



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 JARDÍN AZUAYO, OFICINA SUCÚA, PROVINCIA DE
MORONA SANTIAGO, PERÍODO 2017.

AUTORA:

GISELA ALEXANDRA ORELLANA LOZANO

MACAS – ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por Srta. Gissela Alexandra Orellana Lozano, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
DIRECTOR

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

Riobamba, 28 de febrero de 2019.

Gissela Alexandra Orellana Lozano
C.C. 1400729230

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi hijo, por ser el pilar fundamental en mi vida.

A mis padres quienes siempre me inculcaron la responsabilidad, la honestidad y la perseverancia, sus consejos sin duda hoy han dado frutos.

A mis hermanos por ser parte fundamental en mi vida, brindándome su apoyo incondicional.

A todas las personas de una u otra manera que han contribuido en el alcance de esta importante meta en mi vida estudiantil, hoy puedo ratificar que el éxito genera una gran satisfacción.

Gissela Alexandra Orellana Lozano

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, quien a través de la Unidad de Educación a Distancia me ha brindado la oportunidad de pertenecer a tan prestigiosa institución.

A los docentes que durante el tiempo de duración de la carrera compartieron sus conocimientos, preparándonos para enfrentar los retos que implican el desempeño profesional.

Un especial agradecimiento a mi Director y Miembro respectivamente por la guía que me brindaron en la elaboración del trabajo de titulación, por la paciencia y el esfuerzo demostrado, infinitas gracias.

Un agradecimiento profundo a Dios por permitirme celebrar este día tan especial, por fortalecerme en los momentos en los que sentí abatida, por su inmenso amor.

Gissela Alexandra Orellana Lozano

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del problema.....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.2.1 Auditoría.....	6
2.2.2 Auditoría de gestión.....	6
2.2.3 Importancia.....	7
2.2.4 Fases de la auditoría de gestión.....	7
2.2.4.1 Conocimiento general – Fase I.....	7
2.2.4.2 Planificación – Fase II.....	8
2.2.4.3 Ejecución – Fase III.....	8
2.2.4.4 Comunicación de resultados – Fase IV.....	8
2.2.5 Control Interno.....	8
2.2.5.1 Ambiente de control.....	8

2.2.5.2	Evaluación de riesgos	9
2.2.5.3	Actividades de control	9
2.2.5.5	Supervisión y monitoreo	10
2.2.6	Aplicación de pruebas de auditoría de gestión	10
2.2.6.1	Tipos de pruebas de auditoría de gestión	10
2.2.7	Técnicas de recolección de información	11
2.2.7.1	Verbales	12
2.2.7.2	Oculares	12
2.2.7.3	Documental	12
2.2.7.4	Físicas	13
2.2.7.5	Escritas	13
2.2.8	Marcas de auditoría	14
2.2.9	Papeles de trabajo	14
2.2.10	Riesgos de auditoría de gestión	15
2.2.11	Indicadores de gestión	17
2.2.12	Hallazgos	18
2.2.12.1	Requisitos básicos en los hallazgos de auditoría	18
2.2.12.2	Pasos para desarrollar un hallazgo	18
2.2.12.3	Atributos del hallazgo de auditoría	19
2.2.13	El informe de auditoría	22
2.2.13.1	Principios del informe de auditoría de gestión	22
2.3	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	23
2.4	IDEA A DEFENDER	26
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		38
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	38
3.2.1	Investigación descriptiva	38
3.2.2	Investigación de campo	38
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	39
3.3.1	Métodos	39
3.3.2	Técnicas	39
3.3.3	Instrumentos	39
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	40

3.4.1	Población.....	40
3.5	RESULTADOS.....	40
3.5.1	Encuesta a los empleados de la oficina de Sucúa	40
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		48
4.1	AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, OFICINA SUCÚA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERIODO 2017.....	48
4.1.1	Orden de trabajo.....	52
4.2	Fase I: Conocimiento general	53
4.3	Fase II: Planificación	60
4.4	Fase III: Ejecución	76
4.5	Fase IV: Comunicación de resultados.....	98
CONCLUSIONES		105
RECOMENDACIONES.....		106
BIBLIOGRAFÍA		107
ANEXOS		108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Marcas de Auditoría	14
Tabla 2: Empleados COAC Jardín Azuayo oficina Sucúa	40
Tabla 3: Se han realizado auditorías	41
Tabla 4: Conoce los beneficios de la auditoría	42
Tabla 5: Aplicar auditoría a la oficina de Sucúa.....	43
Tabla 6: Se mejora la gestión institucional.....	44
Tabla 7: Será necesario implementar medidas correctivas	45
Tabla 8: La auditoría ayuda a la toma de decisiones	46
Tabla 9: Colaborará en la auditoría.....	47
Tabla 10: Ponderación ambiente de control	66
Tabla 11: Ponderación evaluación de riesgo	68
Tabla 12: Ponderación actividades de control	70
Tabla 13: Ponderación información y comunicación	72
Tabla 14: Ponderación supervisión.....	74
Tabla 15: Ponderación área de captación	78
Tabla 16: Confianza riesgo - Área de captación.....	78
Tabla 17: Ponderación área de créditos	84
Tabla 18: Ponderación área de balcón de servicios	88
Tabla 19: Ponderación área de caja	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Se han realizado auditorías	41
Gráfico 2: Conoce los beneficios de la auditoría	42
Gráfico 3: Aplicar auditoría a la oficina de Sucúa.....	43
Gráfico 4: Se mejora la gestión institucional.....	44
Gráfico 5: Será necesario implementar medidas correctivas	45
Gráfico 6: La auditoría ayuda a la toma de decisiones	46
Gráfico 7: Colaborará en la auditoría	47
Gráfico 8: Ambiente de control	66
Gráfico 9: Evaluación de riesgo.....	68
Gráfico 10: Actividades de control	70
Gráfico 11: Información y comunicación	72
Gráfico 12: Supervisión	74
Gráfico 13: Confianza riesgo - Área de créditos	84
Gráfico 14: Confianza riesgo - balcón de servicios	88
Gráfico 15: Confianza riesgo - área de caja.....	92

RESUMEN

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Sucúa, provincia de Morona Santiago, periodo 2017, ha sido desarrollada para determinar las debilidades en los procesos existentes y conocer el grado de gestión alcanzado por la institución. Las ejecuciones de las etapas de la auditoría se han sustentado en lo dispuesto por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y Control Interno a través del método COSO I, para la obtención de información fue necesario aplicar encuestas al personal de la cooperativa, que sirvieron para conocer los criterios o lineamientos generales de acción. Los resultados de la encuesta al personal supieron manifestar en un porcentaje del 20% estar al tanto sobre la ejecución de auditorías de gestión a la Oficina de Sucúa de la COAC jardín Azuayo, mientras el 80% desconoce sobre la ejecución de este tipo de examen de auditoría. Mediante la evaluación a los procesos administrativos fue necesario el uso de indicadores de gestión llegando a determinar el grado de desempeño de los funcionarios de la institución sobre la aplicación de la política pública demostrando que la gestión se encuentra dentro de los parámetros aceptables, aun así, las actividades en las cuales no cumplen con la normativa establecida deben ser corregidas oportunamente para evitar futuros inconvenientes. Finalizada la auditoría de gestión se emitió un informe en el cual se da a conocer los hallazgos determinando las debilidades en los procesos ejecutados por la cooperativa en el período 2017. Se recomienda cumplir con las disposiciones de la ley de manera estricta, con mayor razón al tratarse de la recuperación de los recursos colocados mediante la concesión de créditos, es importante que se aplique las garantías suficientes, pero sobre todo que estas puedan hacer frente a los valores otorgados.

Palabras Claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<AUDITORÍA DE GESTIÓN> <NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS> <NAGAS> <CONTROL INTERNO> <SUCÚA (CANTÓN)>

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION

ABSTRACT

The management audit in the Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) “Jardín Azuayo”, in Sucúa office, located in Morona Santiago province, term 2017 has been developed to determine the weaknesses in the existing processes and to know the degree of management achieved by the institution. The execution of the audit stages has been based on the provisions of the generally accepted auditing standards and internal control through the COSO I method, in order to obtain the necessary information to apply surveys to the personnel, which served to know the criteria or general guidelines of action. The results of the personal survey showed a percentage of 20% who are aware of the execution of management audits in Sucua office in the COAC Jardin Azuayo, while 80% of people do not know about the execution of this type of audit exam. Through the evaluation to the administrative processes, it was necessary to use the indicators of management to determine the degree of performance of the staff about the application of the public policy, demonstrating that the management is within the acceptable parameters, however, the activities in which they do not comply with the established regulations must be corrected in a timely manner to avoid future inconveniences. Once the management audit was completed, a report was issued in which the findings were informed about the weaknesses in the processes executed by the institution in 2017. It is recommended to comply with the law in a strict manner, especially when it deals with the recovery of resources through the granting of credits, it is important to apply sufficient guarantees, but above all that these can cope with the values granted.

KEY WORDS: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>
<MANAGEMENT AUDIT> <GENERALLY ACCEPTED AUDIT RULES>
<NAGAS> <INTERNAL CONTROL> < SUCUA (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

La investigación denominada Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Sucúa, provincia de Morona Santiago, periodo 2017, ha sido ejecutada en cuatro capítulos en los que se muestra cada uno de los lineamientos necesarios para su desarrollo.

En el primer capítulo se da a conocer las dificultades que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Sucúa presenta, como el no haber realizado auditorías internas por lo que desconoce en qué grado ha alcanzado el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, parte de este capítulo es el contenido del aspecto justificativo y los objetivos que se pretende lograr con la ejecución de la auditoría de gestión.

El siguiente capítulo sustenta de manera teórica el uso de bibliografía especializada y respaldada por autores reconocidos en el tema de auditoría de gestión, siendo una guía para la ejecución de las etapas, obtención de información a través de técnicas de auditoría, uso de marcas, aplicación de indicadores y otros temas de interés que aportaran al desarrollo práctico del marco propositivo.

En el tercer capítulo al cual se lo ha denominado marco metodológico, se detallan los métodos, técnicas e instrumentos a utilizar para la obtención de información que servirá en el desarrollo de la auditoría de gestión.

Finalmente, el cuarto capítulo es aquel que muestra el desarrollo práctico de la auditoría, su contenido se enfoca en el diagnóstico, análisis e interpretación de los resultados del examen, al determinar las debilidades encontradas en los procesos examinados se conoce con certeza los niveles de gestión alcanzados por la institución en el tiempo sujeto a evaluación.

Como un aporte a la investigación se presentan conclusiones y recomendaciones acordes a las situaciones encontradas.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, es una entidad financiera que presta los servicios con el objeto de brindar intermediación financiera en beneficio de sus socios y en el apoyo con financiamiento para emprendedores de la localidad.

Actualmente la entidad financiera no posee una gestión basada en procesos, haciendo que esta atraviese por un sin número de deficiencias, afectando la efectividad y la calidad de los servicios que ofrece, así mismo ocasiona lo siguiente:

- Las actividades que se realizan dentro de la entidad financiera, no cuentan con un control interno establecido., esto impide que las mismas sean ejecutadas en forma eficiente y eficaz.
- No se ha ejecutado un auditoria de gestión que permita identificad desviaciones que afecten en el cumplimiento de las metas y objetivos finales de la entidad.
- Déficit en toma de decisiones.
- Ilimitada segregación de funciones, por ende, existe duplicidad en las actividades que se ejecutan dentro de la entidad,
- Rotación excesiva de personal en el área de cajas y crédito,
- Déficit procesos para la selección del personal, ovacionando que se entrega un mal servicio al usuario.
- Deficiente sistema de comunicación entre el personal de la entidad, ovacionado que no se alcance por igual las metas y objetivos planteados.
- Inexistencia de un sistema de seguimiento y evaluación de actividades, cuya herramienta contribuye al cumplimiento de los objetivos.

Por lo expuesto anteriormente, se determina que la problemática existente se debe a la falta de una evaluación de gestión que permita conocer el grado de eficiencia y eficacia de sus operaciones administrativas, financieras y de cumplimiento.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera incide la ejecución de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Sucúa, Provincia de Morona Santiago, periodo 2017, en los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de sus recursos?

1.1.2 Delimitación del problema

Temporal: Periodo 2017

Campo: Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Sucúa

Área: Auditoría de gestión

1.2 JUSTIFICACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Sucúa, Provincia de Morona Santiago, en el periodo 2017 no se ha sujetado a una auditoría de gestión, el mismo que permita tener una noción clara acerca de la administración y organización de la misma. He ahí la importancia de efectuar el presente trabajo de investigación con la única finalidad de determinar el nivel de efectividad y eficacia en el manejo y desempeño de cada uno de los procesos administrativos, financieros y de comunicación para proporcionar las respectivas recomendaciones de forma que se cuente con malformación oportuna.

Justificación teórica

Se justifica teóricamente, ya que, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de auditoría, gestión, administración, procesos, control interno, encontrar explicaciones a situaciones del entorno que afecta al cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad financiera.

Justificación metodología

Desde la parte metodológica la presente investigación justifica su emprendimiento, ya que permitirá aprovechar la mayor cantidad de métodos, técnicas e instrumentos de

investigación que ayude a recabar información relevante, así como también se empleará procesos que puedan canalizar las metas de la organización en objetivos concretos.

Justificación practica

Mediante la auditoria de gestión, la gerencia de la organización podrá basar sus decisiones en los indicadores financieros, y tendrá un soporte que coadyuve precisamente en el instante que requiera la alta gerencia tomar una decisión oportuna y con mayor efectividad. Será de beneficio para todo el personal de la entidad ya que facilitará verificar los errores y falencias en la gestión y poder implementar estrategias que permita alcanzar la mejora continúa.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Ejecutar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Sucúa, Provincia de Morona Santiago, periodo 2017, que permita determinar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de sus recursos.

1.3.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente sobre la auditoria de gestión, que permita orientar el trabajo de investigación.
- Diseñar el marco metodológico, para la ejecución de la auditoria de gestión.
- Ejecutar fases y procedimientos de la auditoria con el fin de emitir un informe final, sobre la auditoría realizada.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Tema: Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda. del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, período 2016

Autora: Sánchez López Mónica Fernanda

Año de publicación: 2017

Comentario: A través de la auditoría se llegó a determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía, siendo este un referente para a toma de decisiones, lo que aportó al correcto funcionamiento de la entidad, por lo que se demostró de la ejecución de la auditoría de gestión fue un elemento fundamental.

Tema: Auditoría de gestión para optimizar el proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Empresa Eléctrica Riobamba”

Autora: Logroño Logroño María Isabel

Año de publicación: 2014

Comentario: El trabajo en mención ha servido de referente para conocer la situación actual de la COAC “Empresa Eléctrica Riobamba”, y en base a los resultados obtenidos poder implementar medidas correctivas que aporten al mejoramiento de la gestión y la eficiente administración de la entidad financiera.

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

Autor: Copa Yupangui María Sandra

Año de publicación: 2015

Comentario: Con el desarrollo de la auditoría de gestión se logró identificar los aspectos que se encuentran restando eficiencia a los procesos que se ejecutan al interior de la entidad, por lo que se debe analizar las alternativas para mejor la condición actual de la COAC.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

Para (Santillana, 2004), el concepto de auditoría significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional de una entidad es confiable, veraz y oportuna; en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados, que las políticas y lineamientos se hayan observado y respetado, que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general.

2.2.2 Auditoría de gestión

De acuerdo con lo manifestado por (<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf>, 2012).

La auditoría de gestión “es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad.”

Mientras que para (<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf>, 2012).

La Auditoría de Gestión por su enfoque involucra una revisión sistemática de las actividades de una entidad en relación a determinados objetivos y metas y, respecto a la utilización eficiente y económica de los recursos. Su propósito general puede verse seguidamente:

- Identificación de las oportunidades de mejoras
- Desarrollo de recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas;
- Evaluación del desempeño (rendimiento).

2.2.3 Importancia

Para (<http://asesoria.arriagaasociados.com/la-importancia-de-la-auditoria-de-gestion/>, 2014). La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Contar con los recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo una actividad empresarial no es suficiente. Hay que conocerlos a fondo en su uso y control, evaluarlos y, si es preciso, modificarlos para mejorar nuestro negocio y así alcanzar la máxima eficiencia.

La auditoría de gestión ayudará a la dirección de la empresa a lograr la administración más eficaz. Permitirá descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir la rentabilidad y el crecimiento empresarial. La auditoría de gestión nos permitirá conocer el nivel real de la administración y situación de la empresa; una herramienta, que a la postre ayudará a asesorar a la gerencia y nos guiará en la adaptación necesaria hacia las metas que surjan en un contexto cambiante.

2.2.4 Fases de la auditoría de gestión

El desarrollo de la auditoría de gestión se efectúa en las siguientes fases:

2.2.4.1 Conocimiento general – Fase I

Se caracteriza por recopilar la información general de la empresa, la misma que posteriormente servirá para planificar la ejecución del trabajo.

Las actividades en esta fase son:

1. Visitar las instalaciones, para conocer las actividades a las que se dedica la empresa que va hacer auditada.
2. Revisión de la misión, visión, la estructura orgánica, los recursos que maneja ya sean materiales, humanos y tecnológicos.

2.2.4.2 Planificación – Fase II

En esta fase de planificación se planifica los programas de auditoría, el memorando de planificación el cual consiste en dar a conocer los antecedentes de la auditoría, su finalidad, el alcance, el equipo de trabajo y los tiempos en los que se desarrollaran las pruebas.

2.2.4.3 Ejecución – Fase III

Esta es la etapa de mayor importancia de la auditoría ya que es en esta fase en la cual se desarrolla el examen, utilizando técnicas y métodos de auditoría para llegar a determinar los hallazgos, en los cuales el auditor emitirá un criterio profesional e independiente.

2.2.4.4 Comunicación de resultados – Fase IV

La comunicación de resultados es la etapa final de la auditoría, en ella se da conocer a los implicados en el examen las debilidades encontradas durante la revisión y elaboración de papeles de trabajo, finalmente en esta fase se presenta el informe de auditoría, el mismo que debe ser elaborado de manera concisa y clara.

2.2.5 Control Interno

De acuerdo a (Estupiñan, 2006) manifiesta que el Control Interno es un procedimiento en el cual los niveles de la dirección de la empresa emprenden medidas de prevención para que las actividades se desarrollen dentro de medidas apropiadas, evitando al máximo el cometimiento de errores que lleguen a causar inconvenientes.

Esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el control interno, como son:

2.2.5.1 Ambiente de control

Según lo expresado por (Estupiñan, 2006) este componente se encarga de evaluar las actividades internas de la entidad y que estas se desarrollen bajo parámetros de eficiencia.

Factores de ambiente de control

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.

2.2.5.2 Evaluación de riesgos

(Estupiñan, 2006), manifiesta que la evaluación de riesgo es una actividad que requiere ser tomada con gran importancia, ya que de ello depende que los procesos internos mantengan un riesgo mínimo, lo que significaría que el sistema de control interno está siendo eficiente.

2.2.5.3 Actividades de control

Para (Estupiñan, 2006), las actividades de control se desarrollan en el día a día, razón por la cual los directivos de la institución tienen que estar en constante prevención sobre los procesos que requieren de una revisión continua.

2.2.5.4 Información y comunicación

Con relación al tema (Estupiñan, 2006) indica que los sistemas de información y comunicación están dirigidos en la totalidad de las operaciones y procesos que se desarrollan en la institución, ya que de ello depende mantener sistemas de información efectivos, en lo que respecta a la comunicación este deberá ser lo más amplia posible, su alcance debe ser amplio entre directivos y empleados para que fluya de manera correcta.

2.2.5.5 Supervisión y monitoreo

En este último componente (Estupiñan, 2006) indica la necesidad de mantener una adecuada supervisión sobre las recomendaciones que debe efectuarse según el cronograma presentado por el equipo auditor, las cuales enfocan medidas correctivas sobre las debilidades localizadas durante el proceso de examen de auditoría.

2.2.6 Aplicación de pruebas de auditoría de gestión

Según el aporte (De Armas, 2008) Dar a conocer la información sobre las pruebas de cumplimiento o de acatamiento, las pruebas sustantivas, los procedimientos analíticos y las pruebas de proceso que le permiten al auditor cumplir el plan y programa de auditoría, así como concluir en hallazgos bien sustentados con evidencias suficientes, competentes y pertinentes.

2.2.6.1 Tipos de pruebas de auditoría de gestión

Las pruebas que se aplican en la fase de ejecución podemos clasificarlas en pruebas de cumplimiento o de acatamiento, pruebas sustantivas y procedimientos analíticos. (De Armas, 2008)

- **Pruebas de cumplimiento**

Consisten en la revisión de los sistemas establecidos por la entidad para ver qué tan efectivamente funciona. Su resultado unido al criterio de auditoría que se haya obtenido mediante la aplicación de las pruebas de control que se realizaron en la etapa de análisis y evaluación, previo a la realización de la auditoría, sirven para determinar el objetivo y alcance de las pruebas sustantivas que se realizarán. (De Armas, 2008)

- **Pruebas sustantivas**

Para (De Armas, 2008):

Una vez determinado el riesgo en el control interno, se aplican las pruebas sustantivas programadas en el plan y en los programas de trabajo, en la densidad y según la muestra que la confiabilidad de los sistemas de control permita, de manera tal que, a mayor

confiabilidad, menor será la muestra. Las pruebas sustantivas nos permiten precisar y comprobar la información referida a los procesos misionales o de apoyo de la organización, con el fin de obtener la información y evidencia que analizaremos mediante una o varias de las técnicas o procedimientos analíticos que sean pertinentes utilizar.

Las siguientes técnicas, entre otras, se aplican como pruebas sustantivas:

- Comparación.
- Cálculo.
- Confirmación.
- Inspección.
- Examen físico.
- Rastreo.

- **Pruebas analíticas**

La información recopilada a través de la aplicación de las pruebas de cumplimiento o de acatamiento y las pruebas sustantivas, deberá ser analizada y evaluada por el equipo de auditoría, hasta el grado en que les permita determinar problemas e inferir desviaciones en los procesos de la unidad sujeta a auditoría, y definir los hallazgos de auditoría. (De Armas, 2008)

2.2.7 Técnicas de recolección de información

Según el aporte brindado por (De Armas, 2008), basados en el trabajo que debe realizar el auditor, se hace necesario conocer cuáles son las técnicas que se aplican para obtener información. Las técnicas de auditoría para la recolección de información se clasifican por la generalidad de las entidades fiscalizadoras superiores en:

- Verbales.
- Oculares.
- Documentales.
- Físicas.
- Escritas

2.2.7.1 Verbales

Se acuerdo a lo manifestado por (De Armas, 2008). La evidencia que se obtenga a través de esta técnica, debe documentarse adecuadamente mediante papeles de trabajo preparados por el auditor, en los cuales se describan las partes involucradas y los aspectos tratados. Las técnicas verbales pueden ser:

- Indagación: Consiste en la averiguación mediante la aplicación de entrevistas directas al personal de la entidad auditada o a terceros, cuyas actividades guarden relación con las operaciones de esta.
- Encuestas y cuestionarios: Es la aplicación de preguntas, relacionadas con las operaciones realizadas por el ente auditado, para conocer la verdad de los hechos, situaciones u operaciones.

2.2.7.2 Oculares

(De Armas, 2008) Verifica físicamente la documentación, siendo necesaria adoptar otras técnicas necesarias como:

- Observación: Consiste en la contemplación a simple vista, que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso.
- Comparación o confrontación: Es cuando se fija la atención en las operaciones realizadas por la entidad auditada y en los lineamientos normativos, técnicos y prácticos establecidos, para descubrir sus relaciones e identificar sus diferencias y semejanzas.
- Revisión selectiva: Radica en el examen de ciertas características importantes que debe cumplir una actividad, informes o documentos, seleccionándose así parte de las operaciones, que serán evaluadas o verificadas en la ejecución de la auditoría.
- Rastreo: Es el seguimiento que se hace al proceso de una operación, con el objetivo de conocer y evaluar su ejecución.

2.2.7.3 Documental

(De Armas, 2008) la técnica documental es la que permite obtener evidencias documentales que permiten realizar afirmaciones, para ello es conveniente considerar:

- Comprobación: Consiste en verificar la evidencia que apoya o sustenta una operación o transacción, con el fin de corroborar su autoridad, legalidad,

integridad, propiedad y veracidad mediante el examen de los documentos que las justifican.

- **Computación:** Es el análisis de documentos, datos o hechos asistidos por computador y los softwares especializados.
- **Revisión analítica:** Consiste en el análisis de índices, indicadores, tendencias, así como la investigación de las fluctuaciones, variaciones y relaciones que resulten inconsistentes o se desvíen de las operaciones pronosticadas.
- **Estudio general:** Esta técnica se aplica al inicio del trabajo del auditor, sobre la base de su experiencia y juicio profesional. En la mayoría de los casos requiere la aplicación de otras técnicas. Consiste en la evaluación general de la información de la entidad, sobre su naturaleza jurídica, objeto social, estados contables, información presupuestal, sistemas de información, sistemas de control, plan indicativo de gestión, contratación, etcétera.

2.2.7.4 Físicas

Para (De Armas, 2008), la técnica física es aquella que permite determinar tiempo-espacio. Se puede considerar las siguientes:

- **Inspección:** Consiste en el reconocimiento mediante el examen físico y ocular, de hechos, situaciones, operaciones, activos tangibles, transacciones y actividades, aplicando para ello otras técnicas como son: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.

2.2.7.5 Escritas

Son evidencias que reflejan información relevante, entre las que constan:

- **Análisis:** Consiste en la separación de los hechos que forman parte de otros elementos con criterios de orden normativo y técnico. Permite identificar y clasificar para su posterior análisis, todos los aspectos de mayor significación y que, en un momento dado, pueden afectar la operatividad de la entidad auditada.
- **Conciliación:** Consiste en confrontar información producida por diferentes unidades administrativas o instituciones, en relación con una misma operación o actividad, a efectos de hacerla coincidir, lo que permite determinar la validez, veracidad e idoneidad de los registros, informes y resultados objeto de examen.
- **Confirmación:** Radica en corroborar la verdad, certeza o probabilidad de hechos, situaciones, sucesos u operaciones, mediante datos o información obtenidos de

manera directa y por escrito de los funcionarios o terceros que participan o ejecutan las operaciones sujetas a verificación.

- Cálculo: Consiste en la verificación de la exactitud aritmética de las operaciones, contenidas en los documentos tales como: informes, contratos, comprobantes y presupuestos.
- Tabulación: Se realiza mediante la agrupación de los resultados importantes, obtenidos en las áreas y elementos analizados, para arribar o sustentar las conclusiones. (De Armas, 2008)

2.2.8 Marcas de auditoría

Para (Cuellar, 2009) todo hecho, técnica o procedimiento que el auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula (analítica o subanalítica generalmente), pero esto llenaría demasiado espacio de la misma haciéndola prácticamente ilegible no solo para los terceros, sino aún para el mismo Auditor.

Tabla 1: Marcas de Auditoría

MARCA	SIGNIFICADO
Ɔ	Cotejado con auxiliares
ℵ	Revisado con libros
∞	Revisado
Æ	Documento fuente
λ	Coincidente con documento original
∑	Suma total
ƒ	Sin coincidencia
III	Error de cálculo
P	No cumple

Fuente: (Cuellar, 2009)

2.2.9 Papeles de trabajo

Para (De Armas, 2008). Los papeles de trabajo son documentos generados por el auditor, en vista de la necesidad de crear videncias sobre la revisión de la documentación que se encuentra examinando. También formarán parte de los papeles de trabajo aquellas piezas, documentales o electrónicas, obtenidas por el auditor y que no han sido preparadas por él.

Es necesario que se confeccionen de acuerdo con las más altas normas de calidad profesional y deben estar organizados y archivados adecuadamente para facilitar su localización. En términos generales los papeles de trabajo deben:

- Contener el programa de auditoría original y las sucesivas modificaciones. Contener índices y referencias cruzadas relacionadas con el programa de auditoría.
- Ser fechados y firmados por quien los prepara.
- Ser revisados por el coordinador del equipo de auditores (preferiblemente esa revisión deberá constar en los papeles de trabajo).
- Ser completos y precisos para que sirvan de apoyo a los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, así como para permitir demostrar la naturaleza y el alcance del trabajo realizado.
- Ser comprensibles sin explicaciones orales. El hecho de que deban ser completos no implica que tengan que ser concisos. Cualquiera que los utilice, debe poder rápidamente determinar su propósito, fuentes, naturaleza, alcance del trabajo realizado y las conclusiones de quien los preparó. Si bien la brevedad es importante, la claridad y la necesidad de que los papeles de trabajo sean completos no deben ser sacrificadas simplemente para ahorrar tiempo o papel.
- Ser tan legibles y limpios como sea posible. De otro modo, los papeles de trabajo pueden perder su valor como evidencia.
- Estar limitados a los asuntos que sean significativos y relevantes para los objetivos de la tarea.
- Contener expresión clara del propósito de los mismos, para asegurar que la información acumulada éste apropiadamente relacionada con los objetivos e informes de auditoría.

2.2.10 Riesgos de auditoría de gestión

Para la corporación (Gerencie., 2016). Un riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento por lo cual se genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe.

La posibilidad de existencia de errores puede presentarse en distintos niveles, por lo tanto se debe analizar de la forma más apropiada para observar la implicación de cada nivel sobre las auditorías que vayan a ser realizadas.

Son distintas las situaciones o hechos que conllevan a trabajar de diferentes formas y que permiten determinar el nivel de riesgo por cada situación en particular.

Es así como se han determinado tres tipos de riesgos los cuales son:

- Riesgo inherente
- Riesgo de control
- Riesgo de detección.

2.2.10.1 Riesgo inherente

(Gerencie., 2016). Este tipo de riesgo es aquel que permanece en cualquier proceso independientemente de los controles que se efectúen en la entidad.

Si se trata de una auditoría financiera es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores significativos; este tipo de riesgo está fuera del control de un auditor por lo que difícilmente se puede determinar o tomar decisiones para desaparecer el riesgo ya que es algo innato de la actividad realizada por la empresa.

Entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos esta la naturaleza de las actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y/o servicios, además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano con que cuenta la entidad.

2.2.10.2 Riesgo de control

(Gerencie., 2016). Cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están efectuando o están implementados excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la organización.

Entre los factores relevantes que determina este tipo de riesgo son los sistemas de información, contabilidad y control.

2.2.10.3 Riesgo de detección

(Gerencie., 2016). La Responsabilidad de llevar a cabo una auditoría con procedimientos adecuados es total responsabilidad del grupo auditor, es tan importante este riesgo que bien trabajado contribuye a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía.

Es por esto que un proceso de auditoría que contenga problemas de detección muy seguramente en el momento en que no se analice la información de la forma adecuada no va a contribuir a la detección de riesgos inherentes y de control a que está expuesta la información del ente y además se podría estar dando un dictamen incorrecto.

2.2.11 Indicadores de gestión

Según (De Armas, 2008). Un indicador por sí solo es una cifra fría, por tanto, para que este cumpla con su objetivo de servir de instrumento para el análisis y evaluación de la gestión, es importante tener en cuenta los siguientes criterios:

Para el análisis, además de comparar el resultado con los rangos preestablecidos, se debe confrontar con períodos anteriores, con el fin de ver su evolución en el tiempo.

- Si se tienen datos de entidades que desarrollen la misma actividad los resultados deben ser verificados con ellos.
- Se deben interrelacionar los resultados de las áreas misionales de la entidad respecto a las de apoyo, observando si alguno está siendo afectado por falta de capacitación recursos u otras causas.
- Se precisa tener claros los factores internos y externos que puedan afectar los resultados.

Al realizar la auditoría de gestión el auditor no necesariamente tiene que diseñar todos los indicadores, pero sí necesita conocer las bases conceptuales y metodológicas para emitir juicios objetivos acerca de la gestión de la entidad basándose en los indicadores, o sea, es muy probable que tenga que diseñar algunos indicadores complementarios a los ya conocidos que le permitan finalizar los elementos que requiera para finalizar su juicio profesional. (De Armas, 2008)

2.2.12 Hallazgos

Un hallazgo se refiere a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría en las áreas críticas examinadas; que, además se encuentre estructurado de acuerdo a sus atributos (condición, criterio, causa y efecto) y, obviamente, sea de interés para la organización auditada. Un hallazgo es la base para una o más conclusiones, recomendaciones y disposiciones, pero estas no constituyen parte del mismo. Si los hallazgos y conclusiones no están claramente separados, podría ser imposible para el lector entender cuándo el informe se refiere a las respuestas dadas por los entrevistados o a los puntos de vista del auditor. (De Armas, 2008)

2.2.12.1 Requisitos básicos en los hallazgos de auditoría

Para (De Armas, 2008). Los requisitos básicos en un hallazgo de auditoría son los siguientes:

- a. Importancia relativa que amerite su desarrollo y comunicación formal.
- b. Basado en hechos y evidencias precisos que figuren en los papeles de trabajo.
- c. Objetivo al fundamentarse en hechos reales.
- d. Basado en una labor de auditoría suficiente para respaldar las conclusiones resultantes.
- e. Convincente para una persona que no ha participado en la ejecución de la auditoría.

2.2.12.2 Pasos para desarrollar un hallazgo

- a. Identificar la condición deficiente y su comprobación con los criterios o estándares establecidos, es decir, comparar las operaciones reales con los criterios o requerimientos decretados. En algunos casos, puede implicar un examen de un criterio instituido, en otros, la determinación del grado de rendimiento o producción cuando no existan normas prescritas.
- b. Identificar las líneas de autoridad y de responsabilidad en la entidad con respecto a la condición encontrada. Lo anterior, con el fin de saber con quién debe discutirse el problema y a quién dirigir las comunicaciones respectivas

- c. Determinar y comprender las causas de la deficiencia, si se pretende revisarla en forma imparcial y eficazmente. Debemos saber por qué ocurre, por qué continúa existiendo, qué se ha hecho al respecto, etcétera. En muchas ocasiones, al comprender la causa de una deficiencia, se puede identificar otros problemas.
- d. Determinar si la deficiencia es aislada o muy difundida, o sea, la frecuencia de la deficiencia para evaluar si se trata de un caso aislado o representa una debilidad sistemática general. Las pruebas de auditoría deben ser suficientes como para mostrar si la condición está muy difundida, lo que no implica dejar de recomendar a la organización auditada que tome las medidas pertinentes para determinar la extensión total de la deficiencia.
- e. Considerar la importancia del hallazgo, no sólo los efectos negativos inmediatos, sino también los efectos colaterales, intangibles u otros, tanto reales como potenciales.
- f. Obtener opiniones de los funcionarios y entidades directamente relacionadas, con el fin de garantizar la imparcialidad de los resultados, el análisis objetivo de las operaciones y sobre todo, la discusión de las deficiencias con los funcionarios encargados debe quedar debidamente documentada.
- g. Determinar las conclusiones de auditoría con base en la evidencia acumulada.
- h. Determinar las acciones correctivas, disposiciones o recomendaciones que permitan introducir mejoras.

La información obtenida, según progresa el trabajo de auditoría, puede indicar la necesidad de un cambio en la dirección, énfasis en el trabajo planificado inicialmente o una extensión o reducción de su alcance. En general, el desarrollo de un hallazgo debe continuarse siempre y cuando su importancia y los logros potenciales justifiquen la utilización de los recursos humanos y financieros de auditoría. (De Armas, 2008)

2.2.12.3 Atributos del hallazgo de auditoría

De acuerdo al aporte brindado por (De Armas, 2008). El auditor determina las observaciones de auditoría o hallazgos y evalúa su importancia. El desarrollo de los hallazgos por parte del auditor, comprende cuatro atributos básicos:

Condición (lo que es)

Son todas las situaciones deficientes encontradas, la condición puede ser un criterio que no se esté aplicando o logrando totalmente o de manera parcial. (De Armas, 2008)

Criterio (lo que debe ser)

Son las normas o parámetros con los cuales el auditor mide la condición, es decir, son las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual. Como criterios típicos tenemos:

- Disposiciones por escrito (leyes, reglamentos, objetivos, políticas y metas, planes, manuales, directrices, procedimientos, acuerdos, circulares, y otros).
- Sentido común.
- Experiencia del auditor.
- Indicadores de gestión.
- Opiniones independientes de expertos.
- Prácticas comerciales prudentes.
- Instrucciones escritas.
- Experiencia administrativa.
- Prácticas generalmente observadas. (De Armas, 2008)

Causa (por qué sucede)

(De Armas, 2008). Es la razón o razones fundamentales por las cuales se presenta una condición. Entre las causas típicas tenemos:

- Falta de capacitación.
- Falta de comunicación.
- Falta de conocimiento.
- Negligencia o descuido.
- Normas inadecuadas, inexistentes, obsoletas o imprácticas.
- Consciente decisión o instrucción de desviarse de los criterios.
- Falta de recursos.
- Falta de buen juicio o sentido común.
- Falta de honestidad.

- Inadvertencia del problema.
- Inadvertencia de los beneficios potenciales.
- Falta de esfuerzo e interés suficientes.
- Falta de supervisión.
- Falta de voluntad para cambiar.
- Organización defectuosa o desactualizada.
- Falta de delegación de autoridad.
- Auditoría interna deficiente.
- Acentuada concentración de autoridad.

Efecto (la consecuencia)

(De Armas, 2008). Son los resultados adversos, reales o potenciales, que obtiene el auditor al comparar la condición y el criterio respectivo. Por lo general, se representa como la pérdida de dinero o en eficiencia y eficacia, a raíz de la falta de aplicación de los estándares establecidos; también por el fracaso en el logro de las metas y objetivos.

Para el auditor es muy importante determinar los efectos, ya que le permiten persuadir a la administración de la necesidad de un cambio para alcanzar el criterio o meta. Es conveniente, que, siempre que sea posible, el auditor exprese en el informe los efectos cuantificados en dinero u otra unidad de medida. Como efectos típicos tenemos los siguientes:

- Uso antieconómico o ineficiente de los recursos (humanos, materiales y financieros). Pérdida de ingresos potenciales.
- Incumplimiento de disposiciones normativas.
- Ineficiencia en el trabajo u operaciones.
- Gastos indebidos.
- Informes o registros poco útiles, poco significativos o inexactos.
- Control inadecuado de recursos o actividades.
- Inseguridad en el cumplimiento del trabajo.
- Desmotivación del personal.

2.2.13 El informe de auditoría

Para (Franklin, 2007). El informe es el proceso final de la auditoría, en el equipo auditor presenta las debilidades encontradas durante el examen de auditoría, este es elaborado considerando los principios que rigen la ética del auditor, por lo que su contenido debe ser confiable, independiente, seguro y práctico en el sentido que debe expresar opiniones concisas y claras.

2.2.13.1 Principios del informe de auditoría de gestión

Según lo expresado por (De Armas, 2008). El informe de auditoría publicado es el producto con el cual el desarrollo de la auditoría es juzgado por el órgano legislativo, por la sociedad y el público en general. Cualquier error material podría ser potencialmente perjudicial a la credibilidad de un informe particular y a la entidad que practicó la auditoría.

Es por lo tanto crucial que un alto grado de atención sea dado a la exactitud, a la lógica y a la claridad del informe.

Se deben considerar los siguientes principios:

- **Puntualidad**

Los informes se deben publicar de manera oportuna, esto significa elaborar un producto de calidad dentro de los apremios del tiempo del plan de auditoría. Más generalmente, la dirección de la auditoría debe estar enterada de la necesidad de terminar el desarrollo del proceso puntualmente. (De Armas, 2008)

- **Exactitud**

Los informes deben ser exactos. Es importante que los temas del hecho se indiquen exactamente. Los errores en la realidad de un informe dañan la credibilidad del informe entero y a la entidad fiscalizadora.

- **Lógica**

Los informes deben presentar argumentos que sean lógicamente válidos.

Los errores de lógica también serán muy perjudiciales en la credibilidad del informe y de la entidad fiscalizadora. (De Armas, 2008)

- **Claridad**

Los informes deben ser claros y fáciles de entender. El lenguaje debe ser tan simple como el tema permita. En la información compleja, las tablas, cartas y fotografías se deben utilizar en el lugar apropiado, presentarlas y resumirlas. La claridad mejora generalmente cuando el informe es conciso. (De Armas, 2008)

- **Propósito**

Los informes deben indicar su propósito claramente. (De Armas, 2008)

2.3 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

El desarrollo de auditoría de gestión ha considerado el uso de los siguientes términos según la conceptualización realizada por la (http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-GLOSARIO.pdf, 2011)

- **Alcance de auditoría**

Se refiere a los procedimientos de auditoría considerados necesarios en las circunstancias para alcanzar el objetivo del examen.

- **Aseveración**

Cualquier declaración, o conjunto de declaraciones relacionadas tomadas en conjunto, expresadas por un ente responsable de ella (administración).

- **Certeza de auditoría**

El nivel de satisfacción que el auditor posee con respecto a la confiabilidad de una aseveración efectuada, por una parte, para el uso de otras partes. La satisfacción del auditor se deriva de dos fuentes:

La efectividad del control interno para prevenir o detectar errores e irregularidades significativas en las aseveraciones de los estados financieros.

La evidencia persuasiva de auditoría (obtenida de los procedimientos de auditoría) con respecto a sí las aseveraciones de los estados financieros carecen de errores e irregularidades significativos.

- **Control interno**

Los procedimientos y políticas establecidos para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad.

- **Confirmación:**

Una respuesta, que usualmente es por escrito a una solicitud, que corrobora información contenida en los registros contables.

- **Cotejar**

Confrontar o comparar información contra su fuente para cerciorarse de la exactitud de la misma

- **Eventos subsecuentes**

Sucesos que ocurren después de la fecha del balance general que pueden proveer evidencias de auditoría.

- **Evidencia física**

Inspección u observación directa de actividades ejecutadas, documentos y registros, hechos relativos al objeto del examen.

- **Evidencia testimonial**

Información obtenida de otros a través de cartas o declaraciones recibidas en repuestas a indagaciones o por medio de entrevistas.

- **Evidencia analítica**

Se obtiene al analizar o verificar la información

- **Evidencia documental**

Es aquella plasmada en escritos y registros como documento.

- **Error proyectado**

Estimación del error monetario del universo sobre proyectado la base de los resultados de la muestra.

- **Estimación del intervalo**

Un rango estimado que debe incluir el verdadero monto del universo sobre la base de los resultados de la muestra.

- **Estratificación**

División del universo en distintos sub-universos (Estratos) consistentes en unidades relativamente homogéneas.

- **Frecuencia**

Número de veces que, en una unidad de tiempo de tiempo, se repite un fenómeno periódico.

- **Juicio del auditor**

El criterio de un auditor independiente con respecto a un conjunto de hechos o evidencias. Además de interpretar el significado de la situación, el auditor independiente también debe determinar las implicaciones que perciba de la misma.

- **Hallazgos de auditoría**

En la auditoría financiera se definen como asuntos que llama la atención del auditor y que en su opinión deben comunicarse a la entidad. Pueden referirse a diversos aspectos de la estructura de control interno, tales como: ambiente de control, sistema de contabilidad y procedimientos de control.

- **Inspección**

Consiste en el examen de registros, documentos y/o activos tangibles.

- **Indagación**

Procurar obtener información apropiada de personas informadas dentro y fuera de la entidad. Las indagaciones pueden ser formales o informales, por escrito u oral.

- **Integridad**

La calidad o estado de tener principios morales sólidos, rectitud, honestidad y sinceridad, el afán de obrar correctamente y profesar y cumplir un conjunto de valores y expectativas.

- **Marcas de auditorías**

Signos o símbolos convencionales elaborados por el auditor para identificar y explicar los procedimientos de la auditoría ejecutada. Manifestación de la gerencia: Manifestaciones hechas por la gerencia al auditor durante el curso de una auditoría

- **Negligencia**

Descuido, Omisión. Falta de aplicación.

- **Normas internacionales de contabilidad**

Son aquellas promulgadas por el Comité Internacional de Normas de Contabilidad (IASO).

- **Salvedad**

Razonamiento que se emplea como excusa o descargo de lo que va a decirse o hacerse.

- **Validación**

La determinación de lo correcto de los datos finales registrados en un sistema con respecto a las necesidades y los requisitos de los usuarios.

2.4 IDEA A DEFENDER

La ejecución de una auditoria de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Oficina Sucúa, Provincia de Morona Santiago, periodo 2017, permitirá determinar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y los niveles de gestión alcanzados.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la presente Auditoría de Gestión a la COAC Jardín Azuayo periodo 2017 se utilizó las siguientes modalidades de investigación:

Cuantitativa, a través de esta modalidad se logró indagar sobre aspectos relacionados con el desarrollo de los procesos internos durante el periodo sujeto a evaluación, para ello se aplicaron diferentes técnicas de indagación las mismas que permitieron conocer los parámetros con los que la entidad financiera se maneja para obtener un adecuado control interno.

Cualitativa, mediante esta modalidad se conoció el número de procesos efectuados en el periodo y el porcentaje en qué se han efectuado con altos niveles de eficiencia y cumplimiento a las disposiciones emitidas.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación descriptiva

Con el uso de la investigación descriptiva se llegó a conocer la situación de la cooperativa y el desarrollo de sus actividades, ya que se describieron en detalle los procedimientos efectuados en las diferentes áreas de la institución.

3.2.2 Investigación de campo

La obtención de la información es una de los puntos de gran importancia dentro de la investigación, por tal razón la investigación de campo permitió recoger todos los aspectos relevantes provenientes de las áreas de la Cooperativa Jardín Azuayo.

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Métodos

Inductivo, mediante este método se llegó a determinar cómo los procedimientos internos influenciaron en los niveles de gestión institucional y posicionaron a la entidad a nivel externo.

Deductivo, desde la perspectiva que los socios y clientes de la cooperativa tiene se logró establecer el tipo de acciones que se ejecutaron a nivel interno y si estos cumplieron con los parámetros legales y los objetivos institucionales para generar niveles de eficiencia, eficacia y economía.

3.3.2 Técnicas

Entrevista, esta técnica proporcionó información sobre aspectos de interés relacionados con las actividades y el procesamiento de datos que se requirieron para desarrollar cada una de las actividades, la entrevista estuvo dirigida a la Responsable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Oficina Sucúa.

Encuestas, con el uso de esta técnica se logró conocer aspectos puntuales sobre la aplicación de procesos y su nivel de cumplimiento, estuvieron dirigidas a los empleados de las áreas a las que se les aplicó el examen de auditoría.

3.3.3 Instrumentos

Guía de entrevista, fue conveniente el diseño de una guía de entrevista con preguntas apropiadas, para conocer aspectos puntuales.

Cuestionarios, estuvieron elaborados a través de preguntas cerradas, con la finalidad de evitar una doble interpretación en las respuestas dadas por el personal de la cooperativa encuestado, con la finalidad de que la información sea precisa.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población estuvo conformada por los empleados de la Oficina de Sucúa (5 personas), por lo que se trabajó con la totalidad de la población.

Tabla 2: Empleados COAC Jardín Azuayo oficina Sucúa

Nombre empleado	Cargo
Eugenia Sangurima	Responsable de oficina
Iván Flores	Cajero
Gabriela Navarrete	Atención al cliente
Patricia Arévalo	Créditos
Leodan Gutiérrez	Educope

Fuente: COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Encuesta a los empleados de la oficina de Sucúa

1. ¿Tiene conocimiento si en la oficina se han realizado auditorías de gestión?

Tabla 3: Se han realizado auditorías

Alternativas de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta empleados COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

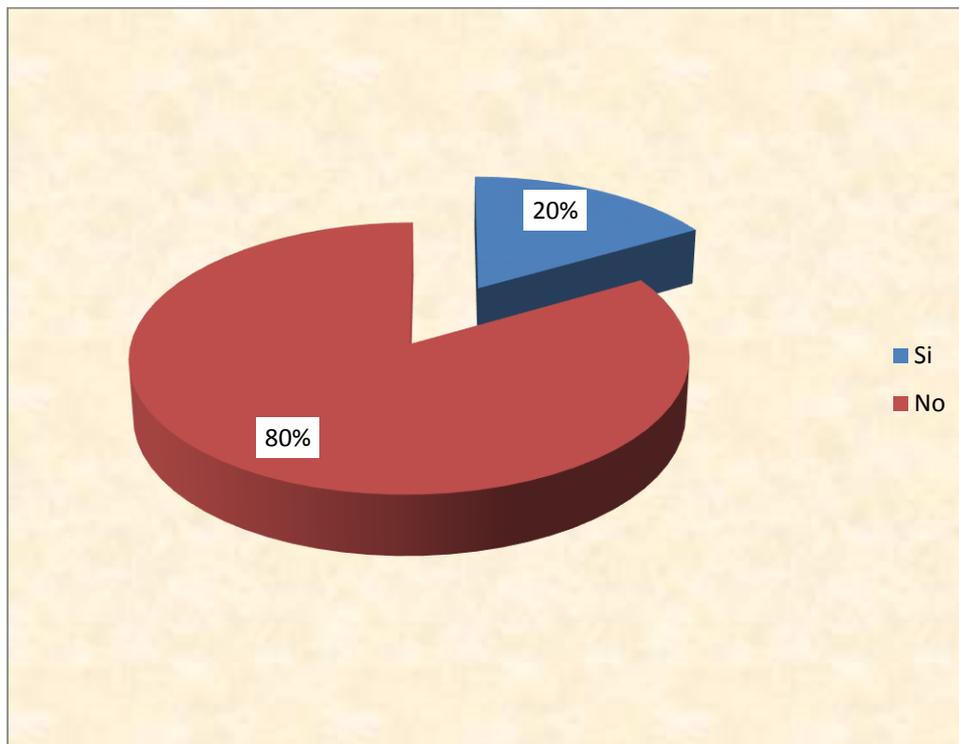


Gráfico 1: Se han realizado auditorías

Fuente: Encuesta empleados COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Análisis e interpretación

El personal encuestado supo manifestar en un porcentaje del 20% estar al tanto sobre la ejecución de auditorías de gestión a la Oficina de Sucúa de la COAC Jardín Azuayo, mientras el 80% desconoce sobre la ejecución de este tipo de examen de auditoría.

2. ¿Conoce usted sobre los beneficios que proporciona este tipo de auditorías?

Tabla 4: Conoce los beneficios de la auditoría

Alternativas de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta empleados COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: Orellana, G. (2018)

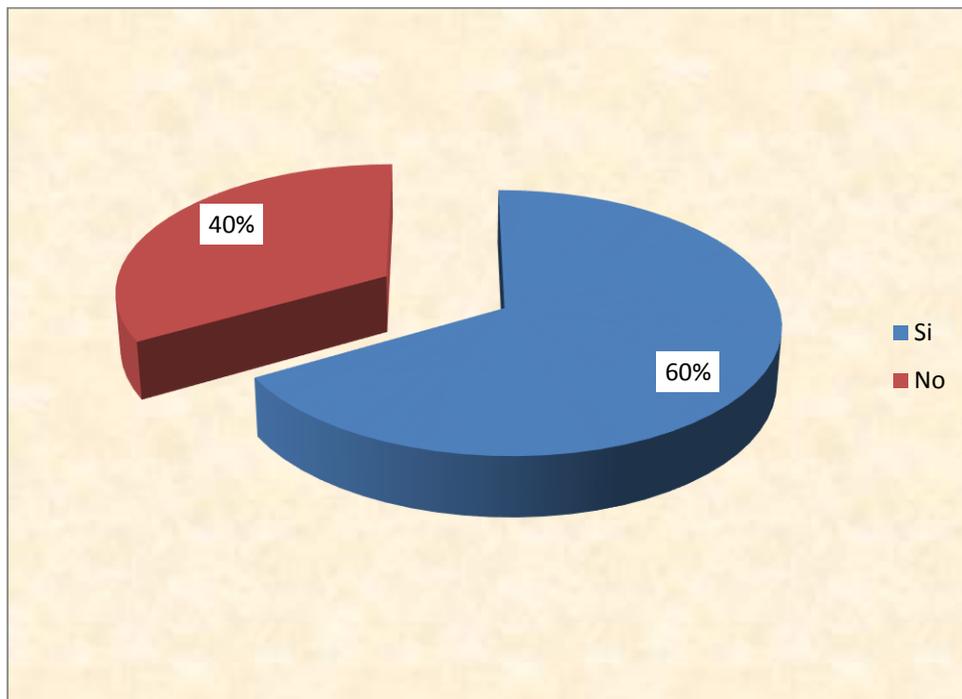


Gráfico 2: Conoce los beneficios de la auditoría

Fuente: Encuesta empleados COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Análisis e interpretación

Los resultados demuestran que el 60% de los encuestados conocen los beneficios que brinda la ejecución de una auditoría de gestión, pero el 40% no está al tanto del aporte que brinda esta evaluación.

3. ¿Considera necesaria la ejecución de una auditoría de gestión a la oficina de Sucúa de la entidad financiera?

Tabla 5: Aplicar auditoría a la oficina de Sucúa

Alternativas de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta empleados COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

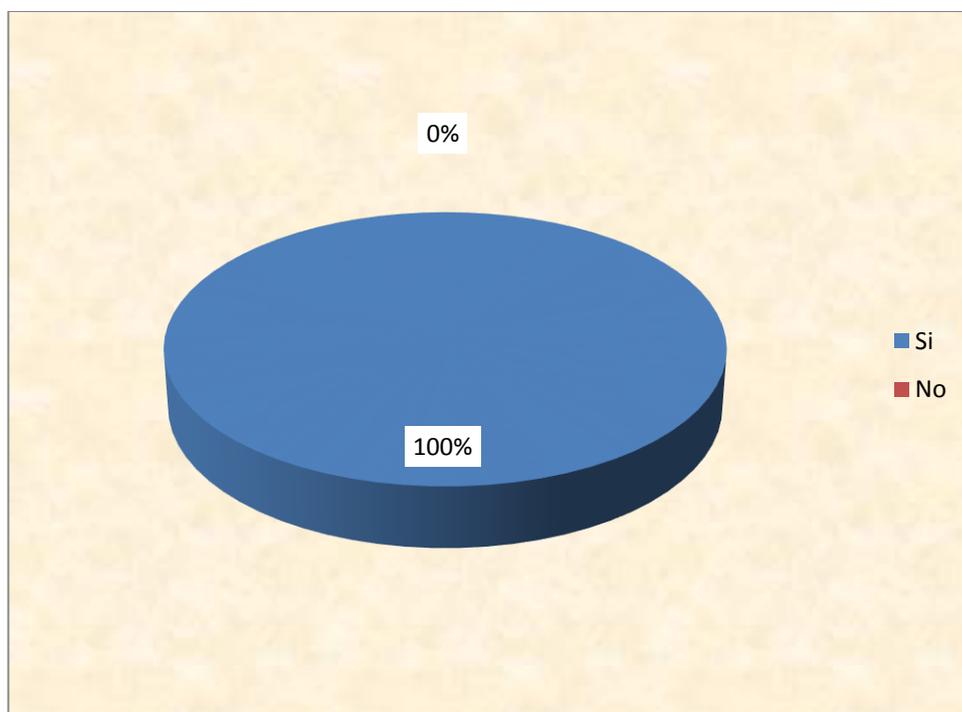


Gráfico 3: Aplicar auditoría a la oficina de Sucúa

Fuente: Encuesta empleados COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Análisis e interpretación

El 100% de los empleados opinaron que es necesario aplicar una auditoría de gestión a la Oficina de Sucúa de la Cooperativa Jardín Azuayo para conocer las áreas que presentan debilidades y proceder a plantear medidas correctivas.

4. ¿Considera usted que mejorará la gestión institucional al conocer las debilidades existentes en los procesos internos?

Tabla 6: Se mejora la gestión institucional

Alternativas de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta empleados COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

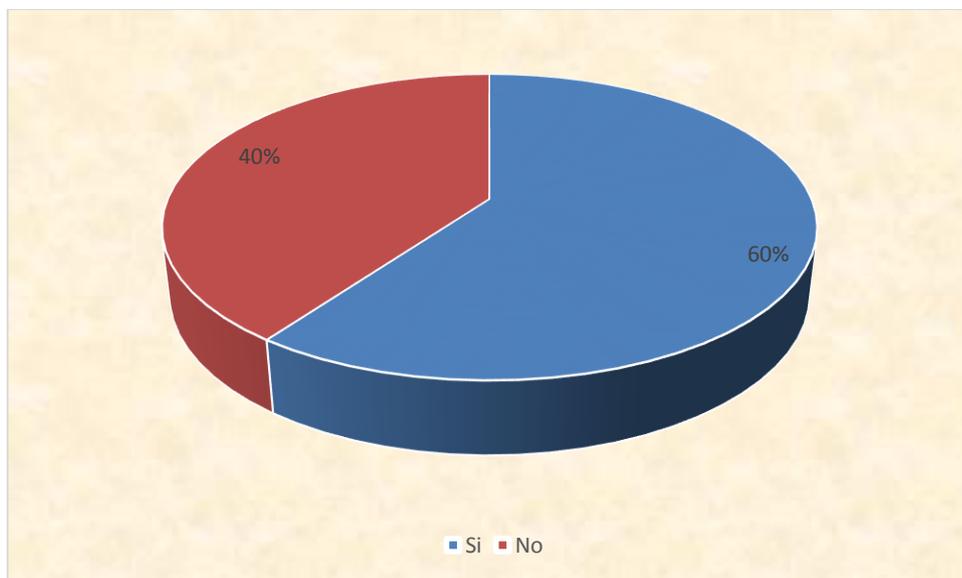


Gráfico 4: Se mejora la gestión institucional

Fuente: Encuesta empleados COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Análisis e interpretación

En un porcentaje del 60% los empleados encuestados opinaron que al conocer las debilidades existentes en los procesos internos se podrá mejorar la gestión institucional ya que se podrán plantear soluciones a los problemas existentes, pero el 40% no considera a la auditoría como una solución a los procesos internos de la cooperativa.

5. ¿Cree usted que será necesario la implementación de medidas correctivas a partir de los resultados obtenidos en la auditoría?

Tabla 7: Será necesario implementar medidas correctivas

Alternativas de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta empleados COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

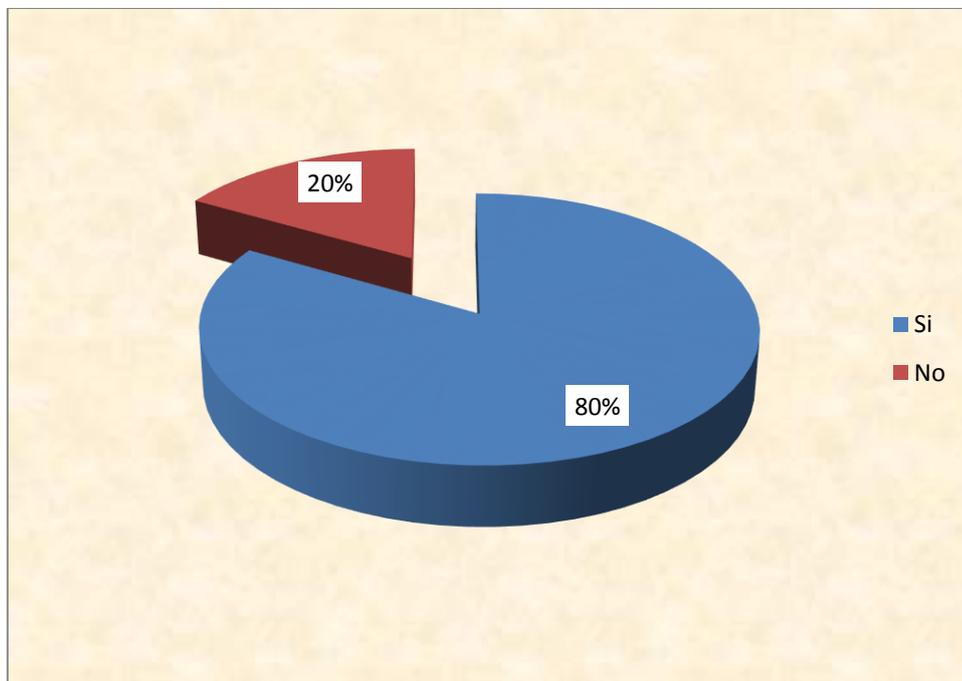


Gráfico 5: Será necesario implementar medidas correctivas

Fuente: Encuesta empleados COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Análisis e interpretación

Para el 80% de los empleados la aplicación de medidas correctivas es una alternativa que servirá para mejorar los procesos de la oficina de Sucúa, no obstante, el 20% no está de acuerdo con esta aplicación de este tipo de medidas, por cuanto consideran que se debe considerar algunos parámetros para adoptar medidas correctivas.

6. ¿Los resultados de la auditoría de gestión servirán para la toma de decisiones en la entidad?

Tabla 8: La auditoría ayuda a la toma de decisiones

Alternativas de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta empleados COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

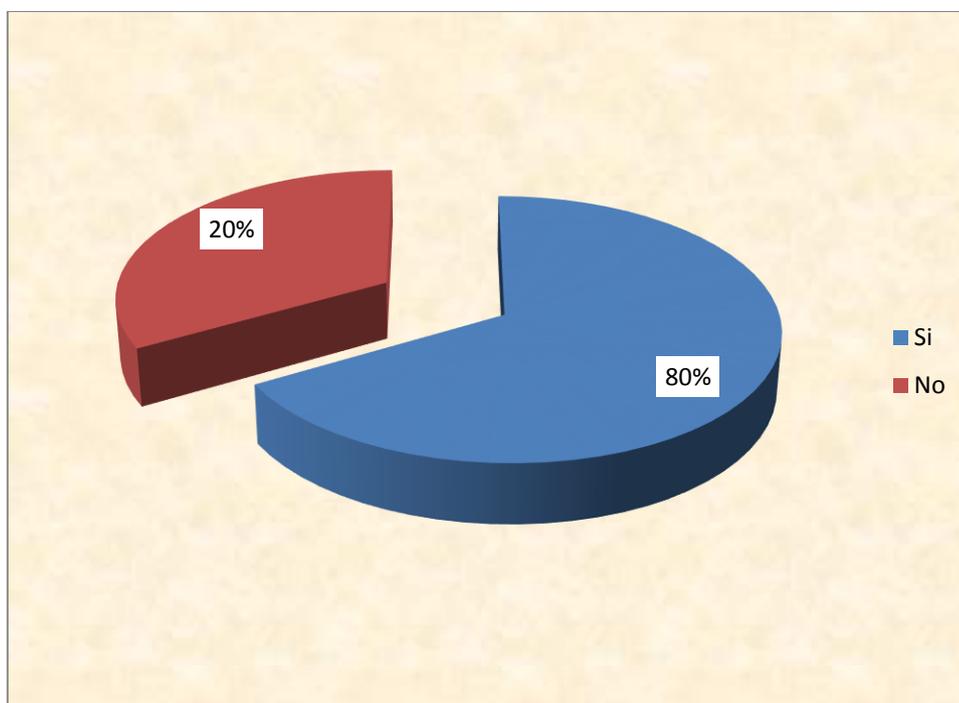


Gráfico 6: La auditoría ayuda a la toma de decisiones

Fuente: Encuesta empleados COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Análisis e interpretación

Un 80% de la población encuestada supo indicar que los resultados que se obtenga de la ejecución de la auditoría de gestión servirán para tomar decisiones importantes en cuanto a la gestión institucional y el 20% no estuvo de acuerdo con el sustento planteado.

7. ¿Está dispuesto a colaborar en el desarrollo de la auditoría de gestión?

Tabla 9: Colaborará en la auditoría

Alternativas de respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta empleados COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: Orellana, G. (2018)

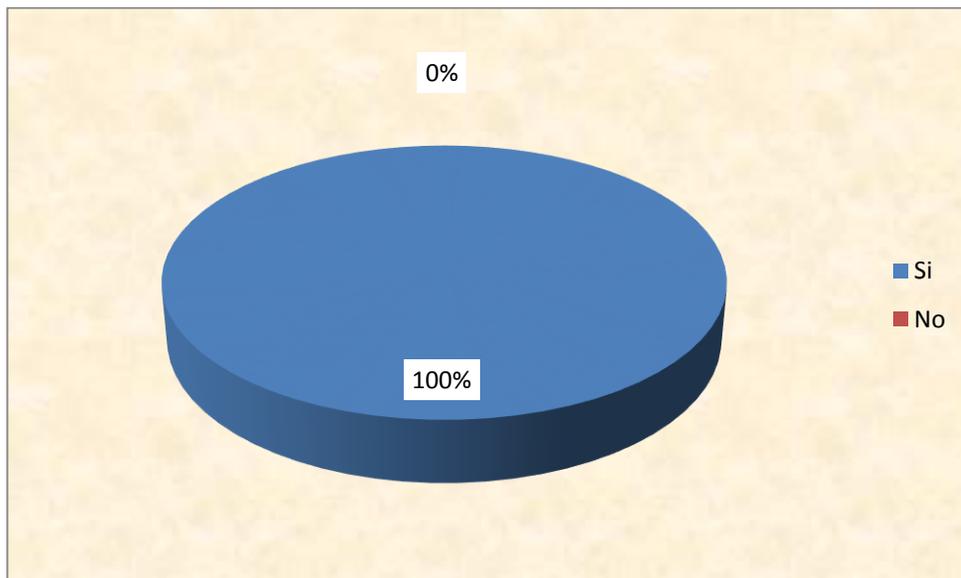


Gráfico 7: Colaborará en la auditoría

Fuente: Encuesta empleados COAC Jardín Azuayo
Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Análisis e interpretación

En su totalidad los encuestados expresaron estar prestos a brindar su colaboración para la ejecución de la auditoría de gestión a la Oficina de Sucúa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, OFICINA SUCÚA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, PERIODO 2017.

La auditoría de gestión se desarrolla, con la finalidad de determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía, para conocer el uso de sus recursos económicos, la aplicación de pruebas, elaboración de papeles de trabajo y procesamiento de datos estará sustentado de acuerdo a lo dispuesto por la Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, disposiciones, normas y políticas internas empleadas en el desarrollo de las actividades propias de la cooperativa.

El equipo auditor formulará mediante cuestionarios de control interno la recaudación de información relevante, la cual le permitirá procesar los datos necesarios para sustentar cada uno de los procesos analizados, por lo que su opinión se emitirá en base a los hallazgos detectados durante el examen de auditoría.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCÚA	
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017	
ÍNDICE DE AUDITORÍA	
Descripción	Referencia
Orden de Trabajo	OT
Visita a la Oficina Sucúa	VAg.
Antecedentes de la COAC Jardín Azuayo- Oficina Sucúa	At-COAC
Entrevista a la Responsable de Oficina	EntJA
Memorando de planificación	MPI
Carta inicio de auditoría	IA
Solicitud información	SI
Evaluación al componente de ambiente de control	EAC
Matriz de confianza riesgo ambiente de control	CRAC
Evaluación al componente de evaluación de riesgo	EER
Matriz de confianza riesgo evaluación riesgo	CRER
Evaluación componente actividades de control	EAtC
Matriz de confianza riesgo actividades de control	CRAtC
Evaluación componente información y comunicación	EIC
Matriz de confianza riesgo información y comunicación	CRIC
Evaluación componente supervisión	ES
Matriz de confianza riesgo supervisión	CRS
Informe preliminar control interno	IPCI
Evaluación a los procesos realizados en el área de Captaciones de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	ECp
Matriz de confianza riesgo a los procesos de Captaciones de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	CR-Cp
Cédulas del proceso de Captaciones	Cd-Cp
Evaluación a los procesos realizados en el área de Créditos de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	ECdt
Matriz de confianza riesgo a los procesos del área de Créditos de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	CR-Cdt
Cédulas del proceso de créditos	Cd-Cdt
Evaluación a los procesos realizados en el área de balcón de servicios de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	EBS
Matriz de confianza riesgo a los procesos del área de balcón de servicios de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	CR-EBS
Cédulas del proceso de balcón de servicios.	Cd-BS
Evaluación a los procesos realizados en el área de Caja de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	ECj
Matriz de confianza riesgo a los procesos del área de Caja de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	CR-Cj

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCÚA	
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017	
ÍNDICE DE AUDITORÍA	
Cédulas del proceso de Cajas	Cd-CJ
Indicadores de Gestión	IGt
Hoja de hallazgos	Hg
Convocatoria a lectura del Informe	LIf
Presentación del Informe	IF

Fecha:30/07/2018	Supervisado por:
------------------	------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
MARCAS UTILIZADAS

MARCA	DESCRIPCIÓN
€	Debilidad
⌘	Pago de interés superiores a la de Ahorros a la Vista
Ⓓ	Certificados otorgados garantía para préstamos
∞	Intereses y capital se acredita directamente a la cuenta
®	Protección con seguro de depósito establecido por el COSEDE
Hg ¢	Hallazgo
λ	Revisión procesos
B	Ahorristas a la vista
M	Mi alcancía segura
C	Certificado de depósito
B-1	Oficina Sucúa
β	Se cumple la normativa
//	continua siguiente hoja
MC	Microcréditos
CP	Consumo prioritario
CPv	Comercial prioritario pyme
CO	Comercial ordinario
æ	Documentación completa
Ⓔ	Documentación en regla
ϕ	Registros internos por servicios
R	Retiro ahorros
PS	Pago de servicios
BDH	Cobro Bono Desarrollo Humano
lv	Registro sistema informático

Fecha:30/07/2018	Supervisado por:
------------------	------------------

4.1.1 Orden de trabajo

OT 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
ORDEN DE TRABAJO

Sucúa, 01 de agosto de 2018

Magíster

Ma. Eugenia Sangurima

RESPONSABLE DE LA COAC JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCÚA

Presente. -

Luego de expresar un cordial saludo. Pasamos a informar que el quipo auditor conformado por el Ing. Edison Calderón, quien será el encargado de supervisar el trabajo, y por otra parte la señorita Gissela Alexandra Orellana Lozano encargada de ejecutar la auditoría.

Luego de informar el particular se procede a emitir la presenta Orden de Trabajo, la misma que se desarrollará sustentada en las disposiciones emitidas por las Normas de Control Interno para organismos del sector público y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

El trabajo considera la aplicación de técnicas de auditoría, permitiendo de esta manera la obtención de información confiable y relevante, con un tiempo de duración del examen de 45 días laborables incluida la presentación del informe final.

El equipo de auditoría estará excluido de responsabilidad sobre los procesos y hechos ejecutados en el periodo analizado.

Atentamente,

Ing. Edison Calderón

SUPERVISOR

4.2 Fase I: Conocimiento general

PG-FI 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCÚA

AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA FASE I: CONOCIMIENTO GENERAL

OBJETIVO: Obtener de manera general información acerca de las actividades de la entidad.

PROCEDIMIENTOS	REF/PT	FECHA	SUPERVISADO/ ELABORADO
Visita a la Oficina Sucúa	VAg.	02/08/2018	G.O
Antecedentes de la COAC Jardín Azuayo- Oficina Sucúa	At-COAC	03/08/2018	G.O
Entrevista a la Responsable de Oficina	EntJA	06/08/2018	G.O

Fecha:30/07/2018 Supervisado por:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCÚA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
VISITA A LA OFICINA SUCÚA

El día jueves 2 de agosto de 2018, siendo las 14h00 de la tarde se visitó las instalaciones de la Oficina Sucúa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, la misma que se encuentra ubicada en las calles Carlos Olson y María Troncatti esquina.

Se realizó un recorrido por las instalaciones llegando a constatar que la distribución física de las áreas se encuentra de la siguiente manera:

Una oficina se ha destinado para la Responsable de Oficina la cual se encuentra equipada con mobiliario y equipo de cómputo necesario para realizar sus funciones.

Seguido se encuentra el área de captación en la cual laboran dos personas encargadas de realizar las funciones asignadas de acuerdo al cargo que desempeñan.

Otra área corresponde a créditos, en la cual ejecutan los procesos para concesión de créditos en las diferentes líneas que caracterizan a la cooperativa.

En otra sección se encuentra el Balcón de servicios, dentro de esta área de brinda todo tipo de información relacionada con las actividades de la entidad financiera, se aperturan las cuentas, y otros documentos que los asociados requieran.

El área de Cajas, por el tamaño que actualmente posee la Agencia se trabaja con una sola cajera, quien procesa la información relacionada con los depósitos y retiros de las diferentes cuentas de los socios.

Siendo las 14h30 se da por terminada la visita a las instalaciones de la Oficina Sucúa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
ANTECEDENTES DE LA COAC JARDIN AZUAYO – OFICINA SUCÚA

La Oficina Sucúa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo se encuentra ubicada en las calles Carlos Olson y María Troncatti esquina, la oficina brinda servicios relacionados con la captación y colocación de recursos monetarios y otros inmersos dentro de la línea financiera.

Valores que nos orientan:

Transparencia

Mostrarnos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento.

Integridad

Mantener un comportamiento probo y con integridad de pensamiento, sentimiento y actuación interna y externamente.

Confianza

Tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
ANTECEDENTES DE LA COAC JARDIN AZUAYO – OFICINA SUCÚA

Compromiso

Apropiarnos, empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y la comunidad.

Responsabilidad

Actuar de acuerdo con los principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir con oportunidad y calidad las funciones asignadas en conformidad a los códigos de conducta y políticas establecidas en la cooperativa.

Servicios

- **Ahorros**
- **Ahorros a la vista**

Es un producto de captación de ahorros que tiene como característica principal la disponibilidad inmediata de los recursos a través de transacciones en ventanilla, el uso de cajero automático y de la página web transaccional.

- **Certificado de depósito**

Es un producto de captación de ahorros que tiene como característica principal la disponibilidad del valor depositado una vez que se cumple el plazo acordado entre el socio y la Cooperativa. El plazo acordado no podrá ser inferior a 30 días. La tasa de interés es mayor a la aplicada en ahorros a la vista. Mientras mayor es el plazo más alto es la tasa de interés.

Este tipo de ahorro está respaldado por un documento-valor emitido por la Cooperativa a nombre del socio. Este documento-valor podrá ser cedido por el socio a otra persona sea natural o jurídica sin necesidad de que ésta sea socia de la Cooperativa. El beneficiario de la cesión podrá retirar el dinero solamente cuando se haya cumplido el plazo original acordado entre el socio y la Cooperativa.

Si el socio desea utilizar anticipadamente los recursos del certificado de depósito puede optar por solicitar un Crédito Ordinario bajo las siguientes condiciones: - El valor del crédito será máximo por el 90% del capital del Certificado de depósito. - Una sola cuota de pago a la fecha de vencimiento del Certificado de depósito. - El Certificado de depósito se constituye en la garantía del Crédito Ordinario.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
ANTECEDENTES DE LA COAC JARDIN AZUAYO – OFICINA SUCÚA

- **Mi alcancía segura**

Es un tipo de ahorro de mínimo un año, luego del cual podrá disponer el socio para alcanzar un objetivo sea para vehículo, vivienda, empresa, educación, jubilación, salud, vacaciones, etc. Los tipos de ahorro son:

a) Mi Pequeña Alcancía Segura. - Es cuando el tiempo de ahorro es de mínimo un año hasta cinco años.

b) Mi Gran Alcancía Segura. - Es cuando el tiempo de ahorro es mayor a cinco años.

Las formas de acceso son:

- Individual. - Se acogen todos los socios que así lo soliciten. Los valores a ser ahorrados serán debitados de la cuenta de Ahorros a la Vista definida por el socio con la periodicidad establecida en el contrato, con un margen de gracia en cuanto a la fecha de depósito de 5 días, de no cumplirse con las fechas, la cuota correspondiente se trasladará al final del período, alargando la fecha de vencimiento del contrato.
- Corporativo. - Se acogen los socios miembros de una organización o institución que mantengan con la cooperativa un convenio de cooperación. Este tipo de ahorro no tiene débito automático de las cuentas de ahorros a la vista de cada socio, por cuanto las acreditaciones serán directas mediante descuento de su rol de pagos.

Formas de liquidación del contrato:

a) Entrega a la vista: Se devuelve capital e interés acumulados a la terminación de los aportes

b) Entrega periódica: Se establece un flujo de pagos mensuales, trimestrales o semestrales para la entrega del fondo en un período de tiempo, incluyendo capital e interés

c) Entrega perpetua: Se opta por el pago de intereses del fondo hasta el fallecimiento del socio, luego de lo cual se entregará el capital del fondo a los beneficiarios según lo definido en el contrato

El socio podrá contratar un ahorro programado, sea “mi gran alcancía” o “mi pequeña alcancía” en cualquier oficina de la Cooperativa o realizarlo mediante la JAWEB accediendo a “Contratar Ahorro Programado”.

- Transferencias bancarias nacionales

Son transferencias de dinero que ordena el socio desde su cuenta de ahorros en Jardín Azuayo a una cuenta de ahorros de otra Cooperativa, o cuenta de ahorros, corriente o tarjeta de crédito de otra institución financiera.

Este servicio está disponible también para realizar pagos de tarjetas de crédito. La petición lo puede realizar en las ventanillas de todas las oficinas de la Cooperativa, o a

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
ANTECEDENTES DE LA COAC JARDIN AZUAYO – OFICINA SUCÚA

través de JAWeb o mediante oficio dirigido a Tesorería (EN EL CASO DE PERSONAS JURIDICAS).

- Servicio de pagos

El Sistema de Pagos Interbancario es un servicio establecido a través del Banco Central para canalizar recursos de proveedores del sector público y privado. Si es asalariado(a), proveedor del gobierno, o la institución a la que pertenece tiene convenio o cuenta con la cooperativa puede recibir su sueldo a través del SPI directo en su cuenta.

El socio también puede recibir desde cualquier institución financiera la acreditación de los valores correspondientes en su cuenta de ahorros mediante el SPI.

ACREDITACIONES DEL IESS

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para facilitar la transferencia de dinero a los afiliados utiliza el SPI. Las transferencias que hace el IESS a sus afiliados son por los siguientes servicios:

- Pensiones,
- Subsidios,
- Fondos de Reserva,
- Préstamos Hipotecarios,
- Préstamos Quirografarios.

PENSIONES ALIMENTICIAS

El beneficiario previa autorización expresa de la autoridad judicial, podrá solicitar que se depositen los valores por concepto de pensión alimenticia en su cuenta personal o, en una cuenta creada a nombre del menor beneficiario. La pensión alimenticia se acreditará en la cuenta del Beneficiario, como SPI.

Fecha:03/08/2018	Supervisado por:
------------------	------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
ENTREVISTA A LA RESPONSABLE DE OFICINA

Entrevistado:

Cargo que desempeña: Responsable de Oficina

Día: 06/08/2018 Hora: 10:20'

¿Conoce usted los objetivos que persigue la entidad?

Desde luego, nuestra proyección de servicio se enfoca en alcanzar una mayor cobertura tanto en captación como solucionar las necesidades de nuestros asociados.

¿La agencia trabaja con parámetros propios de ejecución?

No estamos supeditados dentro del ámbito legal por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y en lo que respecta a políticas internas estas vienen desde la matriz.

¿Se ha proporcionado las herramientas administrativas necesarias para realizar las operaciones en la cooperativa?

Si totalmente, la matriz se encarga de enviarnos todo lo necesario para las funciones, operaciones y otros componentes que requieren las actividades de la cooperativa se ejecuten de manera uniforme en todas las Oficinas.

¿El personal que labora en la cooperativa es suficiente para brindar atención?

Si estamos en un número apropiado, ya que la Oficina es pequeña el personal que colabora es el idóneo.

¿El personal recibe la capacitación adecuada para desempeñar sus funciones de manera eficiente?

Sí, siempre se encuentra en constante capacitación sobre los temas de última disposición, con ello nos evitamos el cometimiento de errores graves.

¿En la entidad se trabaja por cumplimiento de metas en cuanto a la colocación de recursos?

Desde luego, la matriz nos asigna un monto, este debe ser colocado a través de las diferentes líneas de crédito.

¿Los procesos se desarrollan considerando las disposiciones internas y legales?

Sí, no podemos exceptuar las disposiciones internas, menos aún las legales.

4.3 Fase II: Planificación

PG-FII 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA FASE II: PLANIFICACIÓN

OBJETIVO: Desarrollar la planificación en sus dos etapas, permitiendo determinar las debilidades existentes en el control interno de la COAC Jardín Azuayo Oficina Sucúa.

PROCEDIMIENTOS	REF/PT	FECHA	SUPERVISADO/ ELABORADO
Planificación preliminar			
Memorando de planificación	MPI	07/08/2018	G.O
Carta inicio de auditoría	IA	08/08/2018	G.O
Solicitud información	SI	09/08/2018	G.O
Planificación específica			
Evaluación al componente de ambiente de control	EAC	15/08/2018	G.O
Matriz de confianza riesgo ambiente de control	CRAC	16/08/2018	G.O
Evaluación al componente de evaluación de riesgo	EER	17/08/2018	G.O
Matriz de confianza riesgo evaluación riesgo	CRER	20/08/2018	G.O
Evaluación componente actividades de control	EAtC	21/08/2018	G.O
Matriz de confianza riesgo actividades de control	CRAtC	22/08/2018	G.O
Evaluación componente información y comunicación	EIC	23/08/2018	G.O
Matriz de confianza riesgo información y comunicación	CRIC	24/08/2018	G.O
Evaluación componente supervisión	ES	27/08/2018	G.O
Matriz de confianza riesgo supervisión	CRS	28/08/2018	G.O
Informe preliminar control interno	IPCI	29/08/2018	G.O

Fecha:30/07/2018	Supervisado por:
------------------	------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

I. ANTECEDENTE

La Oficina Sucúa de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, es una entidad dedicada a la captación y colocación de recursos monetarios, que busca satisfacer las necesidades económicas de un sector de la población de Morona Santiago, desarrolla sus actividades supeditada por las disposiciones emitidas por la Secretaria de Economía Popular y Solidaria.

II. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Determinar a través de una Auditoría de Gestión los niveles de cumplimiento a las disposiciones legales que rigen los procesos de la cooperativa, para conocer su grado de eficiencia, eficacia y gestión.

III. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El alcance de la presente auditoría tendrá un alcance sobre los procesos ejecutados en el periodo 2017, como son concesión de créditos, aperturas de libretas, recuperación de cartera y servicios.

IV. DISPOSICIONES LEGALES

- Disposiciones internas
- Reglamento Secretaria de Economía Popular y Solidaria

V. EQUIPO AUDITOR

Supervisor: Ing. Edison Calderón

Auditora: Srta. Gissela Orellana

VI. TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA EL EXAMEN

Obtención de información 5 días

Elaboración de papeles de trabajo 30 días

Presentación del informa final 5 días

Fecha: 07/08/2018	Supervisado por: E.C
-------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CARTA INICIO DE AUDITORÍA

Sucúa, 08 de agosto de 2018

Magíster

Ma. Eugenia Sangurima

RESPONSABLE DE LA COAC JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCÚA

Presente. –

De nuestra consideración

Hacemos extensivo nuestro saludo, por medio de la presente informamos el inicio del trabajo de auditoría a la gestión alcanzada en los procesos de la Oficina en el periodo 2017, con la finalidad de llegar a determinar los niveles de eficiencia, eficacia y gestión de la entidad financiera.

El trabajo se sustentará bajo la normativa establecida en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Disposiciones internas, y otros procedimientos que respalden la ejecución de las actividades propias de la cooperativa.

Es todo lo que podemos informar hasta la presente.

Atentamente,

Gissela Alexandra Orellana Lozano

Auditora

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
SOLICITUD INFORMACIÓN

Sucúa, 09 de agosto de 2018

DE: Equipo auditor

PARA: Responsable de la COAC Jardín Azuayo – Oficina Sucúa, Captaciones, Créditos, Balcón de Servicios.

De nuestra consideración:

Luego de expresar un cordial saludo, pasamos a solicitar comedidamente se nos proporcione la información relacionada con los procesos realizados en el periodo 2017 ejecutados por cada unidad, conforme corresponda a las funciones y actividades realizadas por los empleados de la cooperativa.

Es necesario recalcar que la documentación solicitada tendrá el carácter de confidencial y se solicita sea entregada en tiempos prudentes.

Por la acogida nos suscribimos de ustedes, con un sentimiento de agradecimiento y estima.

Atentamente,

Gissela Alexandra Orellana Lozano
Auditora

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA				
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017				
EVALUACIÓN COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL				
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Existe un código de ética el cual rige las actividades de la institución?		5	No existe un código de ética Dbd €
2	¿Los empleados se encuentran informados sobre el contenido del código?		5	
3	¿Se han tomado medidas correctivas en el caso de infringir lo establecido en el código de ética?		5	
	<i>Administración estratégica</i>			
4	¿La agencia cuenta con un plan estratégico?	4	1	
5	¿Los objetivos estratégicos son consistentes con la misión de la agencia?	5		
6	¿Se han definido metas para poder medir el rendimiento de la oficina?	4	1	
7	¿Existe información acerca de los cambios en el entorno que pueda afectar el cumplimiento de las estrategias?	5		
	<i>Asignación de responsabilidad y niveles de autoridad</i>			
8	¿Existe un reglamento interno para el personal de la institución?	5		
9	¿Existe personal suficiente para el desarrollo de las funciones?	5		
	<i>Filosofía de la dirección</i>			
10	¿La Responsable de Oficina está consciente de los riesgos que pueden afectar la eficiencia de su gestión?	5		
11	¿Los controles internos enfocan la realidad de la agencia para emprender medidas correctivas?	5		
12	¿Se propicia un clima organizacional adecuado para dar cumplimiento a los objetivos de la Oficina?	3	2	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA				
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017				
EVALUACIÓN COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL				
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	
13	¿El personal cuenta con el conocimiento para desempeñar las funciones?	4	1	
14	¿Existen procedimientos para evaluar específicamente la competencia profesional al momento de la incorporación del funcionario a la entidad?	3	2	
15	¿se evalúa al personal todos los periodos?	4	1	
	<i>Políticas de la Administración de Personal</i>			
16	¿La institución cuenta con políticas formalmente establecidas en el reglamento de administración de personal?	5		
17	¿Se actualizan las políticas de acuerdo con las circunstancias?	5		
	TOTAL	62	23	

€ Debilidad

Fecha:15/08/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CONFIANZA RIESGO AMBIENTE DE CONTROL

Calificación (Respuestas positivas)	62
Ponderación Total (Respuestas Totales)	85
Nivel de Confianza (CT/PT*100)	73%
Nivel de Riesgo (100 - Nivel de Confianza)	27%

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Tabla 10: Ponderación ambiente de control

CONFIANZA	BAJO	10% - 48%	93% - 49%	ALTO	RIESGO
	MEDIO	49% - 72%	48% - 23%	MEDIO	
	ALTO	73% - 97%	22% - 08%	BAJO	

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

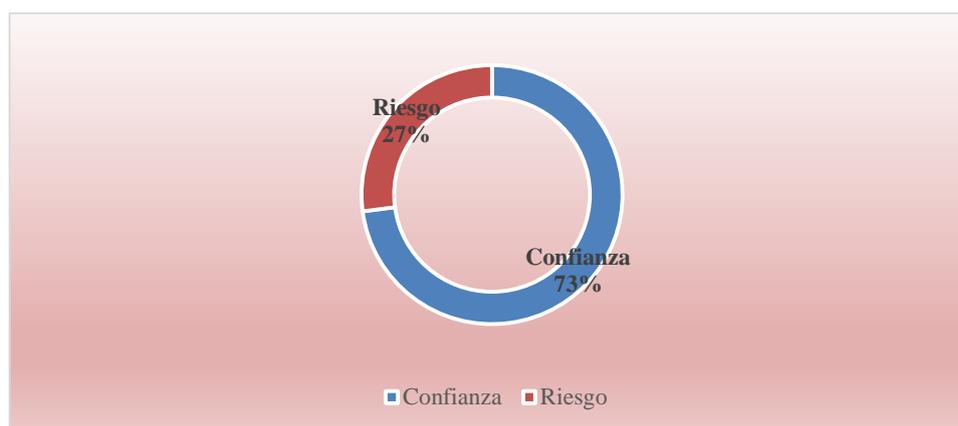


Gráfico 8: Ambiente de control

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Interpretación

Al evaluar el componente de ambiente de control este alcanzó un porcentaje del 73% de nivel de Confianza, esto debido a que los procesos que se ejecutaron en el periodo 2017 estuvieron enfocados de manera correcta sobre las actividades propias de la cooperativa, por ello el nivel del riesgo es del 27% situación que permite colocarse dentro de un rango Medio como se muestra en el gráfico.

Fecha:16/08/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA				
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017				
EVALUACIÓN COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGO				
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	
	<i>Identificación de eventos</i>			
1	¿Se realizan estudios acerca de los posibles riesgos que pueden afectar las actividades de la entidad?	5		
2	¿Se toman medidas para disminuir los posibles riesgos?	5		
3	¿En la entidad se actualizan los procesos para crear protección sobre las actividades riesgosas?	4	1	
	<i>Análisis de riesgos</i>			
4	¿Se han diseñados programas para definir la frecuencia de ocurrencia de eventos riesgosos?	2	3	En la matriz diseñamos programas generales y protegemos a las Sucursales y Oficinas.
5	¿Se trabaja con índices financieros para comprobar el grado de afectación de los riesgos?	5		
	<i>Respuesta al riesgo</i>			
6	¿Se aplican controles para conocer la afectación de los riesgos en las actividades de la cooperativa?	5		
7	¿De acuerdo a los resultados de toman decisiones importantes para controlar los riesgos?	5		
	TOTAL	31	4	

Fecha:17/08/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CONFIANZA RIESGO EVALUACIÓN DE RIESGO

Calificación (Respuestas positivas)	31
Ponderación Total (Respuestas Totales)	35
Nivel de Confianza (CT/PT*100)	89%
Nivel de Riesgo (100 - Nivel de Confianza)	11%

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Tabla 11: Ponderación evaluación de riesgo

CONFIANZA	BAJO	10% - 48%	93% - 49%	ALTO	RIESGO
	MEDIO	49% - 72%	48% - 23%	MEDIO	
	ALTO	73% - 97%	22% - 08%	BAJO	

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

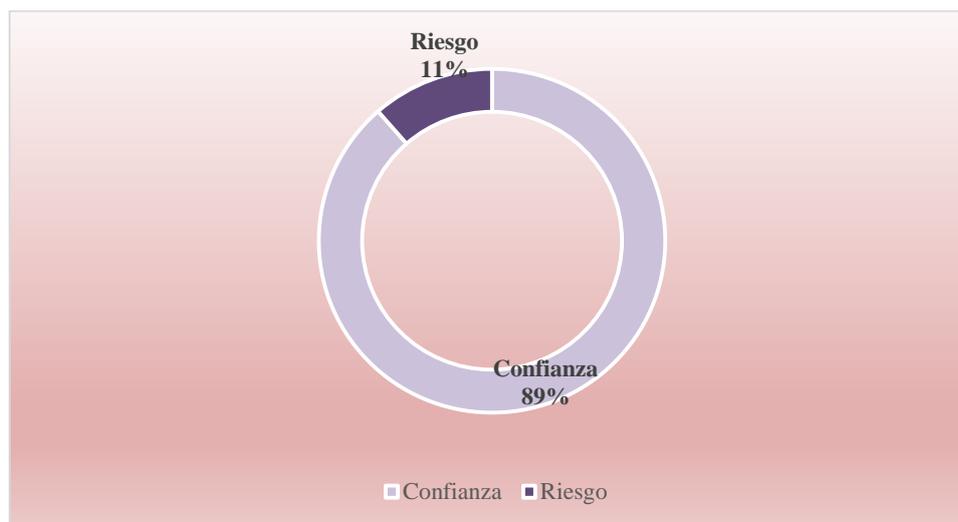


Gráfico 9: Evaluación de riesgo

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Interpretación

La Confianza en el componente de evaluación de riesgo fue del 89% quedando demostrado que la cooperativa efectuó una buena gestión al controlar las actividades que generan situaciones riesgosas, mientras que el riesgo llego a posicionarse en un 11% con rangos Alto – Bajo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA				
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017				
EVALUACIÓN COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL				
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿La entidad controla la ejecución de sus actividades de manera oportuna?	5		
2	¿Se analiza la existencia de tareas improductivas que retrasan el cumplimiento de objetivos institucionales?		5	En realidad las tareas se encuentran establecidas en función de las actividades de la Oficina.
3	¿Existe una coordinación apropiada entre las unidades de apoyo?	4	1	
4	¿Se coordina la participación de todas las áreas para el cumplimiento de objetivos, plazos y metas comprometidas en la cooperativa?	3	2	
5	¿El acceso a ciertas áreas de la Oficina es restringido?	5		
6	¿Se verifica el cumplimiento de todas las etapas o tareas necesarias para las operaciones?	5		
7	¿La documentación relacionada con las operaciones de la cooperativa está resguardada en lugares protegidos y con acceso restringido?	3	2	
8	¿Existen responsables asignados para generar la información que permita evaluar los niveles reales de eficiencia y eficacia operativa?	5		
	TOTAL	30	10	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CONFIANZA RIESGO ACTIVIDADES DE CONTROL

Calificación (Respuestas positivas)	30
Ponderación Total (Respuestas Totales)	40
Nivel de Confianza (CT/PT*100)	75%
Nivel de Riesgo (100 - Nivel de Confianza)	25%

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Tabla 12: Ponderación actividades de control

CONFIANZA	BAJO	10% - 48%	93% - 49%	ALTO	RIESGO
	MEDIO	49% - 72%	48% - 23%	MEDIO	
	ALTO	73% - 97%	22% - 08%	BAJO	

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

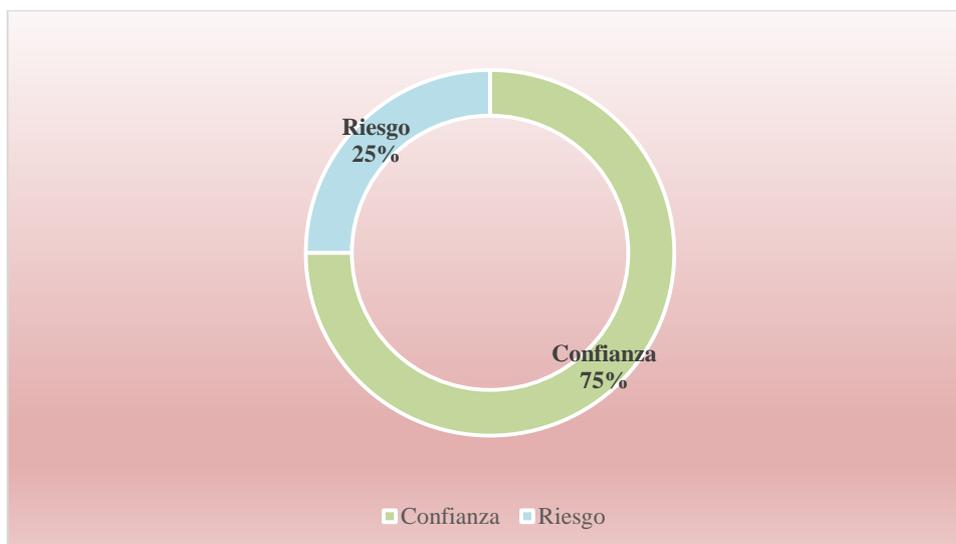


Gráfico 10: Actividades de control

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Interpretación

Las actividades de control de acuerdo a la evaluación realizada a la cooperativa Jardín Azuayo alcanzaron un nivel de Confianza del 75% debido a que estuvieron bien direccionados los procedimientos en las operaciones realizadas, es por ello que el riesgo se ubicó dentro de un nivel del 25% con un rango Medio.

EIC1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA				
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017				
EVALUACIÓN COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿La Oficina ha determinado responsables para transmitir información sobre las actividades de la entidad?	5		
2	¿Los empleados tienen conocimiento de la información relevante para transmitirla a los usuarios?	5		
3	¿La Oficina cuenta con un sistema de comunicación eficiente para que los empleados realicen sus funciones con responsabilidad?	4	1	
4	¿El sistema permite dar seguimiento de la información comunicada internamente a efectos de poder comprobar el cumplimiento en tiempo de los objetivos planteados?	1	4	El sistema con el que cuentas no es tan moderno
5	¿La información se encuentra protegida para evitar el robo informático?	3	2	
	TOTAL	18	7	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CONFIANZA RIESGO INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Calificación (Respuestas positivas)	18
Ponderación Total (Respuestas Totales)	25
Nivel de Confianza (CT/PT*100)	72%
Nivel de Riesgo (100 - Nivel de Confianza)	28%

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Tabla 13: Ponderación información y comunicación

CONFIANZA	BAJO	10% - 48%	93% - 49%	ALTO	RIESGO
	MEDIO	49% - 72%	48% - 23%	MEDIO	
	ALTO	73% - 97%	22% - 08%	BAJO	

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

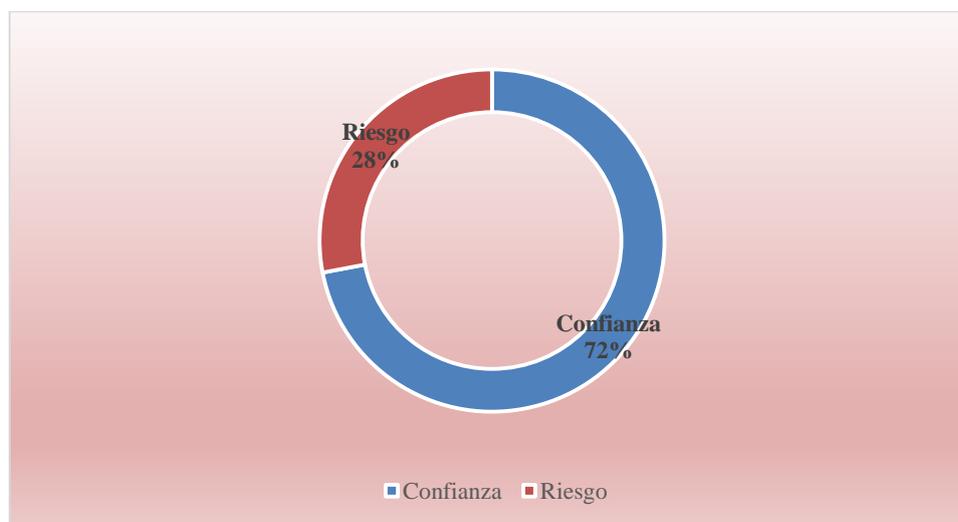


Gráfico 11: Información y comunicación

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Interpretación

En lo que respecta al componente de información y comunicación este se posicionó con un nivel de Confianza del 72% y un riesgo del 28%, debido a que el control sobre la

gestión cumple con los parámetros establecidos por la entidad crediticia. Los rangos alcanzados se encuentran en niveles Alto – Medio.

Fecha:24/08/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

ES1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA				
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017				
EVALUACIÓN COMPONENTE SUPERVISIÓN				
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Las políticas internas son analizadas por los niveles superiores para su aplicación?	5		
2	¿Se realizan actividades de evaluación a los procesos internos?	3	2	
3	¿Se desarrollan las recomendaciones emitas por la unidad interna para mejorar los procesos?	4	1	
4	¿Se supervisan los puntos críticos que restan eficiencia a las operaciones de la cooperativa?	5		
5	¿Se presentan informes sobre las actividades que generan inconvenientes en el cumplimiento de las metas de la cooperativa?	5		
6	¿La Responsable de Oficina conoce la información relevante proveniente de los clientes?	1	4	La Responsable de Oficina desconoce las opiniones de los clientes debido a que estas son receptadas en el balcón de servicios.
7	¿Se da seguimiento a la implementación de los nuevos procesos?	4	1	
	TOTAL	26	8	

Fecha:27/08/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CONFIANZA RIESGO SUPERVISIÓN

Calificación (Respuestas positivas)	26
Ponderación Total (Respuestas Totales)	34
Nivel de Confianza (CT/PT*100)	
Nivel de Riesgo (100 - Nivel de Confianza)	

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Tabla 14: Ponderación supervisión

CONFIANZA	BAJO	10% - 48%	93% - 49%	ALTO	RIESGO
	MEDIO	49% - 72%	48% - 23%	MEDIO	
	ALTO	73% - 97%	22% - 08%	BAJO	

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

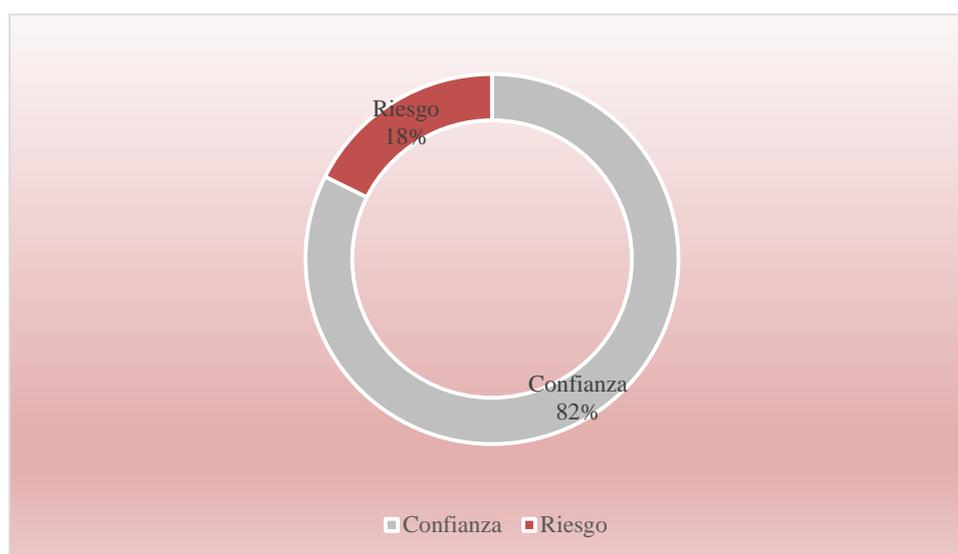


Gráfico 12: Supervisión

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Interpretación

En cuanto al componente de supervisión este llegó a obtener un nivel de Confianza del 82%, mientras que el nivel de riesgo se ubicó en el 18%, por cuanto el direccionamiento de las operaciones y procesos dentro del componente han sido gestionados de manera eficiente, por tal razón los rangos se encuentran en niveles Alto – Bajo.

Fecha:28/08/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
INFORME PRELIMINAR CONTROL INTERNO

Sucúa, 29 de agosto de 2018

Magíster

Ma. Eugenia Sangurima

RESPONSABLE DE LA COAC JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCÚA

Presente. -

De nuestra consideración:

Hacemos extensivo nuestro saludo, acompañado de los mejores deseos de bienestar.

Informamos que la evaluación a los componentes internos ha culminado, razón por lo cual remitimos los hechos detectados como debilidades para la toma de las debidas medidas correctivas en cada caso:

Una de las debilidades se localizó en el componente de Ambiente de Control, relacionada con la inexistencia del código de ética, hecho que genera el desconocimiento sobre los valores e integridad con que debe actuar el personal, y que según las Normas Internas de la Cooperativa debe mantenerse para que las actividades se desarrollen con altos niveles de eficiencia y responsabilidad.

Recomendación: A los Directivos de la Cooperativa: diseñen esta herramienta, para respaldo y consulta de los empleados, el documento servirá de referente para no cometer errores que dañen la imagen institucional.

De manera general las actividades internas en la entidad se ejecutan dentro de parámetros aceptables, lo que demuestra que el sistema de control interno funciona apropiadamente.

Es todo cuanto se ha podido observar durante la evaluación.

Atentamente,

Ing. Edison Calderón
SUPERVISOR

Srta. Gissela Orellana
AUDITORA

4.4 Fase III: Ejecución

PG-FIII 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA FASE III: EJECUCIÓN

OBJETIVO: Evaluar los procesos ejecutados en el periodo sujeto a examen para determinar el grado de gestión alcanzado en cumplimiento a las disposiciones emitidas por los entes de control.

PROCEDIMIENTOS	REF/PT	FECHA	SUPERVISADO/ ELABORADO
Evaluación a los procesos realizados en el área de Captaciones de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	ECp	31/08/2018	G.O
Matriz de confianza riesgo a los procesos de Captaciones de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	CR-Cp	03/09/2018	G.O
Cédulas del proceso de Captaciones	Cd-Cp	04/09/2018	G.O
Evaluación a los procesos realizados en el área de Créditos de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	ECdt	07/09/2018	G.O
Matriz de confianza riesgo a los procesos del área de Créditos de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	CR-Cdt	10/09/2018	G.O
Cédulas del proceso de créditos	Cd-Cdt	11/09/2018	G.O
Evaluación a los procesos realizados en el área de balcón de servicios de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	EBS	14/09/2018	G.O
Matriz de confianza riesgo a los procesos del área de balcón de servicios de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	CR-EBS	17/09/2018	G.O
Cédulas del proceso de balcón de servicios.	Cd-BS	18/09/2018	G.O
Evaluación a los procesos realizados en el área de Caja de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	ECj	20/09/2018	G.O
Matriz de confianza riesgo a los procesos del área de Caja de la Oficina de la COAC Jardín Azuayo	CR-Cj	24/09/2018	G.O
Cédulas del proceso de Cajas	Cd-CJ	25/09/2018	G.O
Indicadores de Gestión	IGt	26/09/2018	G.O
Hoja de hallazgos	Hg	27/09/2018	G.O

Fecha:30/07/2018 Supervisado por:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA				
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017				
EVALUACIÓN AL ÁREA DE CAPTACIÓN				
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Los recursos producto del ahorro de los socios son reinvertidos de manera segura?	X		
2	¿Los recursos de los socios se encuentran protegidos por algún tipo de seguro de depósito?	X		
3	¿Existen promociones especiales para la captación de mayores recursos?	X		
4	¿Se realiza algún tipo de control en montos acumulados de transacciones?	X		
5	¿La Oficina realiza controles para conocer la procedencia de los recursos que depositan los socios, cuando los montos son elevados?	X		
6	¿Existen políticas con las que determinen los montos a retirar?	X		
7	¿Se exige la autorización de un empleado asignado cuando los retiros son superiores a lo establecido en las políticas internas?	X		
8	¿Se cumplen a cabalidad los requisitos para efectuar transacciones?	X		
9	¿Se cuenta con máxima seguridad para proteger los depósitos de los socios?	X		
10	¿La protección se la realiza a través de tecnologías avanzadas?		X	Solo mediante el uso de alarmas y vigilancia privada.
	TOTAL	9	1	

Fecha:31/08/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CONFIANZA RIESGO ÁREA DE CAPTACIÓN

Calificación (Respuestas positivas)	9
Ponderación Total (Respuestas Totales)	10
Nivel de Confianza (CT/PT*100)	90%
Nivel de Riesgo (100 - Nivel de Confianza)	10%

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Tabla 15: Ponderación área de captación

CONFIANZA	BAJO	10% - 48%	93% - 49%	ALTO	RIESGO
	MEDIO	49% - 72%	48% - 23%	MEDIO	
	ALTO	73% - 97%	22% - 08%	BAJO	

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

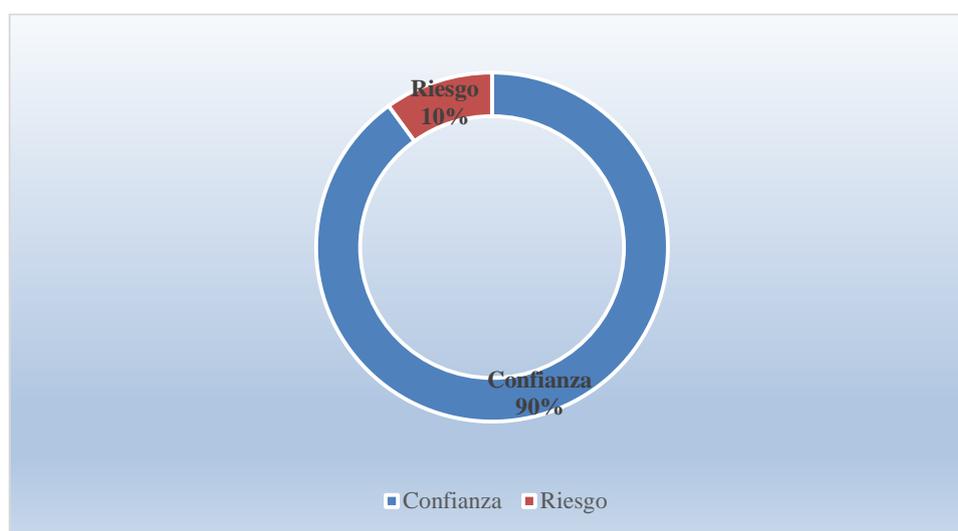


Tabla 16: Confianza riesgo - Área de captación

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Interpretación

Dentro del área de captaciones las actividades y operaciones alcanzaron un nivel de confianza del 90%, debido a que la normativa se maneja con oportunidad generando procesos eficientes, siendo esta la razón de que el nivel de riesgo se mantuviera dentro de un tango Bajo con un porcentaje del 19%.

Fecha: 03/09/2018	Supervisado por: E.C
-------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CÉDULAS ANALÍTICAS - ÁREA DE CAPTACIÓN

PROCEDIMIENTOS	No PROCESOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	SEGÚN AUDITORÍA
Pago de interés superiores a la de Ahorros a la Vista ⌘	68	100%	100%
Certificados otorgados garantía para préstamos Ⓓ	86	85%	83% Hg ⅈ
Intereses y capital se acredita directamente a la cuenta ∞	2,485	100%	100%
Protección con seguro de depósito establecido por el COSEDE ®	2,485	100%	100%

Luego de la revisión física de los documentos que sustentan que los certificados de depósito son considerados como garantía para el procesamiento de créditos, se determinó una inconsistencia en los procesos, ya que el 2% de las solicitudes no han sido incluidas en dicho proceso.

IDENTIFICACIÓN DEL SOCIOS	MONTO DE APORTACIÓN CERTIFICADOS EN DÓLARES	No SOCIOS BENEFICIADOS SEGÚN LA COAC	No SOCIOS BENEFICIARIOS SEGÚN AUDITORÍA
01560	\$1850	870 Socios	En realidad, el número de socios a los que les otorgó los beneficios fue de 820 λ Revisión procesos
01587	\$2140		
01466	\$3015		
01492	\$3008		
01235	\$3520		
01780	\$2480		
02015	\$1207		
01784	\$2140		
02100	\$930		
01603	\$2700		
01548	\$2803		
01923	\$2035		
01124	\$3670		
01662	\$3010		
01957	\$2980		
01847	\$1307		
02041	\$1110		
01748	\$2150		
00259	\$4204		
00108	\$4670		

Se determinó que 50 socios no cumplieron con el parámetro que este beneficio otorga, debido a que el movimiento de su cuenta de ahorros no se encontraba activa.

Fecha: 04/09/2018

Supervisado por: E.C

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CÉDULAS ANALÍTICAS - ÁREA DE CAPTACIÓN

DISTRIBUCIÓN DE CAPTACIÓN POR SERVICIOS	No SOCIOS POR SERVICIOS
Ahorristas a la vista B	2003
Mi alcancía segura M	482
Certificado de depósito C	2485

Descripción del servicio Ahorro a la vista según el requerimiento legal

Es un producto de captación de ahorros que tiene como característica principal la disponibilidad inmediata de los recursos a través de transacciones en ventanilla, el uso de cajero automático y de la página web transaccional.

- Permite el acceso al crédito y a otros servicios que presta la cooperativa.
- Reduce el riesgo del manejo en efectivo.
- Se determina que el monto asegurado será igual a dos veces la fracción básica exenta vigente del impuesto a la renta, siendo el monto máximo de cobertura hasta de USD\$ 32.000,00; excepto los socios vinculados.

Este producto busca beneficiar a la entidad:

- Incrementando los recursos para destinarlos a la colocación de créditos.
- Incrementando el número de socios por la provisión de servicios.

La Oficina por su seguridad maneja cupos de liquidez de acuerdo a su tamaño, limitando de esta manera el monto diario de retiro en ventanilla. Cuando un socio desee retirar un valor mayor al establecido en la Oficina deberá notificar el retiro anticipadamente en función a la siguiente tabla:

		Con un día de anticipación	Con dos días
Oficina	Al día	Hasta	Mayor
Sucúa B-1	3,000.00	7,000.00	Mayor a 7,000.00

¶ Se cumple la normativa

Fecha: 05/09/2018	Supervisado por: E.C
-------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA

AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017

CÉDULAS ANALÍTICAS - ÁREA DE CAPTACIÓN

M1

Luego del cual podrá disponer el socio para alcanzar un objetivo sea para vehículo, vivienda, empresa, educación, jubilación, salud, vacaciones, etc. Los tipos de ahorro son:

- a) Mi Pequeña Alcancía Segura. - Es cuando el tiempo de ahorro es de mínimo un año hasta cinco años.
- b) Mi Gran Alcancía Segura. - Es cuando el tiempo de ahorro es mayor a cinco años.

Las formas de acceso son:

p

- Individual. - Se acogen todos los socios que así lo soliciten. Los valores a ser ahorrados serán debitados de la cuenta de Ahorros a la Vista definida por el socio con la periodicidad establecida en el contrato, con un margen de gracia en cuanto a la fecha de depósito de 5 días, de no cumplirse con las fechas, la cuota correspondiente se trasladará al final del período, alargando la fecha de vencimiento del contrato.
- Corporativo. - Se acogen los socios miembros de una organización o institución que mantengan con la cooperativa un convenio de cooperación. Este tipo de ahorro no tiene débito automático de las cuentas de ahorros a la vista de cada socio, por cuanto las acreditaciones serán directamente mediante descuento de su rol de pagos

Por seguridad, el titular de la cuenta de ahorros “Mi Alcancía Segura” es el único autorizado para modificar las condiciones pactadas en el contrato. Además, es el único autorizado para contratar el ahorro.

C1

Es un producto de captación de ahorros que tiene como característica principal la disponibilidad del valor depositado una vez que se cumple el plazo acordado entre el socio y la Cooperativa. El plazo acordado no podrá ser inferior a 30 días.

La tasa de interés es mayor a la aplicada en ahorros a la vista. Mientras mayor es el plazo más alto, es la tasa de interés.

Este tipo de ahorro está respaldado por un documento-valor emitido por la Cooperativa a nombre del socio.

Este documento-valor podrá ser cedido por el socio a otra persona sea natural o jurídica sin necesidad de que ésta sea socia de la Cooperativa.

El beneficiario de la cesión podrá retirar el dinero solamente cuando se haya cumplido el plazo original acordado entre el socio y la Cooperativa. //

Fecha: 05/09/2018

Supervisado por: E.C

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CÉDULAS ANALÍTICAS - ÁREA DE CAPTACIÓN

- Si el socio desea utilizar anticipadamente los recursos del certificado de depósito puede optar por solicitar un Crédito Ordinario bajo las siguientes condiciones:
- El valor del crédito será máximo por el 90% del capital del Certificado de depósito.
- Una sola cuota de pago a la fecha de vencimiento del Certificado de depósito.

El Certificado de depósito se constituye en la garantía del Crédito Ordinario. Para seguridad tanto del socio como de la institución:

- El titular de la cuenta de Ahorros es el único autorizado para contratar el Certificado de depósito.
- La cesión se la realizará únicamente en la oficina en donde fue contratado el Certificado de depósito.

Tasa de interés en Certificados de Depósito			
Rangos	Tiempo	Tasa de interés	Monto
30-59	1 mes	5.00%	Cualquier monto
60-89	2 meses	5.25%	Cualquier monto
90-179	3 meses	5.50%	Cualquier monto
180-269	6 meses	6.00%	Cualquier monto
270-359	9 meses	6.50%	Cualquier monto
361 en adelante	más de 2 meses	8.00%	Cualquier monto

p

// continua siguiente hoja

Fecha: 06/09/2018	Supervisado por: E.C
-------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – AGENCIA SUCUA				
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017				
EVALUACIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO				
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿La concesión de créditos cumplen con los requerimientos establecidos por lo dispuesto por la Junta Política Monetaria y Financiera?	X		
2	¿Se emiten informes acerca de la documentación que corresponde a los mecanismos de verificación?	X		
3	¿Se toman medidas preventivas cuando se otorgan garantías hipotecarias?	X		
4	¿Se conceden otras garantías a más de las establecidas en el Reglamento de Crédito?		X	Si esta cumple con los montos establecidos no hace falta.
5	¿Estas garantías aseguran la recuperación de los recursos de manera segura?	X		
6	¿Los análisis de flujos de caja son un referente para la concesión de los créditos?	X		
7	¿El Jefe de Agencia está facultado a tomar decisiones en caso de que los socios no cumplan con los requerimientos para el crédito?	X		
8	¿Se da seguimiento al destino del crédito?	X		
9	¿La Agencia trabaja con montos establecidos para la colocación de créditos?	X		
10	¿Estos montos se encuentran sujetos a modificaciones?	X		
	TOTAL	9	1	

Fecha:07/09/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – AGENCIA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CONFIANZA RIESGO ÁREA DE CRÉDITO

Calificación (Respuestas positivas)	9
Ponderación Total (Respuestas Totales)	10
Nivel de Confianza (CT/PT*100)	90%
Nivel de Riesgo (100 - Nivel de Confianza)	10%

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Tabla 17: Ponderación área de créditos

CONFIANZA	BAJO	10% - 48%	93% - 49%	ALTO	RIESGO
	MEDIO	49% - 72%	48% - 23%	MEDIO	
	ALTO	73% - 97%	22% - 08%	BAJO	

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

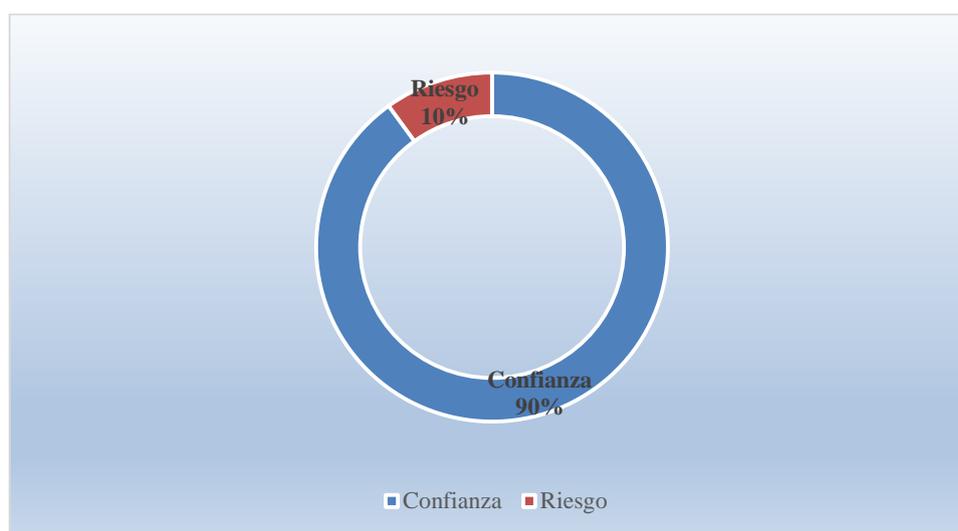


Gráfico 13: Confianza riesgo - Área de créditos

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Interpretación

En el área de créditos se alcanzó niveles de confianza del 90% por cuanto la gestión institucional se proyecta de la mejor manera en controlar y supervisar las actividades y operaciones, lo que ha controlado el riesgo llegando este a un 10%.

Fecha:10/09/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CÉDULAS ANALÍTICAS - ÁREA DE CRÉDITO

Tipos de créditos	Proceso	Comprobado con
Microcréditos MC	Producción o comercialización en pequeña escala, con ingresos proveniente de la venta.	Reglamento interno para concesión de créditos §
Consumo prioritario CP	Compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con actividades productivas, comerciales.	
Comercial prioritario PYME CPy	Compra de productos o servicios, Créditos para entidades financieras	
Comercial ordinario CO	Adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil. Incluidos los que son para fines productivos y comerciales	

Montos en microcréditos	Requerimientos de sustento	Responsable aprobación	Créditos concedidos	Nivel de cumplimiento
Hasta 5000 dólares MC-1	Se requiere documentos de identificación del deudor y cónyuge, así como del garante, El análisis fundamental tendrá que ver con la fortaleza de la red de relaciones que se establece entre el deudor y el garante.	Responsable de Oficina	27 créditos	100%
De 5001 a 20000 MC-2	Los documentos de identificación corresponden a lo establecido en el reglamento de concesión de créditos de este tipo, así como los mecanismos de verificación y la evaluación de los garantes.	Responsable de Oficina	9 créditos	100%
Más de 20000 MC-3	La garantía hipotecaria, requiere inspección y deberá cubrir el 140% del monto solicitado. Se podrán aceptar hipotecas que cubran el 120% del monto solicitado y adicionar otras garantías de las establecidas en el Reglamento de Crédito, hasta completar el valor de cobertura requerido.	Responsable de Oficina	15 créditos	99% Hg ¢

En la concesión de créditos en montos mayores a los \$20,000 dólares, se evidenció que el crédito # 06252 no cumple con la documentación que sustenta el proceso y específicamente el valor del bien hipotecado no llega al monto requerido, razón por la cual la operación mantiene niveles considerables de riesgo. **Hg ¢**

Fecha: 11/09/2018	Supervisado por: E.C
-------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CÉDULAS ANALÍTICAS - ÁREA DE CRÉDITO

CO-1

Para acceder a este tipo de crédito es obligatorio que el socio efectúe un depósito de ahorros por un tiempo y monto determinados por el Consejo de Administración.

Ser socio al menos por un mes y saldo promedio de ahorros un mes, o para socios que tenga asistencia técnica. Cuando hubiere convenio con descuento de rol o convenios con organizaciones, en el que el socio se compromete a aportar al ahorro Jardín Azuayo mensualmente la cantidad que al final del crédito cumpla con el monto del ahorro pignorado, no necesita base de crédito.

CO-1- SIN AHORRO

Estos créditos no requieren el ahorro previo por parte del socio.

Acceso al crédito de manera inmediata ya que no necesita contar con una base de ahorro en la cooperativa.

CO-1 CRÉDITO EMERGENTE

La calificación de emergencia puede corresponder al socio, a su cónyuge, a sus hijos y a sus padres si dependen del socio. El oficial de crédito deberá certificar la emergencia de manera documentada. La aprobación de estos créditos estará a cargo del oficial de crédito y será avalada por la instancia correspondiente de manera ex post.

Crédito comercial		
Requerimientos	Verificación auditoría	No créditos concedidos
Información Básica del Socios	⌘ Documentación completa	6 créditos
Información Financiera – Persona jurídica	⌘ Documentación completa	
Información Financiera – Persona natural	⌘ Documentación completa	

Crédito de vivienda		
Destino del crédito	Documentación sustentatoria	No créditos concedidos
Compra de vivienda	⌘ Documentación en regla	2 créditos vivienda 5 créditos compra de terreno
Compra de vivienda nueva o usada, urbanización horizontal	⌘ Documentación en regla	
Compra de terreno	⌘ Documentación en regla	
Compra de terreno en propiedad horizontal	⌘ Documentación en regla	

Fecha:13/09/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA				
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017				
EVALUACIÓN AL ÁREA DE BALCÓN DE SERVICIOS				
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿El área del balcón de servicios cuenta con instructivo para el desarrollo de actividades?		X	
2	¿El registro de firmas de los socios se mantiene en archivos de seguridad?	X		
3	¿Los archivos requieren de claves exclusivos para acceso a la información?	X		
4	¿En el área se proporciona información general de manera segura?		X	Se lo hace desde la oficina
5	¿El empleado/a del área de balcón de servicios es el encargado de comunicar la información de último momento?	X		
6	¿En el área se da solución a las quejas emitidas por los socios y clientes?	X		
7	¿En el balcón de servicios se procesan los trámites concernientes a las actividades de la Oficina?	X		
8	¿Los archivos del área se mantienen organizados de acuerdo a los asuntos que se manejan?	X		
9	¿Se proporciona capacitación para mantener niveles de eficiencia en el área de balcón de servicios?	X		
10	¿Se evalúa al personal en el desempeño de sus funciones?	X		
	TOTAL	8	2	

Fecha:14/09/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CONFIANZA RIESGO BALCÓN DE SERVICIOS

Calificación (Respuestas positivas)	8
Ponderación Total (Respuestas Totales)	10
Nivel de Confianza (CT/PT*100)	80%
Nivel de Riesgo (100 - Nivel de Confianza)	20%

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Tabla 18: Ponderación área de balcón de servicios

CONFIANZA	BAJO	10% - 48%	93% - 49%	ALTO	RIESGO
	MEDIO	49% - 72%	48% - 23%	MEDIO	
	ALTO	73% - 97%	22% - 08%	BAJO	

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

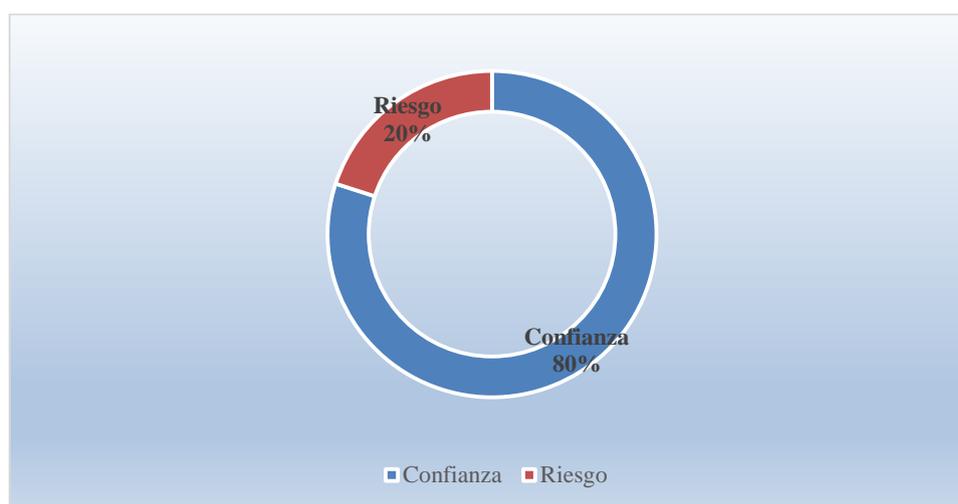


Gráfico 14: Confianza riesgo - balcón de servicios

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Interpretación

La confianza que el área de balcón de servicio alcanzó fue del 80% situación que se ha generado debido a los eficientes controles que se ejecutan en los procesos encargados a esta dependencia, ya que la normativa para su desarrollo es clara, muestra de ello es que el nivel de riesgo se llegó a registrar en un 20%.

Fecha:17/09/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CÉDULAS ANALÍTICAS - ÁREA DE BALCÓN DE SERVICIOS

Descripción del servicio	No. Procesos realizados	Sustentado con
Apertura cuentas	308	Registros internos por servicios Φ
Depósitos en cuentas	2003	
Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas	4970	
Consulta de saldos	859	
Corte de movimientos de cuentas	108	
Reporte de dinero retiro cajero automático	1643	
Cancelación o cierre de cuentas	36	
Activación de cuentas de ahorro, tarjeta de debito	914	
Bloqueo, cancelación tarjeta de débito	127	
Emisión tablas de amortización	173	
Transacciones fallidas en cajeros automáticos	264	
Reclamos de socios y clientes	49	
Frecuencia de transacción en cuenta	264	
Reposición libreta, cartola, estado de cuenta por actualización	122	
Reposición de tarjeta de débito por migración, actualización o fallas en la banda o chip	82	
Servicios de notificación de accesos y ejecución de transacciones, tarjeta de débito y web.	258	

Los procesos realizados por el área de Balcón de Servicios son coincidentes con los registros internos, por lo que se determina que estos fueron procesados de manera correcta.

Φ Registros internos por servicios

Fecha: 18/09/2018	Supervisado por: E.C
-------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CÉDULAS ANALÍTICAS - ÁREA DE BALCÓN DE SERVICIOS

Reposición libretas	
No. Libretas	Fecha de reposición
4	05/01/2017
2	14/01/2017
1	22/02/2017
7	18/03/2017
2	03/06/2017
5	19/09/2017
1	25/10/2017
3	28/10/2017
2	08/11/2017
1	15/11/2017
2	24/11/2017
1	07/12/2017
1	11/12/2017
1	21/12/2017
3	30/12/2017

Tanto el reporte interno con los registros por reposición de libretas y cartolas es coincidente en números v fechas

Φ

Reposición cartola	
No. Carlota	Fecha de reposición
9	02/08/2017
6	05/08/2017
5	07/08/2017
11	08/08/2017
8	06/08/2017
6	10/08/2017
11	10/08/2017
5	21/08/2017
3	23/08/2017
13	29/08/2017
9	29/08/2017

En el periodo analizado se repusieron 122 libretas y cartolas por diferentes motivos en el caso de las libretas, pérdida, robo sustento que consta en los registros de solicitud.

Fecha:19/09/2018 | Supervisado por: E.C

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA				
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017				
EVALUACIÓN AL ÁREA DE CAJAS				
No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Existe un manual para el área de caja?	X		
2	¿La información en el área de caja es seguro?	X		
3	¿Se realizan arqueos sorpresivos en el área de caja?	X		
4	¿El o la cajero/o se encuentra caucionada, debido a los montos de recursos que manejan?		X	No se ha procedido a caucionar al empleado que se desempeña como cajero Hg ¢
5	¿Los libros auxiliares se cotejan con los archivos que sustentan las transacciones diarias?	X		
6	¿El cajero/a se encuentra autorizado para entregar valores en retiros superiores a los establecidos por la entidad?		X	No se puede procesar las operaciones excediendo los montos establecidos.
7	¿Se controla y verifica el movimiento diario de ingreso de fondos por diferentes conceptos?	X		
	TOTAL	5	2	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CONFIANZA RIESGO CAJAS

Calificación (Respuestas positivas)	5
Ponderación Total (Respuestas Totales)	7
Nivel de Confianza (CT/PT*100)	71%
Nivel de Riesgo (100 - Nivel de Confianza)	29%

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Tabla 19: Ponderación área de caja

CONFIANZA	BAJO	10% - 48%	93% - 49%	ALTO	RIESGO
	MEDIO	49% - 72%	48% - 23%	MEDIO	
	ALTO	73% - 97%	22% - 08%	BAJO	

Elaborado por: Orellana, G. (2018)



Gráfico 15: Confianza riesgo - área de caja

Elaborado por: Orellana, G. (2018)

Interpretación

La respuesta alcanzada en la evaluación al área de caja de la COAC Jardín Azuayo Oficina Sucúa, demuestra que el nivel de confianza del 71% con un rango Moderado, se debe a que existen situaciones que no se han considerado dentro del control interno del área, por lo que el nivel de riesgo en estas actividades se ha incrementado en un porcentaje del 29%.

Fecha:24/09/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CÉDULAS ANALÍTICAS - ÁREA DE CAJA

Tipo de servicio	No. de Transacciones	Sustentado con
Retiro de ahorros R	2086	Registro sistema informático cajas lu
Pago de servicios PS	1792	
Cobro Bono Desarrollo Humano BDH	685	

Desglose por servicios

Servicios	Transacciones
IESS	35
SRI	81
CNE	139
TV Cable	382
Factura Movistar	206
Factura Claro	264
Yanbal	103
Belcorp (Esika, L'bel, Cyzone)	83
Avon	75
Oriflame	64
Giros	90
Directv postpago	75
Directv prepago	92
Ecuadortelecom	21
Citaciones ANT	48
Tiempo aire Tuenti	34
Total	1792

PS-1

lu Registro sistema informático

Se verificó que los resultados de los 14 arqueos de caja realizados en el periodo no presentan novedades importantes, en uno de estos procesos existe un informe de los valores en aumento por la cantidad de \$0.03 centavos de dólar, mismo que presenta una nota aclaratoria en la cual se rescata que este valor representa la retención por falta de cambio a la transacción 007985 pago de Directv prepago realizado el día 28 de marzo a las 14h31' del periodo 2017.

Fecha:25/09/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA

AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017

INDICADORES DE GESTIÓN

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Cálculo del indicador					Comentario
Eficiencia	Número de procedimientos correctos	5074	X	100	=	99.02%	El porcentaje de eficiencia alcanzado en los procedimientos realizados de manera correcta en las operaciones de captación y las disposiciones reglamentarias es del 99.02%.
	Total de procedimientos al año	5124					
Eficacia	Número de créditos de hasta 5,000	27	X	100	=	52.9%	La eficiencia que la Oficina alcanzó en relación a la concesión de créditos con montos hasta de \$5,000 es del 52.9%
	Total créditos	51					
Cumplimiento	Número de procesos exitosos	1792	X	100	=	100%	Finalmente aplicados los reglamentos que sustentan los procesos por servicios, estos alcanzaron un nivel de cumplimiento del 100%.
	Total de procesos por servicio al año	1792					

Fecha:26/09/2018

Supervisado por: E.C

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA

AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017

HOJA DE HALLAZGOS

HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Inconsistencia en requerimientos de Certificados de depósito como garantía para concesión de créditos	Un 2% de los socios que cumplen con los requerimientos para concesión de créditos tomando como referente los Certificados de depósito otorgados como garantía no han sido incluidos en el proceso, por tal razón no existió una adecuada revisión lo que implica una reducción en la colocación de recursos.	Según el portafolio de servicios cooperativos COAC Jardín Azuayo área de Captaciones Si el socio desea utilizar anticipadamente los recursos del certificado de depósito puede optar por solicitar un Crédito Ordinario bajo las siguientes condiciones: - El valor del crédito será máximo por el 90% del capital del Certificado de depósito. - Una sola cuota de pago a la fecha de vencimiento del Certificado de depósito. - El Certificado de depósito se constituye en la garantía del Crédito Ordinario.	Debido a una revisión incompleta sobre los montos que los socios presentaban no se les incluyó a un número de 50 situaciones que género inconformidad.	Disminución en el porcentaje de concesión de créditos, lo que genera recursos improductivos.	Los estudios relacionados con el tema deben ser evaluados de manera precisa para evitar inconvenientes con los socios y sobre todo generar la activación de los recursos económicos	A la Responsable de Oficina, encargado de créditos: Realice un análisis minucioso para clasificar apropiadamente a los socios que cumplen con este requerimiento e informar de manera oportuna sobre los resultados alcanzados.

Fecha:27/09/2018

Supervisado por: E.C

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA

AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017

HOJA DE HALLAZGOS

HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Requerimientos para montos hipotecarios no cumplen parámetros exigidos	En la concesión de créditos en montos mayores a los \$20,000 dólares, se evidenció que el crédito # 06252 no cumple con la documentación que sustenta el proceso y específicamente el valor del bien hipotecado no llega al monto requerido, razón por la cual la operación mantiene niveles considerables de riesgo	De acuerdo a la normativa establecida por la COAC Jardín Azuayo La garantía hipotecaria, requiere inspección y deberá cubrir el 140% del monto solicitado. Se podrán aceptar hipotecas que cubran el 120% del monto solicitado y adicionar otras garantías de las establecidas en el Reglamento de Crédito, hasta completar el valor de cobertura requerido.	El oficial de crédito no considero las disposiciones emitidas en el reglamento de crédito, ocasionando inconsistencia en los procesos, lo que provoca situaciones de alto riesgo para la cooperativa.	Riesgo de que las garantías otorgadas no cubran los valores asignados en calidad de créditos.	Los requerimientos exigidos por la entidad crediticia no pueden ignorarse, ya que de ello depende la recuperación y garantía de los recursos monetarios otorgados a los socios.	A la Responsable de Oficina, Oficial de Crédito: Realice el trámite necesaria para asegurar la recuperación de los recursos, asegurándose de que las garantías cumplan con los requerimientos establecidos.

Fecha:27/09/2018

Supervisado por: E.C

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA						
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017						
HOJA DE HALLAZGOS						
HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Personal que maneja recursos económicos sin garantía de caución	El personal que maneja los recursos económicos no se encuentra caucionado/a, por lo que el riesgo de cometimiento de fraude en la entidad es alto.	En el reglamento interno de la cooperativa, en la parte de responsabilidades se especifica que todo empleado que trabaje directamente con recursos monetarios debe presentar una garantía para asegurar el buen manejo de estos.	No se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el reglamento interno, ocasionando un alto riesgo de los recursos económicos de los asociados.	Puede generarse el uso indebido de los recursos económicos sin que se pueda garantizar su recuperación al evadir esta disposición.	La entidad no puede continuar exponiendo los recursos de los asociados a inminentes peligros, debe actuar de manera urgente en la protección de los mismos.	A la Responsable de Oficina, Cajero/a: Gestione la elaboración del documento de caución, presente la documentación necesaria para realizar el trámite requerido y proteger los recursos económicos.

Fecha:27/09/2018	Supervisado por: E.C
------------------	----------------------

4.5 Fase IV: Comunicación de resultados

PG-FIV 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO: Informar las debilidades localizadas durante la evaluación a través de la presentación del informe final.

PROCEDIMIENTOS	REF/PT	FECHA	SUPERVISADO/ ELABORADO
Convocatoria a lectura del Informe	Lif	28/09/2018	G.O
Presentación del Informe	IF	30/09/2018	G.O

Fecha:30/07/2018	Supervisado por:
------------------	------------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCUA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - PERIODO 2017
CONVOCATORIA LECTURA DE INFORME

Sucúa, 28 de septiembre del 2018

Magíster

Ma. Eugenia Sangurima

RESPONSABLE DE LA COAC JARDÍN AZUAYO – OFICINA SUCÚA

Presente. -

El equipo de auditoría, hacemos extensivo nuestro saludo:

Debo manifestar que de acuerdo a la Orden de Trabajo emitida el 01 de agosto del año en curso, en la que se da a conocer la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Oficina Sucúa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, por el periodo 2017, la cual se ha desarrollado bajo las disposiciones emitidas por la Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y normas y procedimientos internos, ha llegado a su culminación, razón por la cual extendemos una cordial invitación para realizar la lectura del informe final.

El acto se realizará en día lunes 01 de octubre a las 18h00 en las oficinas de la Agencia Sucúa, ubicada en las calles Carlos Olson y María Troncatti esquina, es necesario recalcar que su presencia dará formalidad al evento.

Por otra parte, las expresiones que sustentan el informe son de responsabilidad del equipo auditor y se encuentra bajo criterio profesional y técnico sobre los hallazgos encontrados durante el examen de auditoría.

Atentamente,

Gissela Alexandra Orellana Lozano
AUDITORA

INFORME DE AUDITORÍA

OFICINA SUCÚA

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

I. ANTECEDENTE

La Oficina Sucúa de la Cooperativa Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, es una entidad dedicada a la captación y colocación de recursos monetarios, que busca satisfacer las necesidades económicas de un sector de la población de Morona Santiago, desarrolla sus actividades supeditada por las disposiciones emitidas por la Secretaria de Economía Popular y Solidaria.

II. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Determinar a través de una Auditoría de Gestión los niveles de cumplimiento a las disposiciones legales que rigen los procesos de la cooperativa, para conocer su grado de eficiencia, eficacia y gestión.

III. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El alcance de la presente auditoría tendrá un alcance sobre los procesos ejecutados en el periodo 2017, como son concesión de créditos, aperturas de libretas, recuperación de cartera y servicios.

IV. DISPOSICIONES LEGALES

- Disposiciones internas
- Reglamento Secretaria de Economía Popular y Solidaria

V. EQUIPO AUDITOR

Supervisor: Ing. Edison Calderón

Auditora: Srta. Gissela Orellana

VI. TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA EL EXAMEN

Obtención de información 5 días

Elaboración de papeles de trabajo 30 días

Presentación del informa final 5 días

INDICADORES DE GESTIÓN

Eficiencia

El porcentaje de eficiencia alcanzado en los procedimientos realizados de manera correcta en las operaciones de captación y las disposiciones reglamentarias es del 99.02%.

Eficacia

La eficiencia que la Agencia alcanzó en relación a la concesión de créditos con montos hasta de \$5,000 es del 52.9%

Cumplimiento

Finalmente, aplicados los reglamentos que sustentan los procesos por servicios, estos alcanzaron un nivel de cumplimiento del 100%.

INFORME FINAL DEL EXAMEN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

INCONSISTENCIA EN REQUERIMIENTOS DE CERTIFICADOS DE DEPÓSITO COMO GARANTÍA PARA CONCESIÓN DE CRÉDITOS.

EL 2% de los socios que cumplen con los requerimientos para concesión de créditos tomando como referente los Certificados de depósito otorgados como garantía no han sido incluidos en el proceso, por tal razón no existió una adecuada revisión lo que implica una reducción en la colocación de recursos.

Según el portafolio de servicios cooperativos COAC Jardín Azuayo área de Captaciones Si el socio desea utilizar anticipadamente los recursos del certificado de depósito puede optar por solicitar un Crédito Ordinario bajo las siguientes condiciones: - El valor del crédito será máximo por el 90% del capital del Certificado de depósito. - Una sola cuota de pago a la fecha de vencimiento del Certificado de depósito. - El Certificado de depósito se constituye en la garantía del Crédito Ordinario.

Debido a una revisión incompleta sobre los montos que los socios presentaban no se les ha incluyó a un número de 50 socios, situación que genero inconformidad y la disminución en el porcentaje de concesión de créditos, lo que genera recursos improductivos.

Conclusión

Los estudios relacionados con el tema deben ser evaluados de manera precisa para evitar inconvenientes con los socios y sobre todo generar la activación de los recursos económicos

Recomendación

A la Responsable de Oficina, encargado de créditos: Realice un análisis minucioso para clasificar apropiadamente a los socios que cumplen con este requerimiento e informar de manera oportuna sobre los resultados alcanzados.

REQUERIMIENTOS PARA MONTOS HIPOTECARIOS NO CUMPLEN PARÁMETROS EXIGIDOS

En la concesión de créditos en montos mayores a los \$20,000 dólares, se evidenció que el crédito # 06252 no cumple con la documentación que sustenta el proceso y

específicamente el valor del bien hipotecado no llega al monto requerido, razón por la cual la operación mantiene niveles considerables de riesgo

De acuerdo a la normativa establecida por la COAC Jardín Azuayo La garantía hipotecaria, requiere inspección y deberá cubrir el 140% del monto solicitado. Se podrán aceptar hipotecas que cubran el 120% del monto solicitado y adicionar otras garantías de las establecidas en el Reglamento de Crédito, hasta completar el valor de cobertura requerido.

El oficial de crédito no considero las disposiciones emitidas en el reglamento de crédito, ocasionando inconsistencia en los procesos, lo que provoca situaciones de alto riesgo para la cooperativa.

Conclusión

Los requerimientos exigidos por la entidad crediticia no pueden ignorarse, ya que de ello depende la recuperación y garantía de los recursos monetarios otorgados a los socios.

Recomendación

A la Responsable de Oficina, Oficial de Crédito: Realice el trámite necesario para asegurar la recuperación de los recursos, asegurándose de que las garantías cumplan con los requerimientos establecidos.

PERSONAL QUE MANEJA RECURSOS ECONÓMICOS SIN GARANTÍA DE CAUCIÓN.

El personal que maneja los recursos económicos no se encuentra caucionado/a, por lo que el riesgo de cometimiento de fraude en la entidad es alto.

En el reglamento interno de la cooperativa, en la parte de responsabilidades se especifica que todo empleado que trabaje directamente con recursos monetarios debe presentar una garantía para asegurar el buen manejo de estos. No se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el reglamento interno, ocasionando riesgo sobre los recursos económicos de los asociados.

Conclusión

La entidad no puede continuar exponiendo los recursos de los asociados a inminentes peligros, debe actuar de manera urgente en la protección de los mismos.

Recomendación

A la Responsable de Oficina, Cajero/a: Gestione la elaboración del documento de caución, presente la documentación necesaria para realizar el trámite requerido y proteger los recursos económicos.

La redacción del informe obedece a expresiones tanto profesionales como técnicas emitidas por parte del equipo auditor, por lo que su contenido es de su responsabilidad

Sucúa, 01 de octubre de 2018

Atentamente,

Ing. Edison Calderón
SUPERVISOR

Srta. Gissela Orellana
AUDITORA

CONCLUSIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, aplica un efectivo sistema de control interno, así lo demuestran los resultados alcanzados durante el examen de auditoría de gestión.

Las áreas en las cuales existe mayor ocurrencia de errores es la de Caja y no precisamente en la parte operativa, más bien por ignorar ciertos lineamientos que pueden poner en riesgo los recursos monetarios de los socios.

Se determinó que los parámetros que se deben considerar para la concesión de créditos no han sido aplicados en todos los casos de manera correcta, por lo que el procedimiento en un caso específico no respalda el monto concedido en el crédito.

Para el desarrollo de la auditoría de gestión fue necesario emplear fuentes bibliográficas especializadas en el tema, las mismas que sirvieron de guía en la ejecución de los procesos.

Fue necesario emplear una metodología apropiada en la cual el uso de cuestionarios de control interno permitió determinar las debilidades existentes en el periodo analizado, para plantear alternativas de solución sobre los procesos analizados.

Con la ejecución de cada una de las fases de auditoría se logró recopilar información relevante, logrando de esta manera emitir un informe con criterio profesional e independiente por parte del equipo auditor.

RECOMENDACIONES

Continuar con el eficiente control interno, para que los procesos se mantengan dentro del cumplimiento a la normativa establecida y los niveles de gestión continúen siendo óptimos.

Proteger los recursos de los socios, utilizando medios preventivos como garantías que ayuden a minimizar la ocurrencia de riesgos.

Cumplir las disposiciones de la ley de manera estricta, con mayor razón al tratarse de la recuperación de los recursos colocados mediante la concesión de créditos, es importante que se aplique las garantías suficientes, pero sobre todo que estas puedan hacer frente a los valores otorgados.

Disponer de elementos especializados como fuentes bibliográficas seguras, ya que a través de estas guías los procedimientos de cada programa aseguran información confiable y acatando la normativa que rige a las Cooperativas.

Diseñar cuestionarios de control interno para mantener un enfoque que aporte al procesamiento de la información con datos reales.

Aplicar este tema de tesis expuesto en que consta de recomendaciones de la Auditoría de gestión del periodo 2017.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría un enfoque integral*, 11a ed. México: Pearson Educación.
- Caiza, C. (2017). *Auditoría financiera a la empresa profesional en seguridad privada Prosegprim Cía Ltda.*, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2016. (Trabajo de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
Obtenido de: <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/6608/1/82T00736.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2010). *Auditoría de gestión*.- Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Manual%20Aud-Gestion%202.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2011). *Glosario de términos*. Obtenido de [http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG GLOSARIO.pdf](http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG%20GLOSARIO.pdf)
- Cubero, T. (2009). *Manual específico de auditoría de gestión*. Cuenca: IMC.
- Cuellar, G. (23 de 09 de 2009). *Auditoría financiera*. Recuperado el 13 de 11 de 2015: fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf%20tgarfse%20126.html
- De Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión, conceptos y marcas*. La Habana: Félix Varela.
- Estupiñan, R. (2006). *El control interno y fraudes*. 2ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio*. 2ª ed. México: Pearson Educación.
- Gerencie. (2016). *Tipos de riesgos de auditoría*. Obtenido de: <https://www.gerencie.com> > Contabilidad > Auditoría
- Gestiopolis. (2012). *Indicadores de gestión ¿Qué son y por qué usarlos?* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>
- Ruiz, J. (2014). *La importancia de la auditoría de gestión*. Obtenido de [Asesoria.arriagaasociados.com/la-importancia-de-la-auditoria-de-gestion/](http://asesoria.arriagaasociados.com/la-importancia-de-la-auditoria-de-gestion/)
- Santillana, J. (2004). *Auditoría fundamentos*. México: Pearson Educación.
- Vargas, G. (2012). *Capítulo I auditoría de gestión*. Obtenido de: [https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf](http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf)



VER PAGOS REALIZADOS

PAGOS REALIZADOS

No.	Fecha	Valor	Capital	Interes	Mora	Rubros	S. Desgrav.	Notificacion	C.Judicial	P x Mora
10358165	18-04-2017	5,603.40	5,500.00	103.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		5,603.40	5,500.00	103.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

DETALLE DE PAGOS

Cuota	Capital	Interes	Mora	Rubros	Total
1	5,500.00	103.40	0.00	0.00	5,603.40
	5,500.00	103.40	0.00	0.00	5,603.40

COAC "JARDIN AZUAYO"
LIQUIDACION DE CREDITO

Credito No : 477062

DATOS GENERALES

Fecha de Inicio: 24/02/2017

Cod.Socio : 306252 Nombre : LEMA PULI ROSA MATILDE

DATOS DEL CREDITO

PRODUCTO: Ordinario Individual contra DPF METODOLOGIA: Individual

TIPO DE CREDITO: CONSUMO TASA DE INTERES: 12.77%

PLAZO: .03333 Meses No. CUOTAS: 1

TASA DE MORA: 0%

PERIODICIDAD: Al vencimiento

PER.DE GRACIA: 0

DESTINO: ACTIVIDADES DE LOS HOGARES COMO EMPLEADORES DE PERSONAL DOMESTICO./ACTIVIDADES DE LOS HOGARES COMO EMPLEADORES DE PERSONAL DOMESTICO./ACTIVIDADES

: LOS HOGARES COMO EMPLEADORES DE PERSONAL DOMESTICO, COMO SIRVIENTES, COCINEROS, CAMAR/PARA DE UNA DELIDA

MONTOS FINANCIADOS

CONCEPTO	VALOR	EXPLICACION
Saldo del Credito	5,500.00	Monto del Credito
Monto Liquido	5,500.00	Monto del Credito acreditado a la cuenta del socio
Suma Total de Cuotas	6,176.98	Sumatoria de cuotas que paga el socio (capital e interes)
Carga Financiera	676.98	Sumatoria de interes (no incluye gastos por cuenta de terceros ni impuestos)

Por medio de la presente acepto las siguientes condiciones sujetas al prestamo que recibo:

- * En caso de atraso pagar el valor definido en el Contrato por cada notificacion escrita, valores que se sumaran a la cuota por pagar o por debito de mi libreta de ahorros.
- * Los numeros telefonicos a ser notificados son: 073043518/0986348189, siendo mi responsabilidad mantener actualizados en caso de cambio de numero

Conozco y estoy de acuerdo con estas declaraciones, autorizo para que este documento sea utilizado como instrumento de prueba, valido en caso de juicio por no pago.



SOCIO



OFICIAL CREDITO
PALOMEQUE DIBGO ARM

TABLA DE AMORTIZACION QUE FORMA PARTE INTEGRANTE E INSOLUBLE DEL PAGARE # 10559

Orden	Vencimientos	F. Pago	Saldo	Capital	Interes	Total
1	A 347 dias vista	06/02/2018	5,500.00	5,500.00	676.98	6,176.98
				5,500.00	676.98	6,176.98



SOCIO



OFICIAL DE CREDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA

INFORME TECNICO

Credito No | 477062 Fecha Inicio: 24/02/2017 Producto: Ordinario Individual contra DPF

Socio: 306252 LEMA PULI ROSA MATILDE

Destino: ACTIVIDADES DE LOS HOGARES COMO EMPLEADORES DE PERSONAL DOMESTICO./

ACTIVIDADES DE LOS HOGARES COMO EMPLEADORES DE PERSONAL DOMESTICO./

ACTIVIDADES DE LOS HOGARES COMO EMPLEADORES DE PERSONAL DOMESTICO, COMO SIRVIENTES, COCINEROS, CAMAR/
PARA DE UNA DEUDA

Metodologia: Individual

DATOS DEL CREDITO -----

Plazo en meses : .03 Periodicidad : Al vencimiento
Monto Solicitado : 5,500.00 dolares Tasa Nominal : 12.77%
P. Gracia : 0
Monto Otorgado : 5,500.00 dolares
Cuota a pagar : 6176.98 dolares
Solca : ...

PATRIMONIO -----

El socio manifiesta su voluntad de aportar al patrimonio via reservas
irrepartibles en:1 cuotas mensuales de \$ 0 c/u.

BASE DEL CREDITO -----

Producto	Saldo Promedio	Saldo	Pignoracion
AHORROS A LA VIST	4,260.27	1,420.62	0.00
AHORROS A LA VIST	672.75	673.20	0.00
CERTIFICADOS	251.14	258.43	0.00
TOTALES	5,184.16	2,352.25	0.00

DETALLE DE CREDITOS ANTERIORES -----

No.	Fecha	Saldo Capital	Monto	Int Per	Plazo	TDias/M	Prom/M	M/Pagada	Est	Tipo
445674	26/07/2016	0.00	30,000.00	12.7%	Al vencim	Meses	0	0.00	0.00	C C
449726	22/08/2016	0.00	3,000.00	12.7%	Al vencim	Meses	0	0.00	0.00	C C
450969	29/08/2016	0.00	3,000.00	12.7%	Al vencim	Meses	0	0.00	0.00	C C
453490	13/09/2016	0.00	7,000.00	12.7%	Al vencim	Meses	0	0.00	0.00	C C
TOTALES		0.00	43,000.00			0		0	0.00	
PROMEDIOS		0.00	10,750.00			0		0	0.00	

CERTIFICADO DE DEPOSITO

VALOR	FECHA VENCE
10887.16	06/02/2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA

SOLICITUD DE CREDITO No.:477062

Cod.Socio: 306252

Cod.Archivo: 5911

DATOS DEL CREDITO

PRODUCTO: Ordinario Individual contra DPF METODOLOGIA: Individual
 TIPO DE CREDITO: CONSUMO TASA DE INTERES: 12.77% TASA DE MORA: 0%
 PLAZO: .03333 Meses No. CUOTAS: 1 PERIODICIDAD: Al vencimiento
 PER. DE GRACIA: 0

DESTINO: ACTIVIDADES DE LOS HOGARES COMO EMPLEADORES DE PERSONAL DOMESTICO./ACTIVIDADES DE LOS HOGARES COMO EMPLEADORES DE PERSONAL DOMESTICO, COMO SIRVIENTES, COCINEROS, CAMAR/PARA DE UNA DEUDA

MONTOS FINANCIADOS

CONCEPTO	VALOR	EXPLICACION
Saldo del Credito	5,500.00	Monto del Credito
Monto Liquido	5,500.00	Monto del Credito acreditado a la cuenta del socio
Suma Total de Cuotas	6,176.98	Sumatoria de cuotas que paga el socio (capital e interes)
Carga Financiera	676.98	Sumatoria de interes (no incluye gastos por cuenta de terceros ni impuestos)

GASTOS POR TERCEROS

Perito Evaluador : \$17.10

DATOS PERSONALES

APELLIDOS Y NOMBRES:LEMA PULI ROSA MATILDE C.I.:0300971132
 DOMICILIO: CANTON :SUCJA PARROQUIA:SUCJA C. CANTONAL SECTOR/COMUNIDAD/BARRIO:BELEN/BELEN
 CALLE PRINC:VIA MACAS TELEFONOS:073043518/09865348189
 NIVEL DE INSTRUCCION:UNIVERSITARIA ESTADO CIVIL:DIVORCIADO/A No. CARGAS:1
 OCUPACION:OTRAS ACTIVIDADES DE ASESORAMICARGO:ABOGADO TIEMPO TRABAJO:4 Anio(s)
 DIRECCION/TRABAJO:CARLOS JULIO AROSEMENA TELEFONO TRABAJO:072740020/

RED DE RELACIONES

Nombre	Parentesco	Direccion	Telefono	Socio/Relacion/Calificacion
JHONY LOPEZ	AMIGOS/CONOCIDOS	CARLOS JULIO AROSEMENA	072740020	N/FUERTE
OLGER SAMIENTO	AMIGOS/CONOCIDOS	BARRIO EL BELEN	N/FUERTE	

SITUACION ECONOMICA FAMILIAR**PATRIMONIO**

ACTIVOS		PASIVOS	
1.3.5 OTROS ACTIVOS	0.00	2.1.1 CRÉDITOS POR PAGAR COOP O BANCOS	0.00
1.1.1 EFECTIVO Y CUENTAS DE AHORRO Y COR	0.00	2.1.2 CREDITOS EN ALMACENES	0.00
1.1.2 INVERSIONES	110,000.00	2.1.3 OTRAS DEUDAS	0.00
1.2.1 CTAS Y DOC POR COBRAR	0.00	TOTAL PASIVOS	0.00
1.2.2 INVENTARIOS	0.00		
1.3.1 TERRENOS	0.00	PATRIMONIO	115,000.00
1.3.2 VEHICULOS	0.00	SOLVENCIA	115,000.00
1.3.3 VIVIENDA	0.00		
1.3.4 MUEBLES Y ENSERES	5,000.00		
TOTAL ACTIVOS	115,000.00		

CAPACIDAD DE PAGO

TIPO DE GARANTIA:
 CERTIFICADO DE DEPOSITO
 CODIGO PLAZO

VALOR FECHA VENC

523031 Numero que podra variar debido a la precancelacion del Certificado de Deposito en caso de vencimiento. 10000 06/02/2018

Por medio de la presente y bajo la gravedad del juramento, declaro que toda la informacion porporcionada es verdadera. Asimismo por mis propios derechos y los que represento en calidad de representante, autorizo a la Cooperativa Jardin Azuayo para que pueda obtener de cualquier fuente de informacion, incluida la central de riesgos y los buros de informacion crediticia, referencias e informacion personal sobre el comportamiento de credito, mio y de mi representado. De igual manera autorizo a: Transferir o entregar informacion referente a tal comportamiento de credito a autoridades competentes, organismos de control, buros de informacion crediticia y otras instituciones o personas juridicas legalmente facultadas, asi como para que pueda dar a conocer tal comportamiento crediticio, para fines de evaluacion de credito. Estoy conciente de que la presente no representa ninguna obligacion de la Cooperativa conmigo y que es su voluntad la de dar por aprobada la presente solicitud. Declaro conocer el reglamento de credito de la Cooperativa y mi voluntadde sujetarme al mismo.

LUGAR Y FECHA Suiza, 24/02/2017


 FIRMA DEL SOLICITANTE


 PALOMEQUE DIEGO ARM
 OFICIAL DE CREDITO

RESOLUCION DE LA COMISION DE CREDITO DE _____
 ACTA No. _____ FECHA _____ RECOMENDADO() NO RECOMENDADO() PENDIENTE()

PENDIENTE/RECOMENDADO/NO RECOMENDADO POR: CARACTER COOPERACION CAPACIDAD CONDICIONES CAPITAL
 EXPLICACION A LA DECISION _____

RESOLUCION DE LA COMISION DE CREDITO DE LA OFICINA
 ACTA No. 101 FECHA 02-03-2017 RECOMENDADO() NO RECOMENDADO() PENDIENTE()

PENDIENTE/RECOMENDADO/NO RECOMENDADO POR: CARACTER COOPERACION CAPACIDAD CONDICIONES CAPITAL
 EXPLICACION A LA DECISION contra DPF

RESPONSABLE DE OFICINA 
 FECHA 24-02-2017

BURO DE CREDITO: SUPER INTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

Identificación del socio:

Nombres	LEMA PULI ROSA MATILDE	No Referencia	1656184
Identificación	0300971132	Usuario	520-PALOMEQUE DIEGO ARM
Valido Hasta	2017-03-20	Fecha Consulta	2017-02-24

Cuota estimada de pago mensual:

Esta información debería estar en el flujo de caja del socio

Pago \$ 7037,93

Score 943/999

NOTA: El sujeto consultado tiene deudas del tipo comercial, debido a que esta operación podría ser cancelada al vencimiento o renovada, no se toma en cuenta para el calculo de la cuota estimada

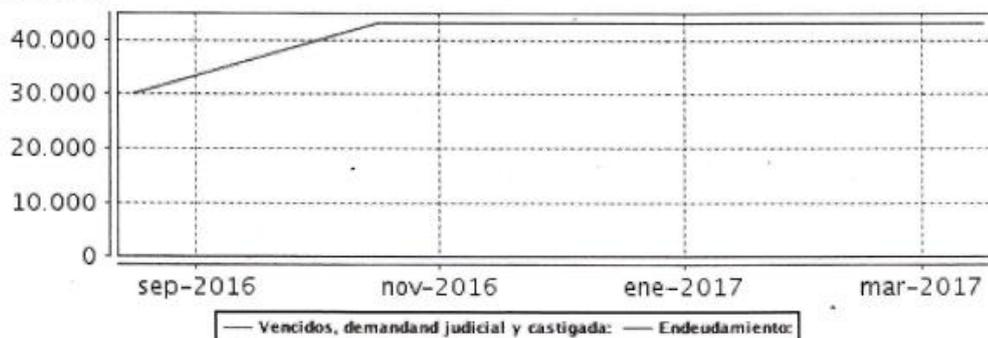
Deudas en el Sistema Financiero Regulado por las SBS:

Fecha Corte	Institucion	Deudor	Credito	Vin	Calf	Por Vencer	No Devenga	Vencido	Demam Judicial	Cart Castigada	Saldo Deuda
2017-03-03	Coop. Jardin Azuayo	Titular	Consumo	No		7000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7000,00
2017-03-03	Coop. Jardin Azuayo	Titular	Consumo	No		3000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3000,00
2017-03-03	Coop. Jardin Azuayo	Titular	Consumo	No		3000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3000,00
2017-03-03	Coop. Jardin Azuayo	Titular	Consumo	No		30000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30000,00
						43000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	43000,00

Central INFOCOM:

Fecha Corte	Institucion	Deudor	Por Vencer	No Devenga	Vencido	Demam Judicial	Cart Castigada	Total	Dias Ven
2017-03-03	Conecel (porta) - Telf:	Titular	18,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18,00	0
			18,00					18,00	

Central de credito:





Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
INSTITUCIÓN FINANCIERA PROTEGIDA POR LA CORPORACIÓN DEL SEGURO DE DEPÓSITOS

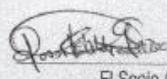
CERTIFICADO DE DEPÓSITO A PLAZO N° 0297257

Número	523031	Cód. Socio	306252	Cód. Archivo	5911
OFICINA:	Sucva				
SOCIO	LENA PULLI ROSA NATILDE				12,77 %

VALOR CAPITAL \$	10,000.00
TASA EFECTIVA	9.25
INTERÉS GANADO	937.85
RETENCION IMP. 2%	-90
VALOR PARA CERTIFICADO DE APORTACIÓN	50.89
NETO A RECIBIR \$	10,087.14

PLAZO EN DÍAS	365
FECHA DE EMISIÓN	04/02/2017
FECHA DE VENCIMIENTO	04/02/2018
FORMA DE PAGO INTERÉS	Mensual
INTERES MENSUAL	72.91
CONTRATO	ASEGURADO
VALOR DE RENOVACIÓN AUTOMÁTICA	0

- El Socio inversionista declara que los valores depositados en la Cooperativa Jardín Azuayo Ltda. y que constan en el presente título provienen de actividades lícitas o permitidas por la ley por lo tanto deslinda de cualquier responsabilidad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda.
 - El socio inversionista faculta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. para precancelar total o parcialmente el valor de este Certificado de Depósito a Plazo antes de su vencimiento, a fin de imputar a todas las obligaciones vencidas y que se encuentran garantizadas con el mismo. De existir saldo de capital a favor del socio inversionista, se mantendrá el saldo hasta el plazo establecido originalmente, emitiéndose un nuevo certificado sin necesidad de autorización por parte del socio inversionista.
 - El socio inversionista faculta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. para retenir total o parcialmente el valor de este Certificado de Depósito a Plazo en la fecha de su vencimiento hasta la cancelación de todas las obligaciones que se encuentran garantizadas con el mismo.
- El socio inversionista acepta el valor por tasa adicional del 0.5% en su certificado de depósito y autoriza su acreencia por el presente certificado de aportación como contribución al incremento patrimonial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.


0300971432
El Socio Ahorrista
C.I.


POR LA COOPERATIVA

