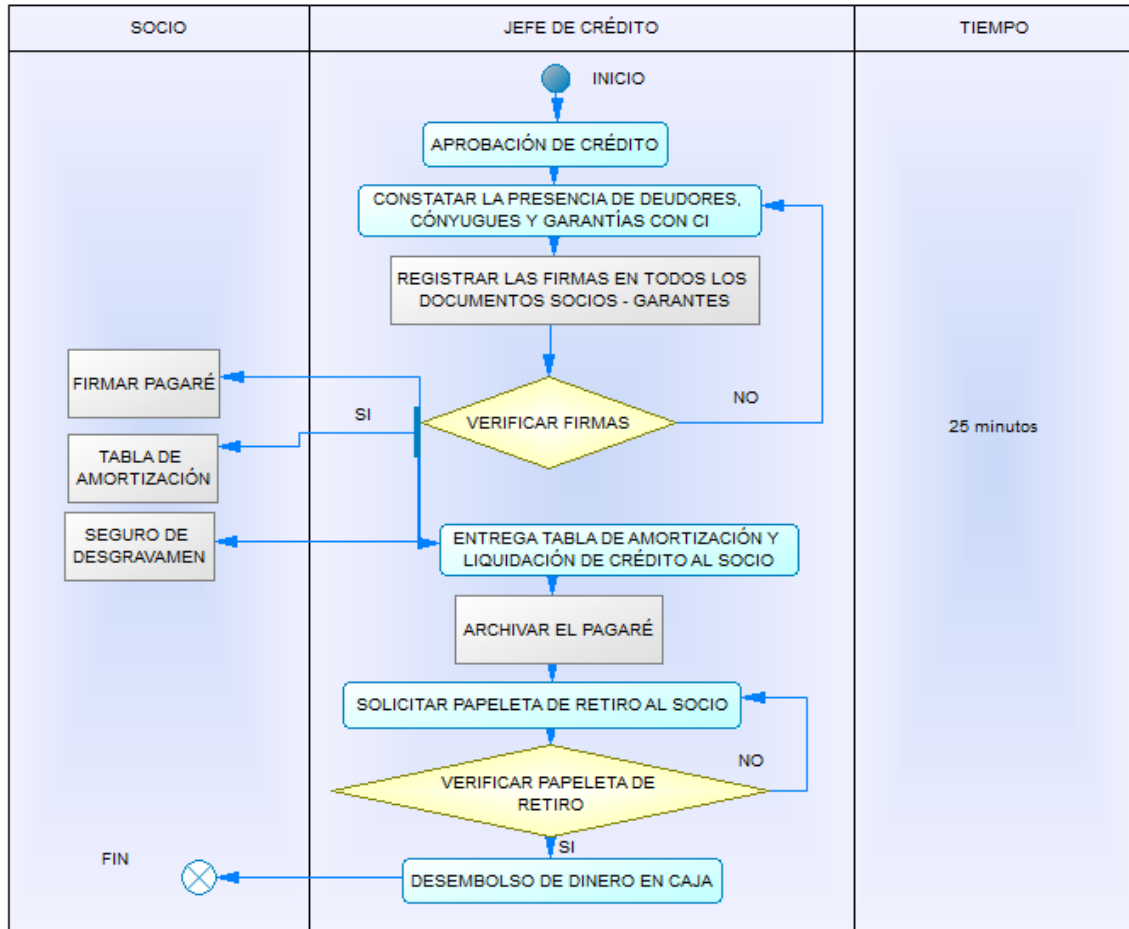
FLUJOGRAMA DE PROCESO: CONSECIÓN DE CRÉDITO



**Flujograma 2 Concesión de Crédito**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

FLUJOGRAMA DE PROCESO: DESPACHO DE CRÉDITO



**Flujograma 3 Despacho de Crédito**

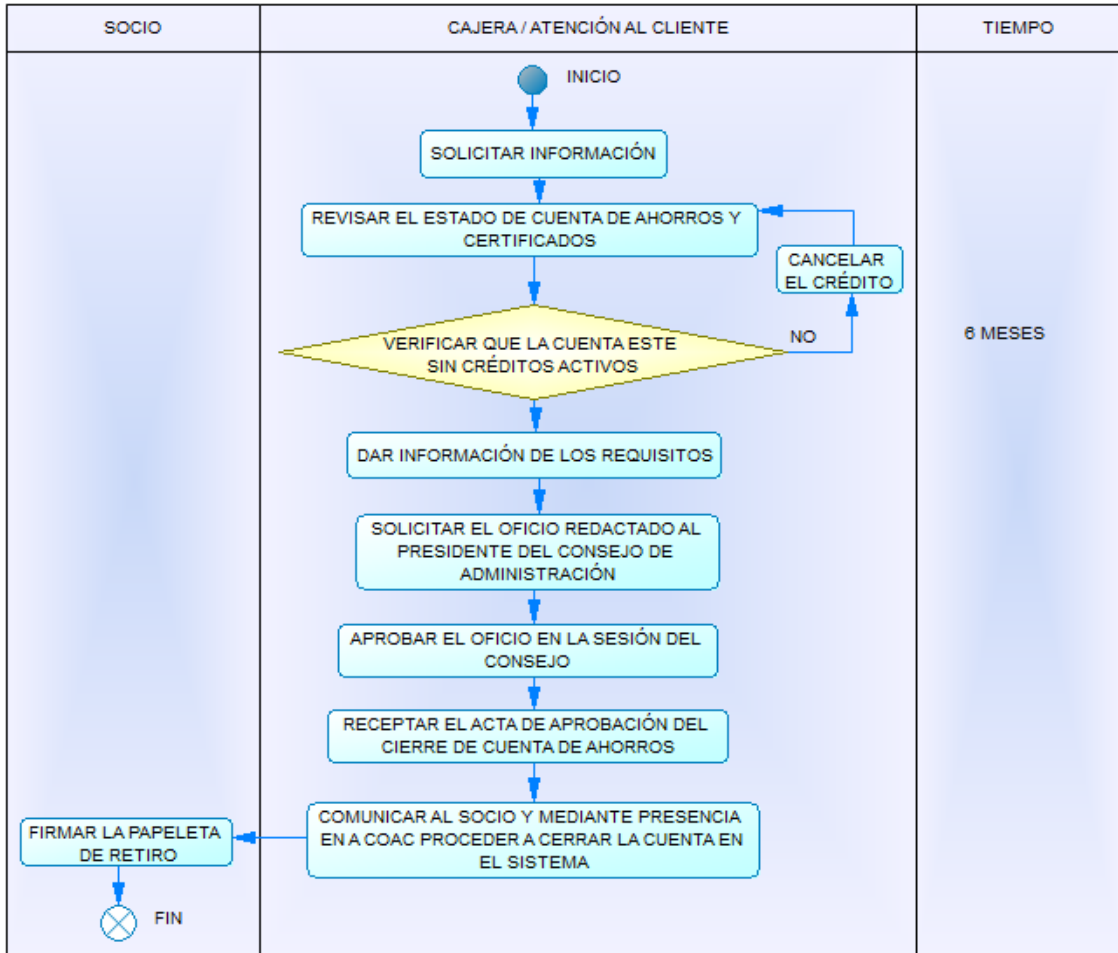
	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.**  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
ELABORACIÓN DE FLUJOGRAMAS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

**EF 4/9**

FLUJOGRAMA DE PROCESO: CIERRE DE CUENTA DE AHORROS



**Flujograma 4 Cierre de Cuenta**

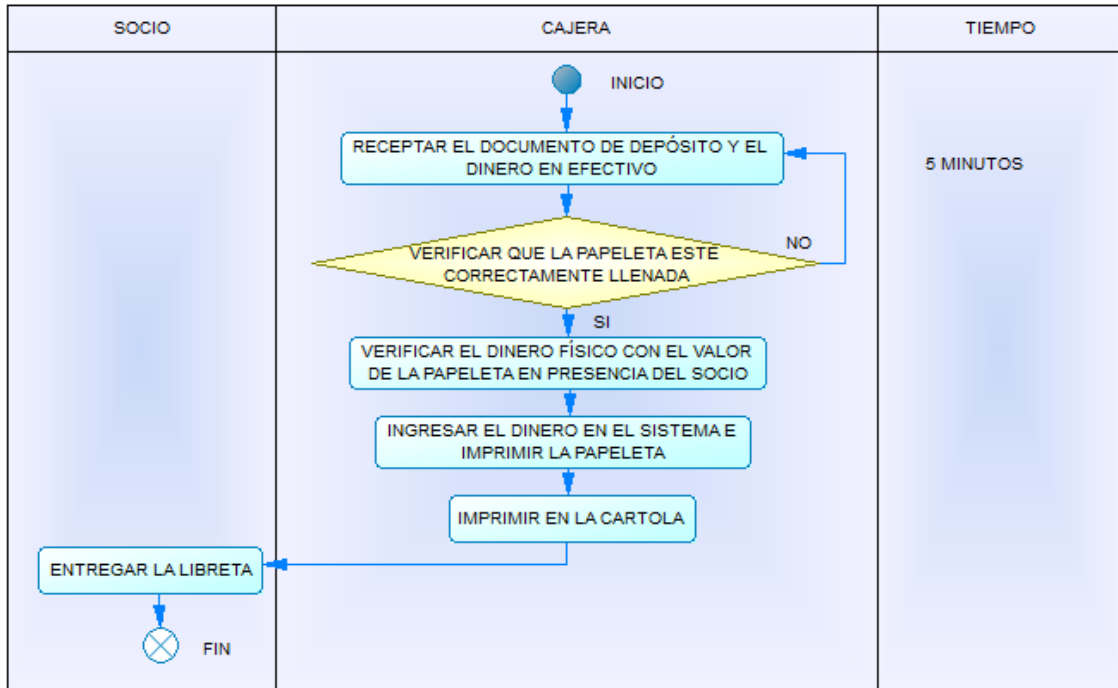
	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.**  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
ELABORACIÓN DE FLUJOGRAMAS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

**EF 5/9**

FLUJOGRAMA DE PROCESO: DEPÓSITO DE AHORROS

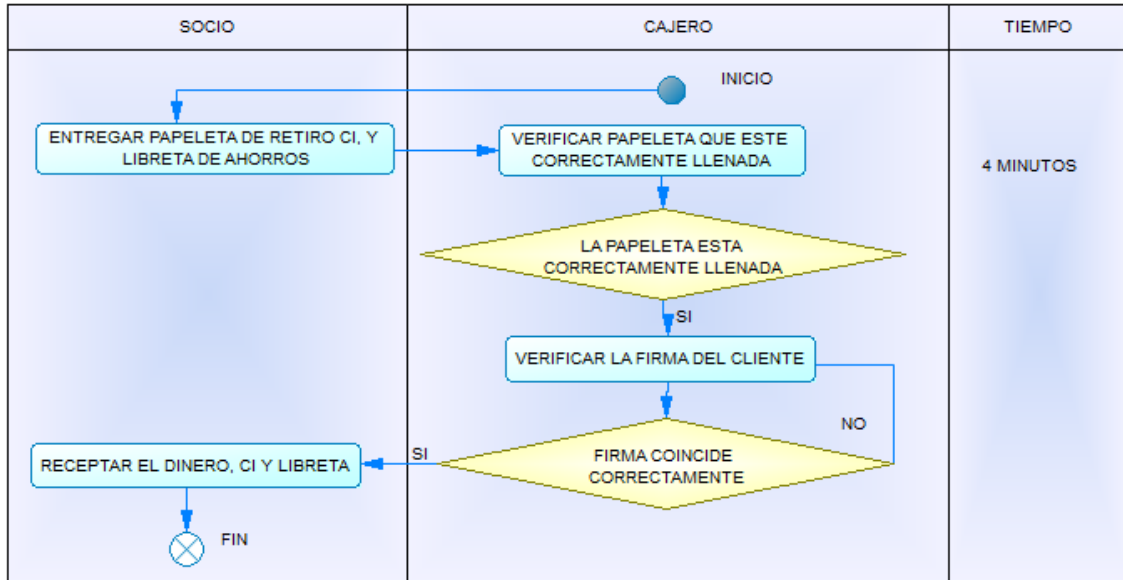


**Flujograma 5 Depósito Ahorros**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017



FLUJOGRAMA DE PROCESO: RETIRO DE AHORROS

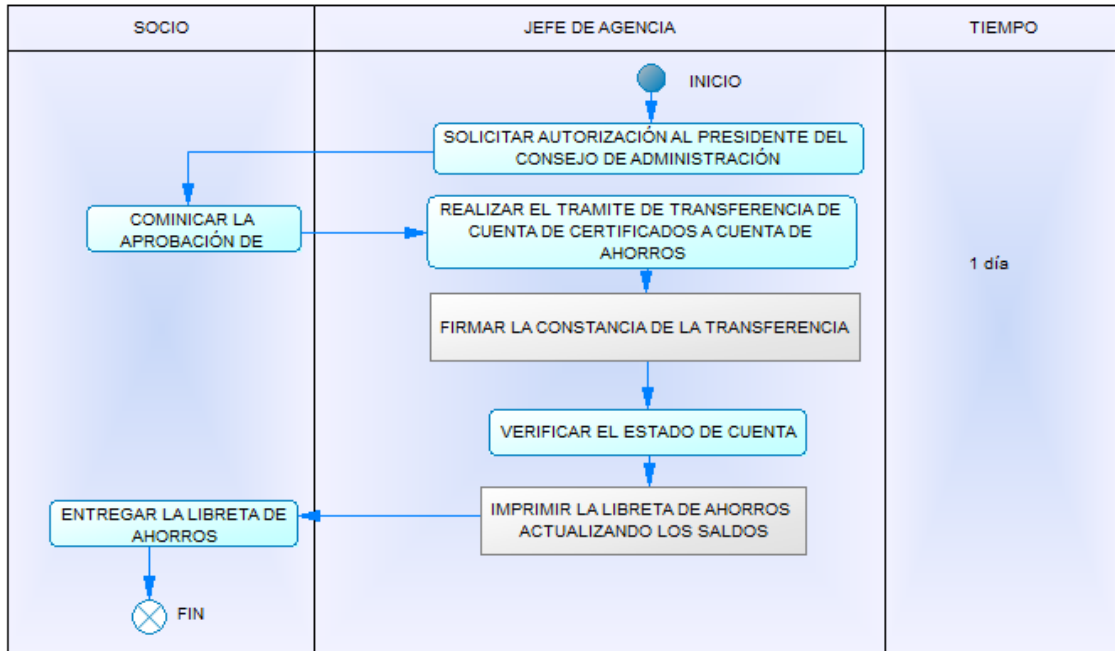


**Flujograma 6 Retiro Ahorros**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017



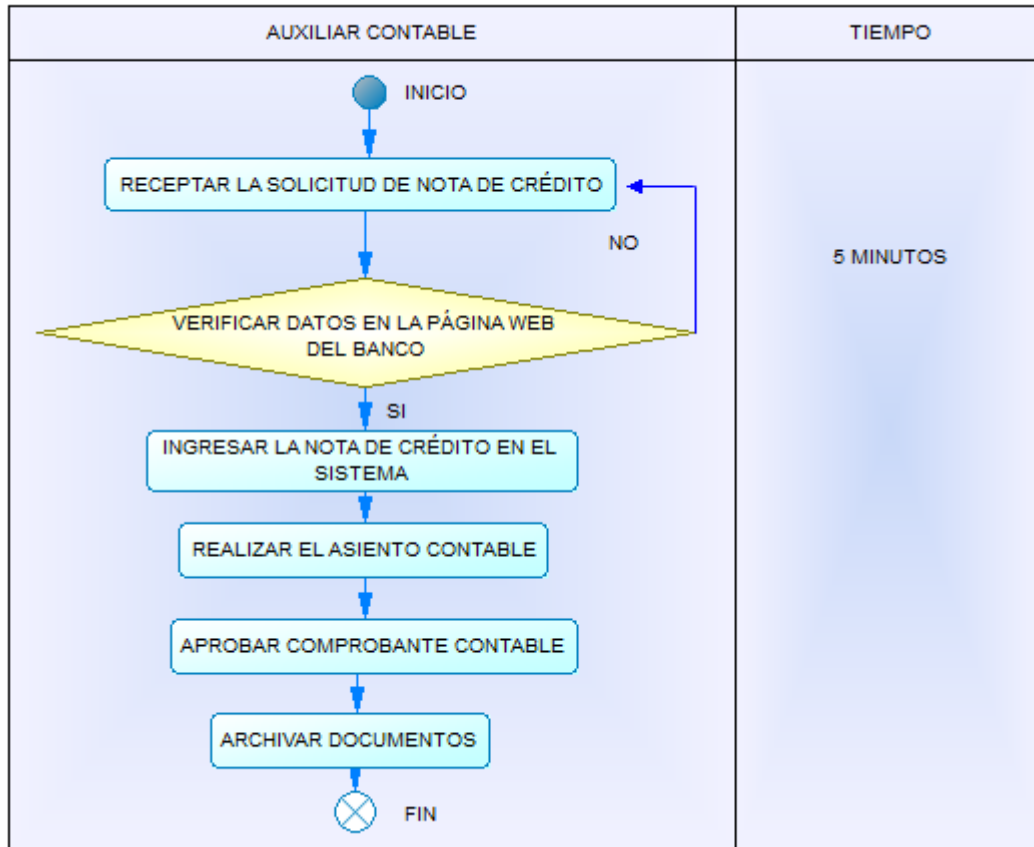
FLUJOGRAMA DE PROCESO: TRANSFERENCIA DE CUENTA DE CERTIFICADOS - AHORROS



**Flujograma 7 Transferencias de Cuenta de Certificados a Cuenta de Ahorros**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

FLUJOGRAMA DE PROCESO: NOTA DE CRÉDITO

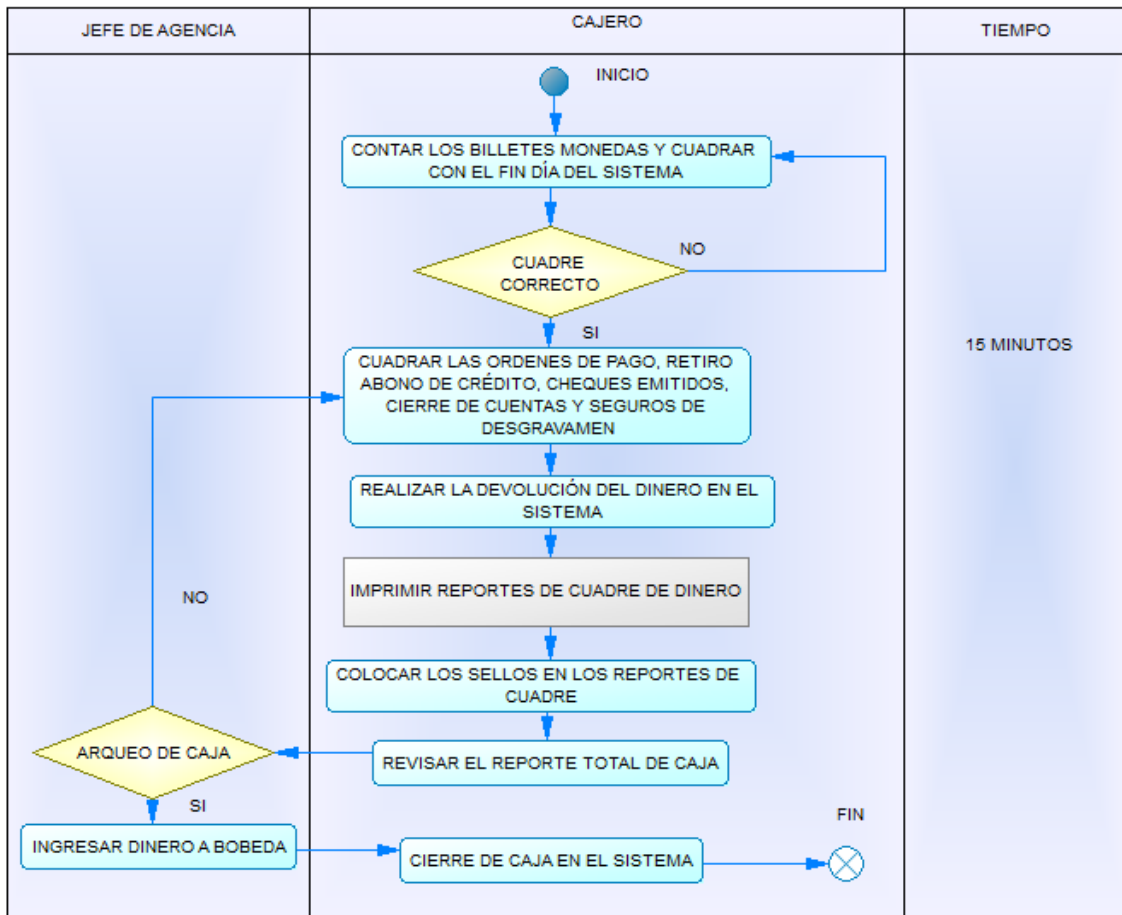


**Flujograma 8 Nota de Crédito**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017




FLUJOGRAMA DE PROCESO: CUADRE DE CAJA DIARIO




**Flujograma 9 Cuadre de Caja Diario**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	21/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>IG 1/8</b>
---	--	---------------


Nombre del Indicador	Objetivo	Tipo	Relación
Formación Profesional	Detectar si el recurso humano tiene título de tercer nivel	EFICACIA	$\frac{\text{N}^\circ \text{ empleados con título de tercer nivel} * 100}{\text{N}^\circ \text{ total de recurso humano de la COAC}}$
Cumplimiento del Plan de capacitación	Determinar el cumplimiento del plan de capacitación	EFICACIA	$\frac{\text{N}^\circ \text{ eventos ejecutados en el período} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de eventos programados en el período}}$
Porcentaje de empleados capacitados en el período	Determinar el % de empleados capacitados en el período	EFICIENCIA	$\frac{\text{N}^\circ \text{ empleados capacitados en la COAC} * 100}{\text{Total empleados de la COAC}}$
<b>RECURSOS MATERIALES</b>			
Optimización de Recursos	Uso de material de trabajo adecuado	ECONOMÍA	$\frac{\text{Cantidad de Recursos Materiales usados en la COAC} * 100}{\text{Total Recursos Materiales en Inventario}}$
<b>RESPONSABILIDADES CON LA ENTIDAD</b>			
Iniciativas del Personal	Determinar el grado de responsabilidad con la COAC.	EFICIENCIA	$\frac{\text{N}^\circ \text{ iniciativas empleados de la COAC} * 100}{\text{N}^\circ \text{ iniciativas empleados de la COAC puesta en practica}}$
Conducta ética del personal	Qué porcentaje de valores éticos se cumple	ETICA	$\frac{\text{N}^\circ \text{ llamados de atención asimilados por los empleados} * 100}{\text{Total llamados de atención realizados a los empleados}}$
<b>PRODUCTIVIDAD</b>			
Atención al Cliente	Determinar la calidad y eficiencia en la atención al cliente	EFICIENCIA	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Reclamos Atendidos de los socios} * 100}{\text{Total socios atendidos}}$

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	22/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>IG 1/8</b>
---	--	---------------

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Relación</b>
Morosidad	Determinar el índice de morosidad de la cartera de crédito	EFICACIA	$\frac{\% \text{ cartera vencida} * 100}{\text{Cartera total de la COAC}}$

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	22/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>IG 1/8</b>
---	---	---------------

<b>Nombre del Indicador:</b>	<b><u>FORMACIÓN PROFESIONAL</u></b>
Tipo:	Eficacia
Objetivo	Detectar si el recurso humano tiene título de tercer nivel para desempeñar el cargo asignado
Agregación	Porcentaje
Preposición	De
Variable	Empleados con título
Verbo participio pasado	Seleccionado
Complemento circunstancial	En la COAC, período 2015


$\text{Eficacia en la formación del personal} = \frac{\text{N}^\circ \text{ empleados con título de tercer nivel} * 100}{\text{N}^\circ \text{ total de recurso humano de la COAC}}$
$\text{Eficacia en la formación del personal} = 3 / 7$
$\text{Eficacia en la formación del personal} = 43\%$

**Análisis:**

Este indicador determina el porcentaje de empleados de la institución que hayan alcanzado un título de tercer nivel.

Se ha determinado que la mayor parte de área de recursos humanos (**57% de la población total**) no alcanzado un título de tercer nivel ya que por motivos de recursos económicos se encuentran en etapa de obtención, mientras que el (**43% de la población total**) cuenta con un título de tercer nivel.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	22/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>IG 2/8</b>
---	---	---------------

<b>Nombre del Indicador:</b>	<b><u>CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN</u></b>
Tipo:	Eficacia
Objetivo	Detectar si se realiza un plan de capacitación al personal basados en la actualidad de la Economía Popular y Solidaria
Agregación	Porcentaje
Preposición	De
Variable	Personal de la COAC
Verbo participio pasado	Capacitado
Complemento circunstancial	En la COAC, período 2015


$\text{Eficacia Cumplimiento Plan Capacitación} = \frac{\text{N}^\circ \text{ empleados con título de tercer} * 100}{\text{N}^\circ \text{ total recurso humano de la COAC}}$
<p>Eficacia Cumplimiento Plan de Capacitación = 2 / 20</p>
<p>Eficacia Cumplimiento Plan de Capacitación = 10%</p>

**Análisis:**

Este indicador representa el porcentaje de eventos de capacitación que la Cooperativa ha realizados al recurso humano.

El **(10% de la totalidad de los eventos planificados)** (capacitación, seminarios y charlas) se han ejecutado mientras que el 90% no se ha desarrollado. Esto indica una gran falta de apoyo para que el personal se encuentre capacitado con los nuevos requerimientos actuales por la Economía Popular y Solidaria.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	22/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>IG 3/8</b>
---	--	---------------


<b>Nombre del Indicador:</b>	<b><u>PORCENTAJE DE PERSONAL CAPACITADO EN EL AÑO</u></b>
Tipo:	Eficiencia
Objetivo	Determinar el porcentaje de personal de la institución capacitados al año
Agregación	Porcentaje
Preposición	De
Variable	Personal de la Cooperativa
Verbo participio pasado	Capacitado
Complemento circunstancial	En la COAC, período 2015

Eficacia en Capacitación de personal = $\frac{\text{N}^\circ \text{ empleados capacitados en la COAC} * 100}{\text{Total, de empleados de la COAC}}$
Eficacia en Capacitación al personal = 4 / 4 Eficacia en Capacitación al personal = 100%

Este indicador representa el porcentaje de empleados de la Cooperativa que participan en los programas de capacitación.

Una ventaja para el cumplimiento de este indicador es el número de personal limitado que existe, pues nos indica que el 100% de los empleados participan en los programas de capacitación organizados por la Coach abalizando con su respectivo certificado.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	22/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<p align="center"> <b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b>  AUDITORÍA DE GESTIÓN  INDICADORES DE GESTIÓN  DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  2015 </p>	<p align="center"><b>IG 4/8</b></p>
---	---	-------------------------------------

<b>Nombre del Indicador:</b>	<b><u>OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS</u></b>
Tipo:	Eficiencia
Objetivo	Detectar los diferentes recursos con los que cuenta la Cooperativa.
Agregación	Porcentaje
Preposición	De
Variable	Recursos materiales
Verbo participio pasado	Utilizados
Complemento circunstancial	En la COAC, período 2015


<p align="center"> Optimización Recursos = <math>\frac{\text{Cantidad de Recursos Materiales usados en la COAC}}{\text{Total, de recursos Materiales en Inventario}}</math> </p> <p> Optimización de Recursos = <math>270 / 300</math> </p> <p> Optimización de Recursos = <math>(100 - 90\%)</math> </p> <p> Optimización de Recursos = <math>10\%</math> </p>
---

**Análisis**

Este indicador representa en porcentaje la optimización de recursos que se da dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

Por lo cual se evidencia que existe un 10% de optimización de recursos frente a la totalidad de recursos que se presupuestan cada año para la Cooperativa.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	22/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>IG 5/8</b>
---	--	---------------

<b>Nombre del Indicador:</b>	<b><u>INICIATIVAS DEL PERSONAL</u></b>
Tipo:	Eficiencia
Objetivo	Evaluar el grado de compromiso del empleado con la entidad.
Agregación	Grado
Preposición	De
Variable	Empleados
Verbo participio pasado	Comprometidos
Complemento circunstancial	En la COAC, período 2015


$\text{Iniciativas del Personal} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de iniciativas de los empleados de la COAC} * 100}{\text{N}^\circ \text{ iniciativas empleados de la COAC puestas en practica}}$
$\text{Iniciativas del Personal} = 4 / 10$
$\text{Iniciativas del Personal} = 40\%$

### **Análisis**

Este indicador representa en porcentaje la aplicación de iniciativas que se han presentado por parte de los empleados de la Cooperativa, obteniendo un resultado del 100% de iniciativas ideas, el 40% ha ratificado su compromiso con creaciones innovadoras en cada área que ha sido de valioso apoyo para el bienestar de la Cooperativa, el otro 60% son ideas de gran aporte, pero para implantar se requiere que pase las pruebas correspondientes en un ambiente de pruebas.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	22/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017



	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>IG 6/8</b>
---	--	---------------


<b>Nombre del Indicador:</b>	<b><u>CONDUCTA ÉTICA DEL PERSONAL</u></b>
Tipo:	Ética
Objetivo	Determinar el grado de cumplimiento de valores éticos
Agregación	Grado
Preposición	De
Variable	Valores éticos empleados
Verbo participio pasado	Cumplimiento
Complemento circunstancial	En la COAC, período 2015

Conducta ética del personal	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de llamados de atención asimilados de empleados} * 100}{\text{Total, de llamados de atención a los empleados}}$
Conducta ética del personal = 6 / 13	
Optimización ética del personal = 46%	

### **Análisis**

Se realizaron llamados de atención al personal de la Cooperativa por no cumplir las metas que se fijan cada fin de mes por factores éticos de los cuales el 46% fueron atendidas mediante el cumplimiento de meta de tal manera que el personal es merecedor de un incentivo moral y económico.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	22/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>IG 7/8</b>
---	--	---------------

<b>Nombre del Indicador:</b>	<b><u>ATENCIÓN AL CLIENTE</u></b>
Tipo:	Eficiencia
Objetivo	Determinar la óptima atención al cliente
Agregación	Grado
Preposición	De
Variable	Atención óptima
Verbo participio pasado	Atendidos
Complemento circunstancial	En la COAC, período 2015

Eficiencia Atención al Cliente	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos atendidos de los socios} * 100}{\text{Total, de socios atendidos}}$
Eficiencia Atención al Cliente = 100 – 55%	
Eficiencia Atención al Cliente = 45%	

**Análisis:**


La Cooperativa se encuentra en un segmento 4 asignado por la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria.

Las quejas que se receiptan son del 55% en el área de atención al cliente por diversos factores como el personal nuevo que ingresa y no está lo suficientemente capacitado para atender con la delicadeza que se debe tener con los socios.

El 45% represente la ineficiencia en la atención al Cliente, lo que es muy preocupante ya que se presentan solicitudes de cierres de cuentas o el socio prefiere a la competencia.

El área de atención al cliente es la principal para la captación de socios y de su buen funcionamiento depende el éxito de la Cooperativa.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	22/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<p align="center"><b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</p>	<p align="center"><b>IG 8/8</b></p>
---	--	-------------------------------------

<b>Nombre del Indicador:</b>	<b><u>MOROCIDAD</u></b>
Tipo:	Eficacia
Objetivo	Determinar el índice de morosidad de la cartera de crédito
Agregación	Cartera
Preposición	De
Variable	Crédito
Verbo participio pasado	Morosidad
Complemento circunstancial	En la COAC, período 2015


Índice de morosidad	$= \frac{\% \text{ de la Cartera Vencida} * 100}{\text{Cartera Total de la COAC}}$
Índice de morosidad	= 580.000 / 1200000
Índice de morosidad	= 48%

**Análisis**

Este indicador determina el índice de morosidad de la Cooperativa analizando la cartera de crédito para lo cual tiene un índice de morosidad del 48%, con este dato se debe tomar los correctivos necesarios para reducir el índice con mecanismos de cobro especializados, ayuda judicial y asignación de créditos con un mejor análisis para evitar el riesgo de crédito mal colocados, ya que estos afectan a la provisión de la Cooperativa.

La gerencia debe tomar correctivos en base al índice de morosidad con la debida planificación a tiempo para que en un futuro la Cooperativa sea sostenible y más sustentable para los socios.


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	22/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>HH 1/3</b>
---	---	---------------

N°	PARAMETRO	DETALLE
1._	<b><u>Manual de funciones desactualizado</u></b>	
➤ CONDICIÓN	La Cooperativa cuenta con un manual de funciones incompleto por tal motivo no es sociabilizado a todo del personal.	
➤ CRITERIO	La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria exige que la Cooperativa disponga de un manual de funciones para cada área.	
➤ CAUSA	La máxima autoridad no ha contratado personal especializado para que se actualice el manual de funciones y se proceda a sociabilizar e implementar en la Cooperativa.	
➤ EFECTO	Los objetivos planteados no son alcanzados por falta de asignación y cumplimiento de tareas.	
➤ CONCLUSIÓN	Se ven afectada las áreas de la Cooperativa por falta de trabajo técnico por lo que se producen varios errores que son sujetos a sanción	
➤ RECOMENDACIÓN	Se recomienda contratar a personal especializado para elaborar un manual de funciones para distribuir la carga de trabajo bajo responsabilidades controlados por los procesos y la toma de decisiones de la alta gerencia.	


	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	22/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017



	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>HH 2/3</b>
---	--	---------------

N°	PARAMETRO	DETALLE
1._	<u>Índices de riesgo crediticio</u>	
➤ CONDICIÓN		Al momento de conceder un crédito no se analiza detalladamente datos como capacidad de pago, ingresos, sobreendeudamiento.
➤ CRITERIO		Existe una política de crédito que se sigue en la concesión, pero no existe actualizaciones para segmentar los destinos de crédito con la respectiva tasa vigentes por el Banco Central del Ecuador
➤ CAUSA		Por la falta de un correcto análisis en conjunto por los delegados para aprobar el crédito que a futuro caen en mora.
➤ EFECTO		Incremento en el Riesgo y provisión por lo que existe un llamado de atención de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
➤ CONCLUSIÓN		Este índice mide la cartera morosa de la cooperativa, ya que se representa en un sentido más amplio, el que, a más de considerar la cartera de crédito vencida, también considera la cartera que no devenga interés, esto debido a que toda operación de crédito tiene su significado de riesgo.
➤ RECOMENDACIÓN		La mala colocación de créditos constituye una de las más importantes señales que advierten las crisis financieras. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toma en cuenta que la Cooperativa incrementa su cartera de créditos morosa, lo que resulta en la caída de las utilidades. Entonces, un aumento significativo en la morosidad puede provocar un problema de rentabilidad y liquidez, incluso se traduciría en la generación de pérdidas y déficit de provisiones. En este sentido una cooperativa de ahorro y crédito que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos puede ver perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados (morosos).

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	22/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

	<b>“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	<b>HH 3/3</b>
---	--	---------------

N°	PARAMETRO	DETALLE
1._	<u>Segregación de funciones</u>	
➤ CONDICIÓN		Falta de análisis de determinadas actividades que deben encontrarse separadas unas de otras, dado el riesgo que implica que una misma persona las concentre.
➤ CRITERIO		Existen personas que duplican el trabajo por iniciar el mismo proceso sin la coordinación del caso y el error que puede ocasionar.
➤ CAUSA		Poca asignación de recursos para la contratación del nuevo personal.
➤ EFECTO		Por el poco personal se debe realizar multifunción lo que implica una sobre carga de trabajo que ocupa tiempo para finalizar las tareas.
➤ CONCLUSIÓN		La Cooperativa no cuenta con recurso Humano para ocupar los distintos cargos y separar las funciones.
➤ RECOMENDACIÓN		Se recomienda seleccionar y contratar a más personal para cumplir todos los requisitos solicitados por los entes de control como Seps, Banco Central del Ecuador y Unidad de Análisis Financiero.  Los usuarios pueden realizar procesos de ingreso de información, pero no pueden eliminar, existirá un nivel de aprobación superior para poder administrar.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	LECHT	22/09/2017
Revisado por:	APR	25/09/2017

## **FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**





Salcedo, 01 marzo del 2016

Tecnólogo

Islao Yanchaliquin

**GERENTE GENERAL DE LA COAC “INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA.**

Presente

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, y felicitándole por las funciones desempeñadas en beneficio de la Coac Integración Solidaria.

La presente tiene por objetivo presentar la planificación y ejecución de los resultados obtenidos en la **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA” LTDA. DE LA CIUDAD DE SALCEDO, PERÍODO 2015.**

Adjunto los resultados del Informe de Auditoría donde se determinó un nivel de Confianza ALTA del 84% y un nivel de riesgo BAJO del 16%, a continuación, se informará las conclusiones y recomendaciones resultado del análisis y sociabilizadas al Consejo de Administración y Vigilancia de la Cooperativa.

Por la atención al presente expreso mi sincero agradecimiento.

Atentamente

Ligia Chango

**AUTORA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA**

## **4.1 Informe de Auditoria**

### **Organigrama Estructural**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., posee un organigrama estructural incompleto, no existe claridad en las responsabilidades asignadas al personal, se asignan múltiples tareas y en algunos casos se sobrecarga el trabajo provocando que se trunquen los objetivos planificados.

### **Recomendación**

Como recomendación al gerente se procede a presentar una propuesta de organigrama estructural con todas las áreas y cargos de la Cooperativa para distribuir el trabajo de mejor manera equilibrada para alcanzar los objetivos planteados mediante una revisión en asamblea del organigrama estructural planteado para equilibrar la asignación de tareas con eficacia y eficiencia.

## **4.2 Manual de procedimientos**

Luego de un análisis minucioso se detectó que la mayor parte de empleados realizan labores sin un manual de procedimientos, lo hacen acorde a las necesidades de los socios sin orden provocando una descoordinación y mala comunicación entre el personal.

### **Recomendación**

Al Consejo de Administración y al Gerente se recomienda elaborar un manual de procesos donde se describen los elementos de todo proceso que se genera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., objetivo, alcance, diagrama de flujo, actividades, responsables, documentos, proveedores, entradas, salidas, clientes, normas de operación e indicadores; así como la definición de los términos usados en esta empresa y la bitácora de registro de cambios. Para que este Manual sea útil deberá de actualizarse por lo menos cada año, o cuando se establezcan mejoras en los procesos.

Es importante la creación de manuales de todos los procedimientos y funciones debidamente sociabilizados a todos los empleados desde el momento que forma parte de

la Cooperativa y de ser factible realizar un tiempo determinado las prácticas como demostración de los procesos con ello se evita errores.

La aplicación correcta de los procedimientos llevara a la eficacia y eficiencia para realizar las tareas con las normas de calidad que amerita la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda.

#### Funciones específica de acuerdo al cargo

Se pudo evidenciar que la contadora realiza funciones tales como atención al cliente y oficial de cumplimiento de tal manera que no se ejecuta el trabajo en las áreas asignadas de forma técnica ya que realiza varias funciones que no están relacionas con contabilidad.

#### Recomendación

Al gerente que debe contratar personal capacitado para realizar la actividad tan importante como es el de Lavado de Activos y poder poner en práctica todos los requisitos que solicita la Unidad de Análisis Financiero de tal manera de evitar sanciones y mejorar las políticas de administración de recurso humano mejorando el control y optimización a través de un reglamento interno aprobado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda.

#### Indicadores de Gestión

##### **1. Formación Profesional**

Nombre del Indicador:	<u>FORMACIÓN PROFESIONAL</u>
Tipo:	<b>Eficacia</b>
Objetivo	<b>Detectar si el recurso humano tiene título de tercer nivel para desempeñar el cargo asignado</b>
Eficiencia en la formación personal	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ empleados con título de tercer nivel} * 100}{\text{N}^\circ \text{ total, de recurso humano de la COAC}}$
Eficacia en la formación del personal	= 3/7
Eficacia en la formación del personal	= 43%

## **Análisis:**

Se ha determinado que la mayor parte de área de recursos humanos (57% de la población total) no alcanzado un título de tercer nivel ya que por motivos de recursos económicos se encuentran en etapa de obtención, mientras que el (43% de la población total) cuenta con un título de tercer nivel.

### **2. Cumplimiento del Plan de Capacitación**

Nombre del Indicador:	<b><u>CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN</u></b>
Tipo:	Eficacia
Objetivo	Detectar se realiza un plan de capacitación basados en la actualidad de la Economía Popular y Solidaria
$\text{Eficacia Cumplimiento Plan Capacitación} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados con título de tercer nivel} * 100}{\text{N}^\circ \text{ total recurso humano de la COAC}}$	
Eficacia Cumplimiento Plan Capacitación = 2/20	
Eficacia Cumplimiento Plan Capacitación = 10%	

## **Análisis:**

El (10% de la totalidad de los eventos planificados) (capacitación, seminarios y charlas) se han ejecutado mientras que el 90% no se ha desarrollado. Esto indica una gran falta de apoyo para que el personal se encuentre capacitado con los nuevos requerimientos actuales por la Economía Popular y Solidaria.

### **3. Porcentaje de personal capacitado en el año**

Nombre del Indicador:	<b><u>PORCENTAJE DE PERSONAL CAPACITADO EN EL AÑO</u></b>
Tipo:	<b>Eficiencia</b>

Objetivo	<b>Determinar el porcentaje de personal de la institución capacitados al año</b>
<p>           Eficiencia en Capacitación en el personal = <math>\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados capacitados en la COAC} * 100}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados de la COAC}}</math> </p> <p>Eficacia en capacitación al personal = 4/4</p> <p>Eficacia en capacitación al personal = 100%</p>	

Análisis:

Una ventaja para el cumplimiento de este indicador es el número de personal limitado que existe, pues nos indica que el 100% de los empleados participan en los programas de capacitación organizados por la Coac. Abalizando con su respectivo certificado.

**4. Optimización de Recursos**

Nombre del Indicador:	<b><u>OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS</u></b>
Tipo:	<b>Eficiencia</b>
Objetivo	<b>Detectar los diferentes recursos con los que cuenta la Cooperativa.</b>
<p>           Optimización de Recursos = <math>\frac{\text{Cantidad de Recursos Materiales usados en la COAC}}{\text{Total, de recursos Materiales en Inventario}}</math> </p> <p>Optimización de Recursos = 270/300</p> <p>Optimización de Recursos = (100-90%)</p> <p>Optimización de Recursos = 10%</p>	

Análisis

Este indicador representa en porcentaje la optimización de recursos que se da dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda.

Por lo cual se evidencia que existe un 10% de optimización de recursos frente a la totalidad de recursos que se presupuestan cada año para la Coac.

## 5. Iniciativas del personal

Nombre del Indicador:	<u>INICIATIVAS DEL PERSONAL</u>
Tipo:	<b>Eficiencia</b>
Objetivo	<b>Evaluar el grado de compromiso del empleado con la entidad.</b>

<p>Eficiencia Atención al Cliente = <math>\frac{\text{N}^\circ \text{ de iniciativas de los empleados de la COAC} * 100}{\text{iniciativas empleados de la COAC puestas en práctica}}</math></p> <p>Eficiencia Atención al Cliente = 4/10</p> <p>Eficiencia Atención al Cliente = 40%</p>
---

### Análisis

Este indicador representa en porcentaje la aplicación de iniciativas que se han presentado por parte de los empleados de la Cooperativa, obteniendo un resultado del 100% de iniciativas ideas, el 40% ha ratificado su compromiso con creaciones innovadoras en cada área que ha sido de valioso apoyo para el bienestar de la Coac, el otro 60% son ideas de gran aporte, pero para implantar se requiere que pase las pruebas correspondientes en un ambiente de pruebas.

## 6. Conducta ética

Nombre del Indicador:	<u>CONDUCTA ÉTICA DEL PERSONAL</u>
Tipo:	<b>Ética</b>
Objetivo	<b>Determinar el grado de cumplimiento de valores éticos</b>

<p>Conducta ética del personal = <math>\frac{\text{N}^\circ \text{ de llamadas de atención asimilados COAC} * 100}{\text{total de llamadas de atención a los empleados}}</math></p> <p>Conducta ética del personal = 6/13</p> <p>Conducta ética del personal = 46%</p>
--

### Análisis

Se realizaron llamados de atención al personal de la Cooperativa por no cumplir las metas que se fijan cada fin de mes por factores éticos de los cuales el 46% fueron atendidas mediante el cumplimiento de meta de tal manera que el personal es merecedor de un incentivo moral y económico.

## 7. Atención al cliente

Nombre del Indicador:	<u>ATENCIÓN AL CLIENTE</u>
Tipo:	<b>Eficiencia</b>
Objetivo	<b>Determinar la óptima atención al cliente</b>
$\text{Eficiencia Atención al Cliente} = \frac{\text{Nº de reclamos atendidos de los socios} * 100}{\text{Total, de socios atendidos}}$ <p><b>Eficiencia Atención al Cliente = 100 – 55%</b></p> <p><b>Eficiencia Atención al Cliente = 45%</b></p>	

### Análisis:

La Cooperativa se encuentra en un segmento 4 asignado por la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria.

Las quejas que se reciben son del 55% en el área de atención al cliente por diversos factores como el personal nuevo que ingresa y no está lo suficientemente capacitado para atender con la delicadeza que se debe tener con los socios.

El 45% representa la ineficiencia en la atención al Cliente, lo que es muy preocupante ya que se presentan solicitudes de cierres de cuentas o el socio prefiere a la competencia.

El área de atención al cliente es la principal para la captación de socios y de su buen funcionamiento depende el éxito de la Coac.

## 7. Morosidad

Nombre del Indicador:	<u>MOROSIDAD</u>
Tipo:	<b>Eficacia</b>
Objetivo	<b>Determinar el índice de morosidad de la cartera de crédito</b>

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\% \text{ de la cartera Vencida} * 100}{\text{Cartera total de la COAC}}$$

Índice de morosidad = 580.000/1200000

Índice de morosidad = 48%

### Análisis

Este indicador determina el índice de morosidad de la Coac analizando la cartera de crédito para lo cual tiene un índice de morosidad del 48%, con este dato se debe tomar los correctivos necesarios para reducir el índice con mecanismos de cobro especializados y asignación de créditos con un mejor análisis para evitar el riesgo de crédito mal colocados, ya que estos afectan a la provisión de la Coac.

### **ELABORACIÓN DE LA TABLA DE FRECUENCIAS**

N°	COMPONENTE	Respuestas		TOTAL
		SI	NO	
1	Ambiente de Control	133	29	162
2	Evaluación de riesgo	65	12	77
3	Actividades de Control	22	3	25
4	Información y Comunicación	19	2	21
5	Supervisión	39	6	45
	<b>TOTAL</b>	278	52	330

**Tabla 3 Tabla de Frecuencias**

**Elaborado por:** Ligia Chango  
**Fuente:** Coac Integración Solidaria Ltda.  
**GRAN TOTAL:** 330



## TABULACIÓN DE CUESTIONARIOS

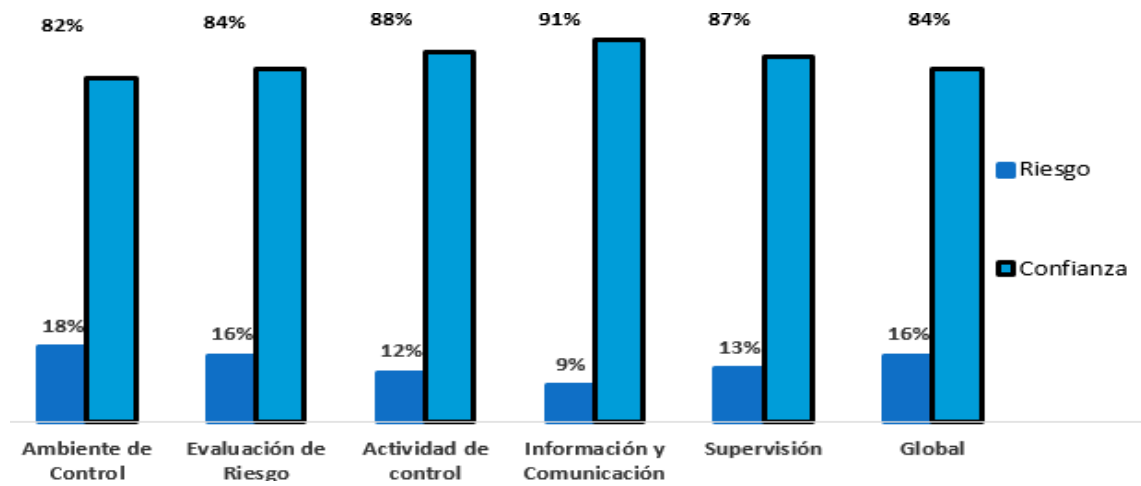


Tabla 4 Tabulación de Cuestionarios

**Elaborado por:** Ligia Chango  
**Fuente:** Coac Integración Solidaria Ltda.

## CONCLUSIONES

- La auditoría de gestión es una herramienta que se aplica en cualquier tipo de entidad financiera, que ayuda a la administración a evaluar un sistema, un proceso o subproceso obteniendo resultados que promuevan la reducción de costos y la simplificación de tareas innecesarias u obsoletas.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., en su constante evolución y las exigencias de los organismos de control no cuenta con procesos automatizados que procesen miles de datos en un tiempo mínimo.
- El desarrollo de la auditoría de gestión ha contribuido para que la Cooperativa reduzca el riesgo en las áreas de créditos con la implantación de procesos que pasan por varios niveles de aprobación y requeridos por el ente de control mejorando la eficiencia y la calidad de atención a los miles de socios.
- La auditoría de gestión aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., permite oportuna y completa, informar a la gerencia, consejos de administración y vigilancia los resultados para tomar los correctivos necesarios para no ser llamados la atención por los organismos de control.

## **RECOMENDACIONES**

Como parte del proceso de auditoría se debe realizar planificaciones y programas de auditoría de gestión que permitan evaluar los procedimientos de cada departamento, áreas y unidades, con la finalidad de establecer estrategias, mejoras en la calidad y reducción de riesgos.

Desarrollar indicadores quincenales, mensuales anuales que permitan evaluar el cumplimiento de metas y objetivos de las agencias y de forma consolidada.

Analizar los datos ingresados y organizar procesos de actualización incentivando a los socios para mantener una base de datos actualizada

Es importante calificar a todos los empleados en su labor diaria utilizando indicadores de gestión y tomar medidas para mejorar la atención al cliente.

Desarrollar auditorias de gestión continuas que permitan validar y evaluar la calidad de los procesos y los servicios.

Se debe actualizar el sistema informático para cumplir con todos los requerimientos que exige la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Banco Central del Ecuador y la Unidad de análisis financiero.

## BIBLIOGRAFÍA

- Auditworld. (2012). *Auditoría. Concepto Clasificación y Objetivos*. Obtenido de <https://auditworld.wordpress.com/2012/10/14/auditoria-concepto-clasificacion-y-objetivos/>
- Balseca, Y., & Caizaguano, N. (2010). *Auditoría de Gestión a la Corporación de Desarrollo Social y Financiero Pakarymuy Sucursal Latacunga Período 01 al 31 de Diciembre del 2008 (Tesis de Pregrado U.T.C.)*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/80/1/T-UTC-0007.pdf>. Latacunga
- Banco Central del Ecuador. (2008). *Historia del Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/historia>. Quito
- Banco Central del Ecuador. (2016). *Estructuras de Información*. Obtenido de [https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Instructivo\\_TI.pdf](https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Instructivo_TI.pdf). Quito
- Contraloría General del Estado. (2017). *Planificación de la Auditoría*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap-V.pdf>. Quito
- Contraloría General del Estado. (2017). *Planificación de la Auditoría*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-III-1.pdf>. Quito
- Gerencie. (2017). *Análisis Vertical*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/analisis-vertical.html>
- Gutierrez, A. P. (2009). *Concepto y Clasificación de la Auditoría*. Madrid: Graficas Rogar.
- Integración Solidaria Cooperativa de Ahorro y Crédito. (2017). *Reseña Histórica*. Obtenido de <http://integracionsolidaria.ec/> Salcedo.

- Integración Solidaria Cooperativa de Ahorro y Crédito. (2017). *Organigrama Estructural y Funcional*. Obtenido de <http://integracionsolidaria.ec/index.php/solitop2/solisuborganigrama>. Salcedo
- Integración Solidaria Cooperativa de Ahorro y Crédito. (2017). *Visión*. Obtenido de <http://integracionsolidaria.ec/index.php/solitop2/solisubvision>. Salcedo.
- Kaplan, R., & Norton, D. (1990). *Cuadro de Mando Integral*. Obtenido de <https://blog.es.logicalis.com/analytics/bid/331346/cuadro-de-mando-integral-todo-lo-que-debes-saber>
- Maldonado K., M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Abya Yala.
- Maldonado, M. (2006). Auditoría de Gestión (Concepto). Obtenido de <https://es.scribd.com/document/325522696/Auditoria-de-Gestion>
- Paucar, N. (2013). *Antecedentes Clasificación y Tipos de Auditoría*. Obtenido de <http://consultadeber.blogspot.com/>
- Supeintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Productos Estadísticos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>. Quito
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Nueva Segmentación del Sector Popular y Solidario*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario> Quito
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Sector Cooperativo*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>. Quito
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Segmentación de Cooperativas*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?la-economia-popular-y-solidaria-tiene-una-base-normativa-solida>. Quito
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Significado de Cooperativa*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>. Quito

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Atribuciones*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?vision-mision-atribuciones>. Quito
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Características y Principios de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?conoce-la-eps>. Quito
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Definición*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps-> Quito.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Envío de estructuras de información según segmentación*. Obtenido de [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ESTRUCTURAS\\_DE\\_INFORMACION\\_DE\\_ENVIO\\_POR\\_SEGMENTO.pdf/b8d0abc1-8396-4392-b66f-5e55af992111?version=1.0](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ESTRUCTURAS_DE_INFORMACION_DE_ENVIO_POR_SEGMENTO.pdf/b8d0abc1-8396-4392-b66f-5e55af992111?version=1.0). Quito
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Estructuras de Información*. Obtenido de [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ESTRUCTURAS\\_DE\\_INFORMACION\\_DE\\_ENVIO\\_POR\\_SEGMENTO.pdf/b8d0abc1-8396-4392-b66f-5e55af992111?version=1.0](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ESTRUCTURAS_DE_INFORMACION_DE_ENVIO_POR_SEGMENTO.pdf/b8d0abc1-8396-4392-b66f-5e55af992111?version=1.0). Quito
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?las-formas-de-organizacion-de-la-economia-popular-y-solidaria>. Quito
- UAFE Unidad de Análisis Financiero y Económico. (2016). *¿Qué es la Unidad de Análisis Financiero y Económico? y sus Funciones*. Obtenido de <http://www.uaf.gob.ec/index.php/quienes-somos/que-es-la-uaf>. Quito
- Vélez, R. (2017). *Teoría General de la Auditoría*. Obtenido de [http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2023%20NORMAS%20INTERNACIONALES%20DE%20AUDITORIA%20\(NIAS\).pdf](http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2023%20NORMAS%20INTERNACIONALES%20DE%20AUDITORIA%20(NIAS).pdf)

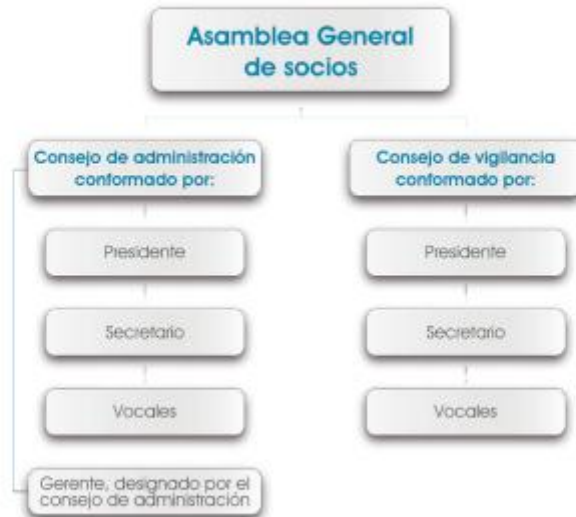
## ANEXOS

Anexo 1: Personal Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda.



Anexo 2: Estructura de las cooperativas de la Economía Popular y Solidaria

**▶▶ ESTRUCTURA DE LAS COOPERATIVAS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. (ART. 32 LOEPS)**



Fuente: LOEPS (2011) Artículo 32y Capacitación, SEPS (2014)

Elaboración: Dirección Nacional de Atención al Usuario y Capacitación, SEPS (2014)



## Anexo 3: Fundamentos y principios de la Economía Popular y Solidaria

### FUNDAMENTOS Y PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



El conocimiento de los fundamentos, principios y valores permite a toda organización definir su estructura interna, delimitar las acciones de sus integrantes y definir el alcance de sus operaciones (SEPS, 2012).

#### Principios establecidos en la LOEPS

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) en su artículo 4 establece, ocho principios que las organizaciones de la economía popular y solidaria deben cumplir:

1. Búsqueda del Buen Vivir y del bien común;
2. Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
3. Comercio justo y consumo ético y responsable;
4. Equidad de género;
5. Respeto a la identidad cultural;
6. Autogestión;
7. Responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
8. Distribución equitativa y solidaria de excedentes

### ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

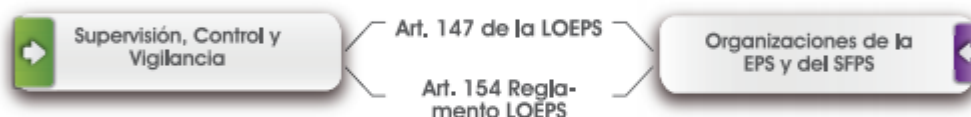
La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 283 establece:

*El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir...*

### Control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es el organismo de vigilancia, control y supervisión del correcto funcionamiento organizativo, administrativo y financiero de las organizaciones que integran la Economía Popular y Solidaria.

#### ATRIBUCIONES DE LA SEPS



- Controlar las actividades económicas y sociales
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones
- Otorgar personalidad jurídica y disponer registro
- Autorizar las actividades financieras
- Requerir información para levantar estadísticas
- Imponer sanciones
- Expedir normas de carácter general

Anexo 5: Solicitud de crédito



**SOLICITUD DE CRÉDITO** N° 003525

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

Socio No.:	Monto:	Plazo:	N° Crédito:	Fecha de solicitud:			
DATOS DEL CRÉDITO							
<b>TIPOS DE GARANTÍA</b> Sobre firma <input type="checkbox"/> Hipotecario <input type="checkbox"/> Póliza <input type="checkbox"/> Otros: _____	<b>DESTINO DEL PRÉSTAMO</b> Comercio <input type="checkbox"/> Ganadería <input type="checkbox"/> Agricultura <input type="checkbox"/> Compra de terreno <input type="checkbox"/> Otros: _____	<b>DESTINO DEL PRÉSTAMO</b> Construcción de casa <input type="checkbox"/> Compra de vehículo <input type="checkbox"/> Compra de electrodomésticos <input type="checkbox"/> Pago de deudas <input type="checkbox"/>	<b>FORMA DE PAGO</b> Cuotas semanales <input type="checkbox"/> Cuotas quincenales <input type="checkbox"/> Cuotas mensuales <input type="checkbox"/> Al vencimiento <input type="checkbox"/>	¿FECHA QUE PUEDE PAGAR?: _____ ¿CUANTO PUEDE PAGAR?: _____ \$ _____			
DATOS DEL SOLICITANTE							
Nombres y Apellidos: _____		C.I.: _____		Nivel Académico: _____			
Correo electrónico: _____		Estado civil: _____		Edad: _____ años			
Domicilio, Provincia: _____		Cantón: _____		Parroquia: _____			
Comunidad _____		Sector / Barrio: _____		Ciudadela: _____			
Dirección (calles): _____				No. casa: _____			
Referencia del domicilio: _____		Teléfono: _____		Celular: _____			
NP de Cargas familiares ( ) Existen separación de bienes: SI ( ) NO ( )							
Casa propia ( ) Arrendada ( ) Familiar ( ) Nombre: _____							
Tiempo de residencia: _____ años							
DATOS DEL CÓNYUGE							
Nombres y Apellidos: _____		C.C.: _____		Nivel Académico: _____			
Correo electrónico: _____		Edad: _____ años		Teléfono: _____			
Ocupación: _____		Nombre de la Empresa _____		Dirección de la Empresa: _____			
Provincia: _____		Cantón: _____		Parroquia: _____			
Telf. de la Empresa: _____		Tiempo que trabaja _____ años		Sueldo que percibe \$ _____			
Es socio de la Cooperativa No ( ) SI ( ) NP.....							
OCUPACIÓN EN CASO DE SER EMPLEADO							
Nombre de la Empresa: _____		Dirección de la Empresa: _____					
Provincia: _____		Cantón: _____		Parroquia: _____			
Telf. de la Empresa: _____		Tiempo que trabaja _____ años					
		Cargo que desempeña: _____					
		Sueldo que percibe \$ _____					
OCUPACIÓN EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO							
Nombre del Negocio: _____		Dirección de la Empresa: _____					
Provincia: _____		Cantón: _____		Parroquia: _____			
Telf. de la Empresa _____		Tiempo que trabaja _____ años					
		Cargo que desempeña _____					
		Utilidad mensual que percibe \$ _____					
REFERENCIAS PERSONALES							
Nombres y Apellidos	Dirección	Teléfono	Parentesco	Tiempo que conoce			
1							
2							
REFERENCIA COMERCIAL							
Nombres de la empresa		Dirección		Teléfono			
				¿Que compró?			
REFERENCIA BANCARIA							
Banco / Cooperativa		Cta. Cle. No.	Cta. Ahorros N°.	Saldo Promedio			
				\$			
				\$			
DECLARACIÓN DE INGRESOS Y GASTOS DEL SOLICITANTE							
Ingresos		Egresos		Activos		Pasivos	
Sueldo mensual	\$	Alimentación	\$	Caja / Bancos	\$	Deudas / Bancos	\$
Utilidad mensual negocio	\$	Educación	\$	Clas. por Cobrar	\$	Deudas / Cooperativas	\$
Sueldo del cónyuge	\$	Arriendo	\$	Mercadería	\$	Proveedores	\$
Arriendos	\$	Servicios Básicos	\$	Terreno	\$	Casas comerciales	\$
Otros ingresos (justifique)	\$	Transporte	\$	Casa	\$	Prestamista	\$
		Salud	\$	Vehículo	\$	Otros	\$
		Pago de préstamo	\$	Enseres	\$		
		Otros	\$	Otros	\$		
<b>Total Ingresos</b>	<b>\$</b>	<b>Total Egresos</b>	<b>\$</b>	<b>Total Activos</b>	<b>\$</b>	<b>Total Pasivos</b>	<b>\$</b>
<b>TOTAL INGRESOS NETOS \$</b>				<b>TOTAL PATRIMONIO \$</b>			

GARANTE N°1	GARANTE N°2	GARANTIA HIPOTECARIA
Nombre _____	Nombre _____	Dirección del bien inmueble de la hipoteca _____
C.I. _____	C.I. _____	Provincia _____
Edad _____ años.	Edad _____ años.	Cantón _____
Dirección :Cantón _____	Dirección :Cantón _____	Parroquia _____
Parroquia _____	Parroquia _____	Barrio _____
Comunidad _____	Comunidad _____	Comunidad/Recinto _____
Sector/Barrio _____	Sector/Barrio _____	_____
Calle _____	Calle _____	Cafes _____
N° de casa _____	N° de casa _____	_____
Tel: de domicilio _____	Tel: de domicilio _____	¿Extensión en metros cuadrados? _____
Ocupación _____	Ocupación _____	_____
Lugar de Trabajo/Empresa _____	Lugar de Trabajo/Empresa _____	Valor del inmueble _____
Tel: _____	Tel: _____	_____
Sueldo Mensual \$ _____	Sueldo Mensual \$ _____	_____
<b>Datos del cónyuge</b>	<b>Datos del cónyuge</b>	Detalle de su propiedad _____
Nombre _____	Nombre _____	_____
C.I. _____	C.I. _____	_____
Edad _____ años.	Edad _____ años.	_____
Ocupación _____	Ocupación _____	_____
Lugar de Trabajo/Empresa _____	Lugar de Trabajo/Empresa _____	_____
Tel: _____	Tel: _____	_____
Sueldo Mensual \$ _____	Sueldo Mensual \$ _____	_____
<b>Estado de situación patrimonial</b>	<b>Estado de situación patrimonial</b>	_____
<b>Activos</b> _____	<b>Activos</b> _____	_____
Caja - Bancos _____	Caja - Bancos _____	_____
Inversiones _____	Inversiones _____	_____
Ctas. por cobrar _____	Ctas. por cobrar _____	_____
Invent. / Merc. _____	Invent. / Merc. _____	_____
Vehículo _____	Vehículo _____	_____
Edificio / Terreno _____	Edificio / Terreno _____	_____
Muebles / Maquinaria _____	Muebles / Maquinaria _____	_____
<b>Total Activos</b> _____	<b>Total Activos</b> _____	_____
<b>Pasivos</b> _____	<b>Pasivos</b> _____	_____
Deuda cooperativas _____	Deuda cooperativas _____	_____
Deuda bancos _____	Deuda bancos _____	_____
Deuda proveedores _____	Deuda proveedores _____	_____
Créditos del negocio _____	Créditos del negocio _____	_____
Otros _____	Otros _____	_____
<b>Total Pasivo</b> _____	<b>Total Pasivo</b> _____	_____
<b>TOTAL PATRIMONIO</b> _____	<b>TOTAL PATRIMONIO</b> _____	_____

CROQUIS, UBICACION DOMICILIO		
DEUDOR	GARANTE 1	GARANTE 2

Autorizo(amos), expresa, voluntaria e irrevocablemente a la Cooperativa Integración Solidaria o a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito o del documento o título cambiario que lo respalde, para que obtenga cuantas veces sean necesarias, de cualquier fuente de información incluso a los buros de crédito, mi información de riesgos crediticios de igual forma autorizo(amos) a la Cooperativa Integración Solidaria realizar cualquier débito que sea inherente de las obligaciones directas o indirectas con la institución y cumplir con las políticas establecidas.

Además declaro(amos) y me(nos) responsabilizo(amos) de que toda mi (nuestras) información contenida en ésta solicitud es correcta y verdadera. Así mismo y conforme a lo previsto en la ley de prevención, detección y erradicación del delito del lavado de activos y financiamiento de delitos, manifiesto(amos), que todo el Patrimonio a sido adquirido en forma lícita.

Firma del socio _____	Firma del garante 1 _____
Nombre _____	Nombre _____
Cédula de Identidad: _____	Cédula de Identidad: _____
Firma del Cónyuge _____	Firma del Garante 2 _____
Nombre _____	Nombre _____
Cédula de Identidad: _____	Cédula de Identidad: _____