



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del título de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. C.P.A.

TEMA:

“AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA.” DEL CANTÓN CUMANDÁ PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2013”

AUTOR:

SÁNCHEZ GUALPA CHRISTIAN OMAR

RIOBAMBA- ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo, “AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA.” DEL CANTÓN CUMANDÁ PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2013” fue desarrollado por el señor Christian Omar Sánchez Gualpa, bajo nuestra supervisión y ha sido revisado en su totalidad quedando autorizada su presentación.

Dr. Alberto Patricio Robalino
DIRECTOR DE LA TESIS

Dr. Sergio Saúl Esparza Moreno
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, Christian Omar Sánchez Gualpa

DECLARO QUE:

La tesis de Grado “AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA.” DEL CANTÓN CUMANDÁ PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2013”, ha sido realizada mediante investigaciones e indagaciones oportunas, respetando siempre la autoría de terceros mencionados en las citas del presente trabajo, las ideas expuestas en la misma son propias y es de responsabilidad absoluta del Autor.

CHRISTIAN OMAR SÁNCHEZ GUALPA

AUTOR DE TESIS

DEDICATORIAS

Dedico este proyecto de tesis:

En primer lugar A Dios y la Virgen María, por haberme dado la vida y por acompañarme en cada paso que doy, protegiéndome y dándome fortaleza para continuar día a día, por permitirme conocer a personas que me han brindado su amor y apoyo incondicional durante toda mi carrera.

A mis queridos padres, Rosa y Julio, por su ejemplo de lucha y perseverancia, por brindarme todo su amor, cariño y velar por mi bienestar y educación, convirtiéndose en esa fuerza que me impulsa a seguir luchando para alcanzar mis sueños. Los amo con todo mi corazón.

A mis hermanos, Deysi, Tatiana, Javier y Anthony, por su apoyo, por la paciencia y por compartir todo ese cariño desinteresado.

“A Fanny Viviana Coello Tapia y mi abuelita María por ser un ejemplo de vida, de lucha y perseverancia”; por estar dándome sus palabras de aliento para seguir esforzándome en alcanzar mis objetivos tan anhelados.

Christian Omar Sánchez G.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecemos a ti Dios y la virgen maría por bendecirme y llenarme de sabiduría para de esta manera poder culminar con éxito el sueño planteado hace 5 años.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por permitirme ser parte de su familia politécnica y a mi apreciada Escuela de Contabilidad y Auditoría por formarme con una educación de primera y convertirme en un excelente profesional.

A mi Director de tesis Dr. Patricio Robalino y Miembro de tesis Dr. Sergio Esparza, por su esfuerzo y dedicación, quienes con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado la culminación del presente trabajo.

Y como no agradecer a Sr. Pedro Olivo, Gerente de la COAC Lucha Campesina Ltda.” quien me permitió el ingreso a la entidad para de esta manera poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en la trayectoria académica.

Christian Omar Sánchez G.

ÍNDICE GENERAL

Portada	I
Certificación del tribunal.....	II
Certificado de responsabilidad.....	III
Dedicatorias	IV
Agradecimiento.....	V
Índice general.....	VI
Resumen.....	XIV
Summary	XV
Introducció n	XVI
Capítulo I: El problema.....	1
1.1 Antecedentes del problema	1
1.1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.2 Formulación del problema	2
1.1.3 Delimitación del problema.....	2
1.2 Objetivos.....	2
1.2.1 Objetivo general	2
1.2.2 Objetivos específicos	2
1.3 Justificación de la investigación	3
Capítulo II: Marco teórico.....	5
2. Antecedentes.....	5
2.1 Fundamentación teórica.....	5
2.1.1 Antecedentes de la auditoría.....	5
2.1.2 Definiciones de auditoría.....	6
2.1.3 Objetivo de la auditoría	6

2.1.4	Importancia de la auditoría.....	7
2.2	Clasificación de auditoría.....	8
2.2.1	Auditoría externa.....	8
2.2.2	Auditoría interna	8
2.3	Tipos de auditoría.....	9
(a)	Auditoría operacional.....	9
(b)	Auditoría financiera	9
(c)	Auditoría administrativa.....	9
(d)	Auditoría informática:	9
(e)	Auditoría de cumplimiento:	10
(f)	Auditoría integral:	10
2.4	Auditoría operativa	11
2.4.1	Historia de la auditoría operativa.....	11
2.4.2	Definición de la auditoría operativa.....	12
2.5	Propósito de la auditoría operativa	13
2.6	Objetivo de la auditoría operativa.....	13
2.6.1	Objetivo general.....	13
2.6.2	Objetivos específicos	13
2.7	Diagnóstico de una auditoría operativa	14
2.7.1	Pronóstico de la auditoría operativa.....	14
2.7.2	Beneficios de la auditoría operativa de eficacia o efectividad.....	15
2.7.3	Beneficios de la auditoría operativa de economía o economicidad	15
2.7.4	Beneficios de la auditoría operativa de eficiencia.....	16
2.8	Características de la auditoria operativa	16
2.9	Alcance de la auditoría operativa.....	17

2.10	Normas de auditoría operativa.....	17
2.10.1	Normas de trabajo de campo o relativas a la ejecución del trabajo.....	19
2.10.2	Normas personales.....	19
2.10.3	Normas de los informes.....	20
2.11	Diferencias entre la auditoria operativa con la auditoría de gestión.....	21
2.12	Diferencia entre la auditoría financiera y auditoría operativa.....	23
2.13	Finalidad de la auditoría operativa.....	24
2.13.1	Economía.....	25
2.13.2	Eficiencia.....	26
2.13.3	Eficacia.....	26
2.14	Interrelación de las tres "e".....	27
2.15	Proceso de la auditoria operativa.....	28
2.15.	Fases de la auditoria operativa.....	29
2.15.1	Estudio preliminar.....	29
2.15.2	Revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas.....	31
2.15.3	Revisión y evaluación del control interno.....	33
2.15.4	Exámen profundo de áreas críticas.....	35
2.15.5	Comunicación de resultados.....	37
2.16	Coso II erm.....	42
2.16.1	Antecedentes.....	42
2.16.2	Definición del coso II o erm.....	42
2.16.3	Beneficios del coso II o erm.....	43
2.16.4	Componentes coso II o erm.....	44
2.16.5	Métodos de evaluación del control interno.....	48

2.17	Procesos	49
2.17.1	Definiciones de proceso.....	49
2.17.2	Importancia de los procesos.	49
2.17.3	Identificación de los procesos.	50
2.17.4	Características de los procesos	51
2.17.5	Estructura jerárquica de los procesos	51
2.17.6	Representación gráfica de los procesos.....	52
2.17.6.1	Flujogramas.....	52
2.17.6.2	Ventajas de los flujogramas.....	52
2.17.6.3	Símbolos estandarizados	53
2.18	Técnicas de auditoría	54
2.18.1	Tipos de técnicas.....	54
2.19	Papeles de trabajo	59
2.19.1	Objetivos de los papeles de trabajo.....	59
2.19.2	Elementos y características de los papeles de trabajo.....	60
2.19.2.1	Elementos.....	60
2.19.2.2	Características	60
2.19.2.3	Propiedad de los papeles de trabajo	61
2.19.2.4	Marcas e índices.....	61
2.19.2.4.1	Marcas de auditoría.....	61
2.19.2.4.2	Índices y referenciación	63
2.19.2.5	Archivo permanente o continuo.....	66
2.19.2.6	Archivo corriente.-.....	66
2.19.3	Pruebas de auditoría.....	67

2.19.3.1	Las pruebas de control	67
2.19.3.2	Las pruebas sustantivas.....	68
2.19.4	Finalidad de los papeles de trabajo	68
2.19.5	Utilidad de los papeles de trabajo	68
2.19.6	Normas de preparación de los papeles de trabajo.....	69
2.19.7	Entrevistas.....	69
2.19.8	Encuesta.....	70
2.19.9	Cuestionarios	71
2.19.10	Cédulas.....	72
2.19.11	Programas de auditoría	73
2.20	Riesgos de auditoría operativa	74
2.21	Evidencia de la auditoría operativa.....	74
2.21.1	Características de las evidencias en la auditoría operativa	75
2.22	Hallazgos de auditoría	77
2.23	Informe de auditoría	78
2.23.1	Tipos de informe.....	78
2.24	Indicadores de gestión	79
2.24.1	Determinación de indicadores	79
2.24.2	Clasificación de indicadores:	80
2.24.3	Elementos de los indicadores de gestión	81
Capítulo III: Marco metodológico		83
3.1	Hipótesis	83
3.1.1	Hipótesis general.....	83
3.2	Variables	83

3.2.1	Variable dependiente:	83
3.2.2	Variable independiente	83
3.3	Tipo de investigación.....	83
3.3.1	Tipos de estudios de investigación	83
3.3.2	Diseño de la investigación	84
3.4	Población y muestra	84
3.5	Métodos, técnicas e instrumentos.....	85
3.6	Técnicas de investigación.....	86
3.7	Resultados	89
3.7.1	Verificación de hipótesis	89
3.8	Método utilizado.....	99
3.8.1	Método chi – cuadrado	99
Capítulo IV.....		104
4. Propuesta: Auditoría operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, periodo 2013.....		104
4.1	Programa general de auditoría	105
4.2	Cronograma de actividades.....	107
4.3	Propuesta técnica de auditoría	109
4.4	Contrato de auditoría	113
4.4	Orden de trabajo.....	117
4.5	Carta de aceptación de auditoría.....	118
4.6	Carta de compromiso	119
4.7	Notificación del inicio de la auditoría operativa.....	120
4.8	Solicitud de información.....	121

Fase I: Estudio preliminar	122
Fase II: Revisión de la legislación, políticas y normas	151
Fase III: Revisión y evaluación del control interno	166
Fase IV: Examen profundo de áreas críticas.....	186
Fase V: Comunicación de resultados	221
Informe de auditoría.....	223
Conclusiones y recomendaciones	240
Conclusiones.....	240
Recomendaciones	241
Bibliografía	242
Linkografía.....	243
Anexos	244

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Título	Pág.
1	Diferencias entre la auditoría operativa con la auditoría de gestión	21
2	Diferencias entre la auditoría operacional con la auditoría financiera	23
3	Simbología de los flujogramas	53
4	Marcas de auditoría	63
5	Índice de abreviaturas	65
6	Nomina de empleados de la coac lucha campesina ltda.....	85
7	Pregunta no 1 realización de la auditoría operativa	89
8	Pregunta no 2 existencia de manuales de procesos	90
9	Pregunta no 3 necesidades de la auditoría operativa.....	91
10	Pregunta No 4 frecuencia de evaluación de procesos	92
11	Pregunta no 5 ejercicio de actividades en cada departamento	93
12	Pregunta no 6 ejecución de procesos.....	94
13	Pregunta no 7 eficiencia y eficacia de procesos	95
14	Pregunta no 8 identificación de nudos críticos.....	96
15	Pregunta no 9 mejoramiento del desempeño y correcta.....	97
16	Pregunta no 10 informe de auditoría operativa	98

17	Frecuencia observada	100
18	Frecuencia esperada	101
19	Grados de libertad - chi cuadrado	101
20	Tabla de contingencia	102
21	Matriz de ponderación de riesgo y confianza.....	147
22	Procedimientos para captación de ahorros	195
23	Procedimientos para captación de depósito a plazo fijo.....	199
24	Procedimientos para el proceso de crédito	203
25	Procedimientos para el proceso de cobranzas	207
26	Tiempos establecidos por cada actividad	189

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	Título	Pág.
1	Normas de auditoria	18
2	Proceso de la auditoría operativa	28
3	Componentes del coso II.....	44
4	Estructura jerárquica de los procesos	51
5	Elementos de los indicadores de gestión.....	81
6	Pregunta 1 realización de auditoría operativa	89
7	Pregunta 2 existencia de manuales de procesos	90
8	Pregunta 3 necesidad de auditoría operativa	91
9	Pregunta 4 frecuencia de evaluación de procesos	92
10	Pregunta 5 ejercicio de actividades en cada departamento	93
11	Pregunta 6 ejecución de procesos.....	94
12	Pregunta 7 eficiencia y eficacia de procesos	95
13	Pregunta 8 identificación de nudos críticos.....	96
14	Pregunta 9 mejoramiento del desempeño y la correcta toma de decisiones	97
15	Pregunta 10 informe de auditoria operativa	98

RESUMEN

El presente trabajo de tesis de carácter investigativo consiste en una “Auditoría Operativa a la COAC “Lucha Campesina Ltda.”, del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, periodo 2013”, tiene el propósito de evaluar los procesos operativos, y medir el grado de eficiencia, eficacia de los procedimientos, que contribuyan al mejoramiento institucional.

La evaluación se realizó en base a la información proporcionada por el personal de la organización especialmente de los departamentos de Crédito, Captaciones y servicios, la misma tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, basada en la recolección de datos con medición numérica y no numérica para la verificación de la hipótesis. Para la evaluación de Control Interno se utilizó el método COSO II, obteniendo como resultado que la cooperativa no cuenta con un manual de procesos, el manual de funciones esta desactualizado, ausencia de planes de capacitación, inexistencia de una matriz y mecanismo de identificación, evaluación para dar respuesta a los riesgos que puedan afectar a las metas y objetivos institucionales. para la evaluación de los procedimientos se han desarrollado flujogramas, que permitieron identificar los nudos críticos existentes en los procesos.

las conclusiones y recomendaciones expuestas en el informe final de auditoría, tienen la finalidad de tomar acciones correctivas pertinentes para el mejoramiento de las áreas críticas determinadas, y así contribuir crecimiento y cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Dr. Patricio Robalino
DIRECTOR DE TESIS

SUMMARY

This research project is an “Operative Audit for COAC, “Lucha Campesina Ltda”, in the city of Cumandá, in the province of Chimborazo, period 2013”, its objective is to assess operative processes, and measure the efficiency level, processes efficacy which contribute to institutional improvement.

Assessing was carried out by staff of the organization especially people of Credit, Training and Services Department based on information given. This is a quantitative and qualitative study based on data collection with number and no number measuring in order to verify the hypothesis. The method COSO II was used for Internal Control Assessing. The result was that the Credit Unit does not have a processing manual; the functioning manual is not updated, lack of training plans and a matrix and mechanism of identification; assessing to answer the risks that could affect institutional goals and objectives. Flowcharts have been designed for assessing which allow identifying the critical knots in the processes.

The con conclusions and recommendations presented in the audit final inform aim to take corrective actions in order to improve the critical areas determined, and then to contribute to growing and accomplishment of institutional goals and objectives.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de ahorro y crédito “lucha campesina ltda.”, del cantón Cumandá provincia de Chimborazo, está considerada como una de las mejores y más importantes instituciones financieras dentro de los cantones de Cumandá y Bucay, por ello es necesario llevar a cabo evaluaciones que permitan medir el grado de eficiencia, eficacia y cumplimiento de los objetivos institucionales para seguir manteniéndose como una institución solvente y estable dentro de su región.

Uno de los elementos más importantes de la coac, es el talento humano en todas las áreas tanto principalmente administrativo, financiero y operativo. La auditoría operativa surge de la necesidad de evaluar los procesos que mantiene una organización quienes son los responsables de administrar muy bien sus operaciones correspondientes, determinando de forma objetiva y sustentable si los procesos son ejecutados por cada departamento en especial de crédito, captaciones y servicios analizando si son pertinentes, adecuados y óptimos, esto se logrará evaluando los sistemas de control interno que lleven a cabo dentro de los mencionado departamentos para una posterior identificación y análisis de nudos críticos, obteniendo como resultado un informe que contenga las conclusiones y recomendaciones que ayuden a mitigar los posibles riesgos a los que se expone cada departamento permitiendo así el mejoramiento de la gestión del personal por parte del mismo y que de esta manera también contribuya al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

En síntesis este trabajo investigativo está estructurado de la siguiente manera: capítulo I contiene: el problema, su planteamiento, formulación, delimitación, y justificación, así como el objetivo general del objeto de estudio, y los objetivos específicos que se pretenden alcanzar en el transcurso de la investigación.

Capítulo II contiene: Marco teórico, en este capítulo se inicia detallando los antecedentes investigativos; y se establecen las bases teóricas a través de la fundamentación y conceptualización de los temas que se tratan en el presente trabajo de investigación; este capítulo concluirá con la determinación de las hipótesis, general y específicas.

Capítulo III: marco metodológico, en este capítulo se detalla la modalidad y los tipos de investigación, además de ello se incluyen la técnicas tanto de investigación como las técnicas de auditoría que se aplican en la ejecución del presente trabajo de tesis

Capítulo IV: marco propositivo, en este capítulo se presenta el desarrollo de auditoría operativa a la cooperativa de ahorro y crédito “lucha campesina ltda.”, del cantón Cumandá provincia de Chimborazo, periodo 2013., la misma que está dividida en dos archivos, el primer archivo denominado permanente consta de la información relacionada a la institución auditada, y el segundo archivo denominado corriente donde consta los procedimientos aplicados en la ejecución de la auditoría y que permitirán la elaboración del informe final, el mismo que será comunicado a las autoridades respectivas para la posterior toma de decisiones.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Antecedentes del problema

1.1.1 Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” Nace el 14 de mayo de 1998 por medio de un proceso organizativo de veinte y seis comunidades del Cantón Cumandá provincia de Chimborazo, tratando de mejorar la situación social y económica proponen la creación de una institución que apoye financieramente a los productores, agrícolas y ganaderos, en donde la banca privada difícilmente accede a dar oportunidades de desarrollo; además, cumple la función de captación y colocación de recursos de todos los socios en general, captaciones que nos permiten colocar créditos destinados para vivienda, micro-empresas, agricultura y de consumo.

Los problemas que se han podido observar en el periodo auditado en la COAC LUCHA CAMPESINA LTDA”.matriz Cumandá; son: falta de seguimiento y evaluación a los procesos operativos de: servicios, captación, créditos y cobranza; debido a la inexistencia de un manual de procesos y a la no elaboración de flujogramas que permitirían el análisis profundo de las áreas críticas que impidan el desempeño del tiempo eficiente para cada departamento; además carece de actualización a los manuales de funciones generando duplicidad de funciones por falta de socialización de la normativa interna.

Esta problemática también radica al no elaborar planes o programas de capacitación y evaluación continua al personal de la organización con la ayuda de indicadores de gestión que permitirá mejorar el desenvolvimiento eficiente y oportuno, y al no tener informes de auditorías anteriores de los problemas encontrados; que son elementos claves para la ejecución de un examen de Auditoria operativa por ende se

Propone realizar a la organización este tipo de examen cuya finalidad es evaluar los procesos operativos el propósito de evidenciar las deficiencias dentro del desempeño organizacional

1.1.2 Formulación del problema

¿De qué manera la Auditoría Operativa, incidirán en el mejoramiento del desempeño institucional y en la correcta toma de decisiones de la cooperativa de ahorro y crédito “lucha campesina Ltda.”, del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, periodo 2013?

1.1.3 Delimitación del problema

Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. Del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, periodo 2013.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Realizar una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, periodo 2013. Para evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía y su incidencia en el mejoramiento del desempeño institucional y en la correcta toma de decisiones.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar el marco teórico que sirve de sustento para evaluar la gestión Operativa y funcional en términos de eficiencia, eficacia, económica.
- Ejecutar las fases de auditoria permitiendo obtener hallazgos y evidencias suficientes y competentes en cada uno de los procesos de la auditoria.

- Presentar el informe de auditoría a cooperativa de ahorro y crédito “lucha campesina Ltda.” del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo conforme a los hallazgos y evidencias encontradas.

1.3 Justificación de la investigación

Aporte práctico: La importancia de la Auditoría radica en el hecho de que nos permite evaluar permanente e independientemente la eficiencia y eficacia, de cada una de las actividades administrativas, financieras, contables y operativas, así como también la utilización de recursos, que se utilizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda., del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo. Asimismo nos proporciona un amplio panorama sobre la forma cómo está siendo administrada por los diferentes niveles jerárquicos y operativos, así como visualizar el manejo de la información sustentadora de las actividades señalando aciertos y desviaciones.

Aporte Metodológico: La Auditoria Operativa contribuirá al examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando una serie de técnicas determinadas con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tiene trascendencia a terceros, pues no se producen bajo figura de la Fe Pública.

Aporte Teórico: Cabe mencionar que para poder solucionar los problemas oportunamente señalados, se plantea realizar una Auditoría Operativa a la cooperativa de Ahorro y crédito Lucha Campesina Ltda. Del cantón Cumandá provincia de Chimborazo, periodo 2013; para el efecto se procurará aprovechar toda

la teoría existente sobre organización y estructura de unidades Operativas y sobre los procesos, de tal forma que se pueda adaptar dicha teoría a las necesidades y requerimientos particulares de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo y de esta forma crear un Sistema de Control Interno óptimo que permita que los tramites y procesos se tornen más ágiles, oportunos y confiables en la institución, lo cual repercute en un cada vez mejor servicio a los socios de esta entidad financiera.

Aporte Académico: El desarrollo de este trabajo de investigación a la par que servirá de aporte a la institución y a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda., del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, tiene plena justificación académica, ya que durante el desarrollo de la presente investigación me permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica para dar solución a los problemas antes señalados, al tiempo de adquirir nuevos conocimientos fruto de la práctica y experiencia de la vida real.

Finalmente, sin ser menos importante, este trabajo de investigación se convierte en un prerrequisito para mi incorporación como ingeniero de la República.

Factibilidad: La presente propuesta de investigación es factible su elaboración ya que existe disponibilidad y voluntad del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. Del cantón Cumandá provincia de Chimborazo, para colaborar y facilitar toda la información requerida para el desarrollo de la presente tesis.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. Antecedentes

2.1 Fundamentación teórica

2.1.1 Antecedentes de la auditoría

El origen de la auditoría surge con el advenimiento de la actividad comercial y por la incapacidad de intervenir en los procesos tanto productivos como comerciales de una empresa. Por estas razones surge la necesidad de buscar personas capacitadas, de preferencia externas, para que se desarrollen mecanismos de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan las funciones relativas a la actividad operacional de la empresa.

Las primeras auditorías se enfocaban básicamente en la verificación de registros contables, protección de activos y por tanto, en el descubrimiento y prevención de fraudes.

El auditor era considerado como un “Revisor de Cuentas”. A principios del siglo XV, los parlamentos de algunos países europeos comenzaron a crear el denominado Tribunal Mayor de Cuentas, cuya función específica era la de revisar las cuentas que presentaban los reyes o monarquías gobernantes. Con el paso del tiempo se extendió esta revisión a aspectos tales como: revisión de la eficiencia de los empleados, procedimientos administrativos, actualización de políticas, este es el origen de la auditoría

2.1.2 Definiciones de auditoría

Algunos Autores lo consideran a la Auditoría de la siguiente manera:

(Yandel Blanco Luna, 2012, p.18) “Es la evaluación y acumulación de evidencias sobre información cuantificable de una entidad para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos”.

(O. Ray Whittington, 2011, p.35) “Auditoría es el proceso de acumular y evaluar las evidencias de un periodo determinado, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica”.

Es un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter financiero, económico y operativo; realizado por el personal calificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión que muestre lo acontecido en la entidad sujeta a dicho examen.

2.1.3 Objetivo de la auditoría

El objetivo principal de una Auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico.

Anteriormente los objetivos de la auditoría consistían en:

- ✓ Descubrir fraudes
- ✓ Descubrir errores de principio

- ✓ Descubrir errores técnicos

Pero en los últimos tiempos en los que se ha denominado la "Revolución Informática", así como el progreso experimentado por la administración de las empresas actuales y la aplicación a las mismas de la Teoría General de Sistemas, ha llevado a orientar a tres nuevos objetivos:

- Determinar si existe un sistema que proporcione datos pertinentes y fiables para la planeación y el control.
- Determinar si este sistema produce resultados, es decir, planes, presupuestos, pronósticos, estados financieros, informes de control dignos de confianza, adecuados y suficientemente inteligibles por el usuario.
- Efectuar sugerencias que permitan mejorar el control interno de la entidad.

2.1.4 Importancia de la auditoría

Las auditorías en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoría que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa.

Una auditoría además, evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia; por ejemplo, los estados financieros en su conjunto o una parte de ellos, el correcto uso de los recursos humanos, el uso de los materiales y equipos y su distribución, etc. Contribuyendo con la gerencia para una adecuada toma de decisiones.

2.2 Clasificación de auditoría

Según la persona que los realiza:

(Yandel Blanco Luna, 2012, p.22)

2.2.1 Auditoría externa

“Es un examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un auditor sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno y formular sugerencias para su mejoramiento.

2.2.2 Auditoría interna

“Es una función independiente de evaluación, establecida dentro de una organización bajo la responsabilidad de un o varios auditores internos que perteneces la misma organización para examinar y evaluar sus actividades en el desempeño efectivo de sus responsabilidades”.

La auditoría externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, con la autenticidad que lo caracteriza permitiendo a los usuarios de dicha información tomar decisiones confiando en las declaraciones del Auditor; mientras que el propósito de la auditoria interna es el de detectar errores y corregirlos, asu vez el buscar las mejores medidas de control para el bienestar de la empresa Dirigido a la gerencia, dirección y/o Consejo de Administración.

2.3 Tipos de auditoría

(Enrique Benjamín Franklin, 2011, pág. 45-50)

(a) Auditoría operacional

“Es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo. Políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la Organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa.

(b) Auditoría financiera

Es el examen total o parcial de la información financiera y la correspondiente operacional y administrativa, así como los medios utilizados para identificar, medir, clasificar y reportar esa información.

(c) Auditoría administrativa

La auditoría administrativa es una revisión objetiva, metódica y completa de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura, y participación individual de los integrantes de la institución.

(d) Auditoría informática:

Es la revisión técnica, especializada y exhaustiva que se realiza a los sistemas computacionales, software e información utilizados en una empresa, sean

individuales, compartidos o de redes, así como a sus instalaciones, telecomunicaciones, mobiliario, equipos periféricos, y demás componentes.

(e) Auditoría de cumplimiento:

Es la comprobación o examen de operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

(f) Auditoría integral:

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

Estas auditorías en si tiene una finalidad en común emitir una opinión y recomendación sobre el estado que se encuentra una organización para ayudar a la gerencia a tomar o mejorar decisiones que mejoren el desempeño institucional de la misma; con la diferencia del objetivo que persigue cada auditoria: por ejemplo la Auditoria Operativa Se encarga de promover la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, y verificar si se han alcanzado los objetivos establecidos de la organización, mientras que la auditoría financiera es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa; la administrativa no es más que la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de conocer su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora; Mientras que la auditoria

informática consiste en un análisis técnico, especializado que se realiza a los sistemas de software e información utilizados en una empresa.

La Auditoría de cumplimiento se encarga de revisar el control de las normas, reglamentos y estatutos de la entidad; una de las auditorías completas es la integral que consiste en la revisión completa, sistemática y global que realiza por un equipo multidisciplinario de profesionales a todas las actividades y operaciones de una empresa con la finalidad de dar a conocer si todas sus actividades y operaciones están bien realizadas.

2.4 Auditoría operativa

2.4.1 Historia de la auditoría operativa

(Yanel Blanco Luna, 2012, pag 307-309): “La profesión de la contaduría pública que surgió en 1900 se interesó en un nuevo objetivo, determinar la rectitud de los estados financieros; después de 1900 la función del auditor como detective fue quedándose atrás.

La auditoría inicialmente se encargaba de revisar las anotaciones contables de un negocio, se les otorgaba una importancia fundamental a los aspectos matemáticos de la contabilidad, también detectaba fraudes y malversación de fondos.

La auditoría se orientaba a los aspectos de la contabilidad (mostrar la situación de capital aportado por los inversionistas). Cuando cambió la visión de la contabilidad, se consideró como una información que permite una buena gestión administrativa, los auditores ampliaron su ámbito de revisión, como a los análisis financieros y a las evaluaciones de control interno.

De manera gradual, otras personas empezaron a utilizar a personas ajenas a la organización para dar seguridad o confianza a las partes interesadas en saber lo que sucedía dentro de ésta. Hoy en día existen auditores que se dedican a la ejecución de auditorías: financieras, operativas, de calidad, de gestión o integral, tributarias, entre otras.

De aquí la auditoría operativa surge como necesidad de evaluar las decisiones adoptadas en los distintos niveles jerárquicos respecto de los objetivos, políticas, planes, estructuras, presupuesto, canales de comunicación, sistemas de información, procedimientos, controles ejercidos, etc.

A través de la auditoría operativa se pueden conocer las verdaderas causas de las desviaciones de los planes originalmente trazados. La administración superior necesita conocer objetivamente en qué medida se están cumpliendo los objetivos y cómo se están utilizando los recursos en todas las unidades de la empresa. Por esto se necesitan profesionales que informen en forma objetiva e independiente de la situación de la empresa.

Entonces la atención de la auditoría operativa recae sobre el ejecutivo, entendiendo Como este la persona que toma decisiones y por ende determina, afecta o encausa el Desempeño de un grupo humano que persigue un objetivo

2.4.2 Definición de la auditoría operativa

(Yanel Blanco Luna, 2012,pag 309): “Es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo, políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la organización fortalezcan el desarrollo de la empresa”

La Auditoría Operativa investiga, revisa y evalúa las áreas funcionales de la empresa. La cual realiza una evaluación integral, objetiva, constructiva, sistemática y profesional de los diferentes programas, procedimientos y controles operativos para detectar fallas en ellos, y proponer soluciones que conlleven al mejoramiento en la eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones.

2.5 Propósito de la auditoría operativa

Formula y presenta un informe sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrollada en la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidentes en la eficiente administración.

2.6 Objetivo de la auditoría operativa

(Yanel Blanco Luna, 2012, pag 309-310):

2.6.1 Objetivo general

“Analizar las operaciones o actividades de la entidad que se examinan y evalúan a medida que se alcanzan las metas propuestas (eficacia), con qué nivel de costo (economía) y con qué grado de eficiencia formulando recomendaciones a la Gerencia o a la máxima autoridad ejecutiva de la entidad, respecto a las acciones que se deben tomar para mejorar en el futuro el logro de las metas y la eficiencia con que se están realizando.

2.6.2 Objetivos específicos

- Identificar las áreas de reducción de Costos.

- Mejorar los métodos operativos.
 - Incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
 - Analizar alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas por la entidad.
-
- Verificar la razonabilidad de la política y normas, estatutos que se dan en la empresa.
 - Evaluar el desempeño de la unidad en relación con los objetivos de la gerencia u otros criterios apropiados.
 - Informar sobre las debilidades en los controles de operación, particularmente en las posibles fuentes de desperdicio.
 - Determina si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva”

Estos objetivos son elementos que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos de la empresa para dar cumplimiento a los propósitos detectando los problemas para que estos no impidan el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la entidad.

2.7 Diagnóstico de una auditoría operativa

(Yanel Blanco Luna, 2012, pag 313) “El desarrollo de una auditoría operativa implica diagnosticar sobre las operaciones o actividades que se examinan y evalúan, en qué medida se alcanzan las metas propuestas (eficacia), con qué nivel de costo (economía) y con qué grado de eficiencia.

2.7.1 Pronóstico de la auditoría operativa

Una vez establecido el diagnóstico sobre la eficacia, economía y eficiencia, la auditoría operativa permite determinar las causas de los hallazgos que estén afectando dichos criterios y consecuentemente, formular las recomendaciones a la gerencia o a la máxima autoridad ejecutiva de la entidad, respecto a las acciones que se deben tomar para mejorar en el futuro el logro de las metas, el costo invertido para lograrlas y finalmente la eficiencia con que se están realizando”.

2.7.2 Beneficios de la auditoría operativa de eficacia o efectividad

(Yanel Blanco Luna, 2012,pag 314-317) “La Auditoría Operativa de Eficacia es el examen y evaluación de las operaciones o actividades de una entidad cualquiera, para determinar en qué medida se han alcanzado las metas u objetivos y formular recomendaciones para mejorar. En su mayor alcance, es decir cuando se practica como base de una auditoría con un enfoque integral, la auditoría operativa de eficacia proporciona a las autoridades una evaluación, con criterio independiente.

2.7.3 Beneficios de la auditoría operativa de economía o economicidad

La auditoría operativa de economía es el examen y evaluación de las operaciones o actividades de una entidad o empresa, para determinar el nivel de los recursos invertidos y formular recomendaciones razonables para reducir los costos. Igualmente, en su alcance más amplio, la auditoría operativa de economía proporciona a las autoridades una evaluación, con criterio independiente sobre la manera económica como la administración de la entidad ha alcanzado las metas propuestas.

2.7.4 Beneficios de la auditoría operativa de eficiencia.

La auditoría operativa de eficiencia es el examen y evaluación de las operaciones o actividades de una entidad para determinar la relación entre la productividad y un estándar de desempeño y formular recomendaciones para alcanzar un nivel óptimo de eficiencia”.

2.8 Características de la auditoria operativa

(**O. Ray Whittington, 2011, pag 81**) “Con frecuencia, las auditorías operativas de las organizaciones son realizadas por los auditores internos. Los usuarios

Principales de los informes de auditoría operativa son los gerentes a los diversos niveles, incluida la junta directiva. La alta gerencia necesita tener seguridad de que cada componente de una organización está trabajando para alcanzar las metas.

1. Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
2. Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
3. Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman las decisiones, así ellos pueden planificar mejor.
4. De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
5. El Auditor Operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización”.

Las características son cualidades que permite identificar algo o alguien, distinguiéndolo de sus semejantes con la finalidad de llegar a una conclusión.

2.9 Alcance de la Auditoría Operativa.

(O. Ray Whittington, 2011, pág. 81): “La Auditoria Operativa puede aplicarse no solo a operaciones administrativas sino también a operaciones financieras y/o una actividad, sistema o programa específico en cualquier período además que revisa y evalúa la eficiencia y calidad con que se han utilizado los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y de tiempo”.

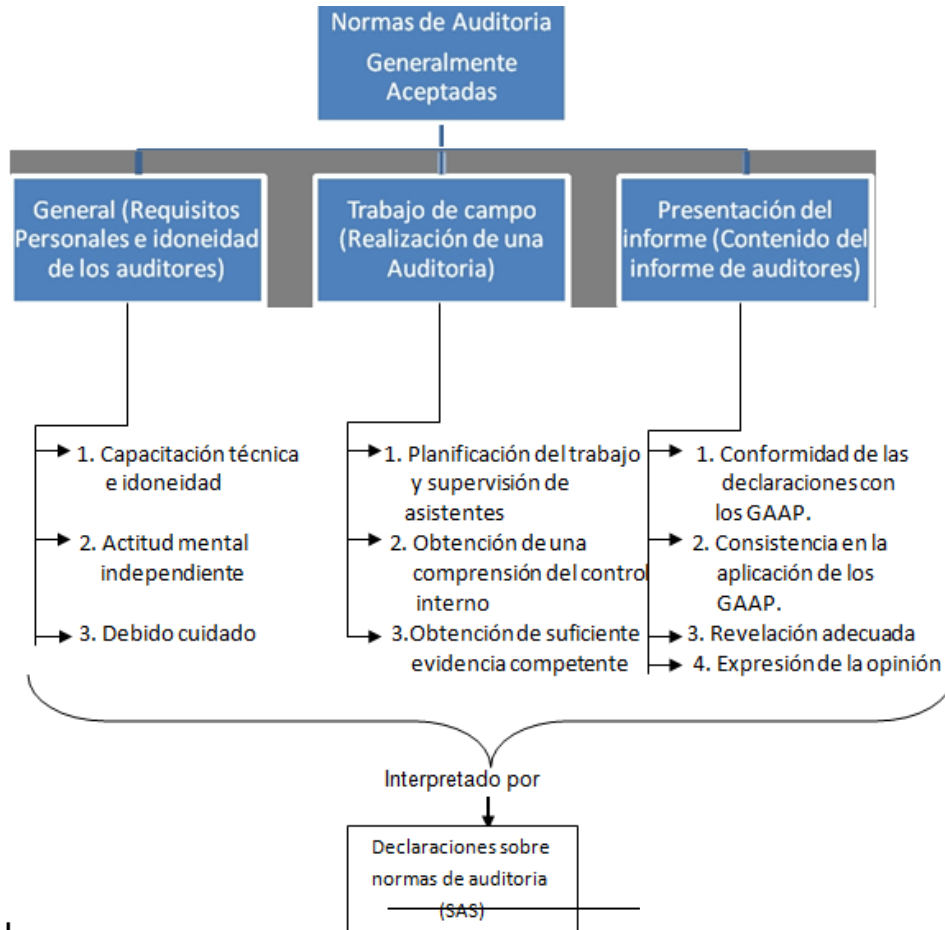
El alcance de la Auditoría Operativa no solo se enfoca la parte administrativa ni a la financiera más bien a toda las operaciones con las que cuenta una entidad mediante un evaluación puede realizarse considerando la planificación, organización, dirección y control del proceso administrativo.

2.10 Normas de auditoría operativa

(O. Ray Whittington, 2011, pág. 90)

“Según las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas se agrupan y se clasifican de la siguiente manera:

Gráfico No. 1 normas de auditoria



Fuente: (O. RAY WHITTINGTON,2011, Pág. 90)

GAAS) Generally Accepted Auditing Standars, Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas.

(SAS) Statements on Auditing Standars, Declaraciones sobre Normas de Auditoria

(O. Ray Whittington, 2011, pag 90-93) “Las Normas Generales o Personales son:

- La Auditoria la deberán realizar una o varias personas que tengan una adecuada capacitación técnica e idoneidad como auditores, es decir capacidad profesional.

- Cualquier acción o asunto relacionado con el trabajo encomendado, los auditores deberán mantener una actitud mental y objetiva independiente.
- Se debe mantener el debido cuidado y diligencia profesional en la planeación y desempeño de la auditoría y en la presentación del informe.

2.10.1 Normas de Trabajo de Campo o Relativas a la Ejecución del Trabajo.

1. El trabajo será planeado adecuadamente, si existe más de una persona en la ejecución de la auditoría, estas personas deberán ser supervisadas apropiadamente.
2. Para realizar una auditoría se debe obtener una comprensión suficiente del control interno, para de esta manera poder planear y determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de las pruebas que se deben llevar a cabo.
3. Las evidencias obtenidas deberán ser suficientes y competentes, las mismas que se obtuvieron en la aplicación de procedimientos técnicos tomando como base la inspección, la observación, la indagación, y las confirmaciones para poder proporcionar una opinión relacionada con los estados financieros que se examinan.

2.10.2 Normas personales

Se refiere a las cualidades que el auditor debe de tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone, un

trabajo de este tipo. Como puede ser: Entrenamiento técnico y capacidad profesional, Cuidado y diligencia profesional y finalmente Independencia.

2.10.3 Normas de los informes.

1. El informe reflejara si los estados financieros fueron preparados de acuerdo con los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
2. En el informe se identificara las circunstancias por las que dichos principios no fueron observados consistentemente en el periodo actual con respecto al periodo anterior.
3. Las revelaciones informativas de los estados financieros son consideradas razonables y adecuadas a menos que el informe indique lo contrario.
4. El informe contendrá una opinión relacionada con los estados financieros, tomándolo de manera general, o una aclaración en sentido de que no es posible emitir dicha opinión en forma global, estableciendo las razones por las cuales se dio esta situación, en los casos que el nombre de un auditor esté relacionado con los estados financieros el informe contendrá una indicación precisa y clara de las clases de trabajo del auditor, si existe, y el grado de responsabilidad que está dispuesto aceptar”.

Las normas de auditoría son elementos básicos que sirven de herramientas de calidad relativos a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de este trabajo, se clasifican en tres tipos: normas personales, de ejecución del trabajo y de información.

2.11 Diferencias entre la auditoría operativa con la auditoría de gestión.

Tabla No. 1 Diferencias entre la auditoría operativa con la auditoría de gestión

Características	Auditoría Operativa	Auditoría de Gestión
Similitud	Estudia y evalúa el sistema de Control Interno.	Estudia y evalúa el sistema de Control Interno.
Objetivo	Evalúa los procesos y actividades para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía de sus operaciones	Evaluar la eficiencia en objetivos y metas propuestas; determinar el grado de economía, eficiencia, ética y ecología, en el uso de recurso y producción de bienes; medir la calidad de servicios, bienes u obras; y establecer el impacto socioeconómico.
Alcance	Examina a una entidad o a parte de ella; a una actividad, programa, o proyecto. Se centra únicamente en áreas críticas.	Examina a una entidad o parte de ella; a una actividad, programa, o proyecto. Se interesa de los componentes escogidos, en sus resultados positivos y negativos.
Enfoque	Auditoría orientada hacia la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones	Auditoría orientada hacia la eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología, de las operaciones; de las operaciones; de la gestión gerencial-operativa y sus resultados.
Interés sobre la administración	En los elementos del proceso administrativo: planificación, organización, integración del personal, dirección y control.	Además del proceso administrativo, la planificación estratégica, el análisis FODA y la rendición de cuenta de la Gerencia.

Sus Fases	<p>I Estudio Preliminar</p> <p>II Revisión de la Legislación objetivos, políticas y normas.</p> <p>III Revisión y evaluación del Control Interno</p> <p>IV Examen profundo de áreas críticas.</p> <p>V Comunicación de Resultados.</p>	<p>I Conocimiento Preliminar</p> <p>II Planificación</p> <p>III Ejecución</p> <p>IV Comunicación de Resultados</p> <p>V Seguimiento</p>
Participantes	<p>Audidores, aunque pueden participar otros especialistas de áreas técnicas, únicamente por el tiempo por indispensable y en la cuarta fase “examen profundo de áreas críticas”.</p>	<p>Equipo Multidisciplinario, integrado por auditores y otros profesionales, participan desde la primera hasta cuarta fase.</p>
Parámetros e indicadores de Gestión	<p>De acuerdo a criterio del auditor</p>	<p>Uso para medir eficiencia, eficacia, ética e impacto; además evaluar la gestión operativa y resultados, así como la calidad y satisfacción de los usuarios e impacto</p>
Control Interno	<p>Se cumple en la tercera fase “revisión y evaluación de control interno”</p>	<p>En la segunda fase planificación se evalúa la estructura de control interno; y en la tercera fase se realiza evaluación específica por cada componente.</p>
Informe	<p>Se revelan únicamente los aspectos negativos (deficiencias) más importantes.</p>	<p>Se revela tanto los aspectos positivos (con mayor énfasis) como negativos (deficiencias) más importantes.</p>

Elaborado: Autor de tesis

Fuente: (Milton K. Maldonado E, 2011, pág. 21-24)

2.12 Diferencia entre la auditoría financiera y auditoría operativa.

Tabla no. 2 Diferencias entre la auditoría operacional con la auditoría financiera

Característica	Auditoría Financiera	Auditoría Operativa
Propósito	Formula y expresa una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros de una entidad.	Evalúa la eficiencia, efectividad, economía con la que manejan los procesos operativos y recursos de una entidad, un programa o actividad.
Alcance	Las Operaciones Financieras.	Puede alcanzar un sector en la economía, todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema, actividad específica o proceso.
Orientación	Hacia la situación financiera y resultado de las operaciones de la entidad desde el punto de vista retrospectivo.	Hacia las operaciones de la entidad en el presente con una proyección hacia el futuro y retrospección al pasado cercano.
Medición	Aplicación de las PCGS y NICs y NIIFs la organización.	Aplicación de los principios de administración.
Método	Las normas de Auditorías Generalmente Aceptados y NIAs	No Existe todavía normas generalmente aceptadas, el método creada a criterio del auditor
Enfoque	Originalmente negativo, dirigido a la búsqueda de	Eminentemente positivo, tendiente a obtener mejores resultados, con más

	irregularidades o fraudes.	eficiencia, efectividad, economía.
Informe de Auditoría	Contienen el dictamen del auditor y los estados financieros y todo su contenido está relacionado con ello.	Puede o no presentar los estados financieros. Su contenido está relacionado con cualquier aspecto significativo de la gestión de la entidad.
Conclusiones del auditor	Inciden sobre aspectos financieros. El dictamen es la conclusión principal y puede ser la única opinión	Inciden sobre cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad.
Recomendaciones del auditor	Se refiere a mejoras en el sistema financiero, sistema de control interno financiero.	Se refiere a mejoras en todos los aspectos administrativos, el sistema de control interno gerencial y cualquier aspecto de la administración, operaciones y procesos.

Elaborado: Autor de Tesis

Fuente: (Milton K. Maldonado E, 2011,pag 29-30)

2.13 Finalidad de la auditoría operativa

(O. Ray Whittington, 2011, pag 596) : “La auditoría Operativa tiene como finalidad trascendente sacar a la luz irregularidades o deficiencias en cualesquiera de los elementos examinados, e indicar a la vez posibles soluciones para mejorar sus operaciones”

La finalidad del examen y evaluación es establecer y aumentar el grado de las tres "ES", símbolos de la auditoría operativa respecto a los componentes básicos de la gerencia.

Las tres "ES" pueden ser definidas en forma concisa y sencilla como sigue:

(O. Ray Whittington, 2011, pág. 600-605):

“Eficiencia — Rendimiento efectivo sin desperdicio innecesario.

Efectividad — Logro de los objetivos o metas programados

Economía — Operación al costo mínimo posible”

Su finalidad es evaluar el desempeño de una organización, función o grupo de actividades particular independientemente sobre la situación en cualquiera de los elementos examinados de las operaciones de una empresa.

La auditoría de Operativa se dirige, en forma selectiva, a actividades y materias que, desde el punto de vista económico o por sus características, se considere conveniente, para lo cual se tomarán como base, los siguientes elementos:

2.13.1 Economía

Se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren y utilizan los recursos humanos, financieros y materiales, tanto en la cantidad y calidad apropiadas, como al menor costo posible, y de manera oportuna.

Es decir:

- los recursos idóneos;
- en la cantidad y calidad correctas;
- en el momento previsto;
- en el lugar indicado; y
- al precio convenido.

Para conocer si se cumple lo antes expuesto, el auditor deberá comprobar, entre otros aspectos, si la entidad invierte racionalmente los recursos, a saber, si: utilizan los recursos adecuados, según los parámetros técnicos y de calidad; ahorran estos recursos o los pierden por falta de control o por deficiencias condiciones de almacenaje y de trabajo; utilizan la fuerza de trabajo adecuada y necesaria; los trabajadores aprovechan la jornada laboral, etc.; y si se emplean óptimamente los recursos monetarios y crediticios.

2.13.2 Eficiencia

Se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. La eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumos.

- Trabajar con eficiencia equivale a decir que la entidad debe desarrollar sus actividades bien.
- Entre otros, debe lograr:
- que las normas de consumo o gastos sean correctas y que la producción o los servicios se ajustan a las mismas;
- que los desperdicios que se originen en el proceso productivo o en el servicio prestado sean los mínimos;
- que las normas de trabajo sean correctas;
- que se aprovechen al máximo las capacidades instaladas;
- que se cumplan los parámetros técnicos y productivos, en el proceso de producción o de servicio, que garanticen la calidad requerida.

2.13.3 Eficacia

Es el grado en que una actividad o programa que alcanza sus objetivos, metas y otros efectos que se había propuesto.

Este aspecto tiene que ver con los resultados del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse:

Que la producción o el servicio se hayan cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado

2.14 Interrelación de las tres "e"

Estos tres elementos (Economía, Eficiencia y Eficacia) deben relacionarse ente sí, al ser expuestos los resultados de la entidad en el Informe de Auditoría, tomando en cuenta:

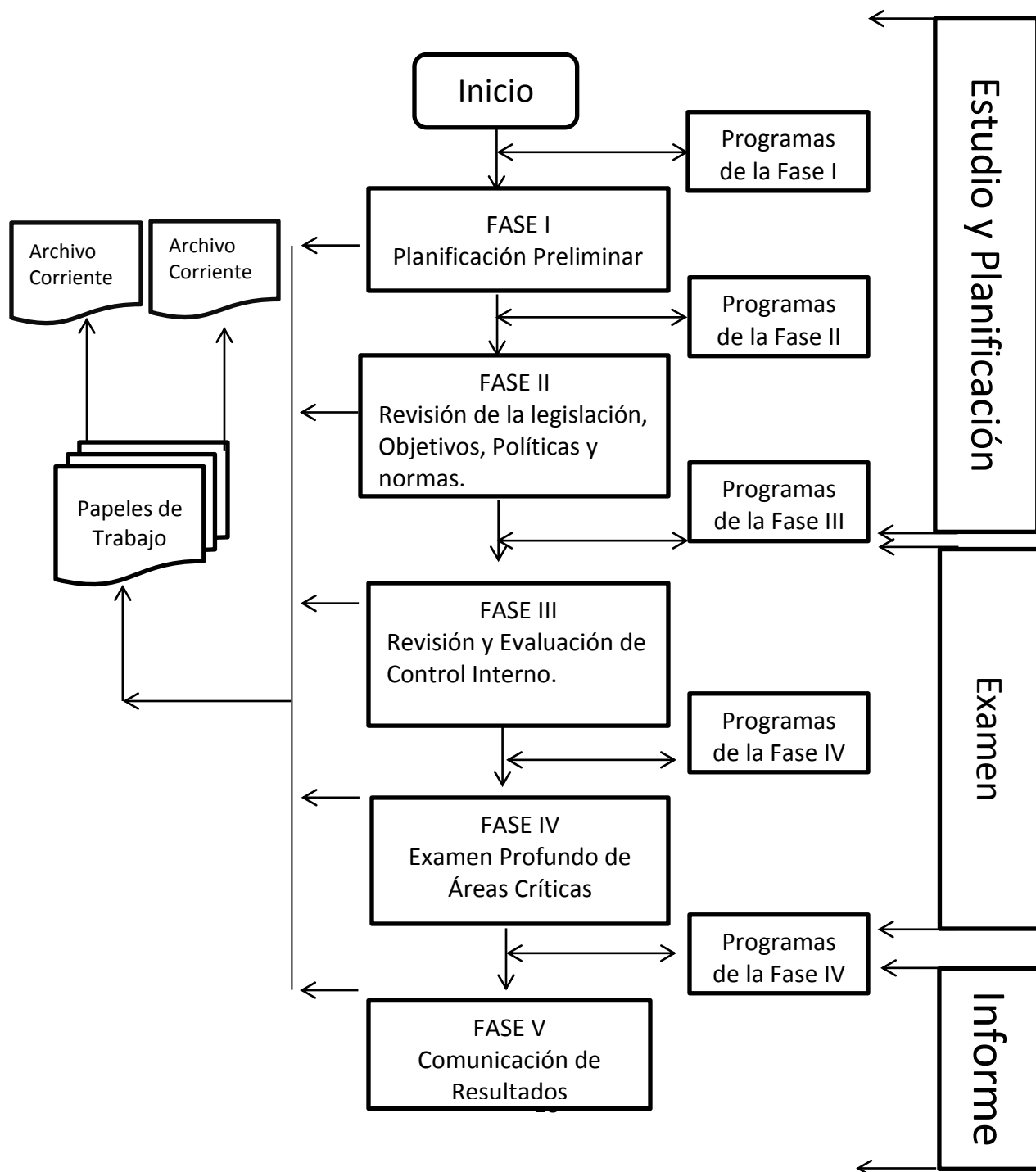
- Economía: Insumos correctos al menor costo.
- Eficiencia: Insumos que producen los mejores resultados
- Eficacia: Resultados que brindan los efectos deseados”.

2.15 Proceso de la auditoría operativa

(ILACIF Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional, 2008, pag. 229)

“el proceso de Auditoría Operativa consta de cinco fases.

Gráfico No. 2 proceso de la auditoría operativa



2.15. Fases de la auditoría operativa

FASE I

2.15.1 Estudio preliminar

(ILACIF Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional, 2008, pag. 342 - 344) “En esta etapa se tiene un conocimiento general de la entidad y del medio externo. Esto es necesario para iniciar las conversaciones con el cliente, analizar sus necesidades formular un plan muy general de acción y eventualmente llegar a un acuerdo con él para realizar la auditoría operativa.

Este plan debe incluir, al menos el objetivo del trabajo, su extensión, el tiempo estimado de duración, el grupo que se haría cargo de la labor y ciertos elementos materiales requeridos.

Dentro de esta etapa se distinguen dos fases:

- ❖ Recopilación de antecedentes.
- ❖ Establecimientos de objetivos.

Recopilación de Antecedentes

Las primeras actividades deben encaminarse a obtener información en relación a aspectos tales como

- ❖ Razón social, domicilio y ubicación geográfica de la oficina matriz y sucursales.
- ❖ Objetivos fundamentales.
- ❖ Giro de la empresa y productos que fabrica.

- ❖ Naturaleza jurídica y reglamentación orgánica.
- ❖ Sector económico al que pertenece y organismo a cuya fiscalización está sometida.
- ❖ Conexión con grupos económicos.
- ❖ Nombre de los ejecutivos superiores, miembros del directorio y origen de su representación.
- ❖ Tamaño de la entidad: capital, volumen de ventas, número de personas, dispersión y cobertura geográfica, número de clientes y proveedores, participación en el mercado.
- ❖ Posición económica y financiera.
- ❖ Diversificación de productos.
- ❖ Características de la competencia.
- ❖ Variables políticas, culturales, sociales y económicas que la afectan.

Con toda esta información el auditor delinea el diseño general del trabajo como la duración del examen, cantidad de personas, costo de ellas y aspectos que le interesen al cliente.

Los antecedentes anteriores señalados pueden ser obtenidos, entre otras, de las siguientes fuentes:

- ❖ Memorias de la entidad.
- ❖ Actas del directorio.
- ❖ Conversaciones con directores y ejecutivos actuales y/o anteriores de la empresa.
- ❖ Informes de otras auditorías.
- ❖ Informes de trabajos de consultoría.
- ❖ Carpeta permanente de la empresa.

Establecimiento de los Objetivos

Tal como se ha señalado, el auditor debe llegar a un acuerdo con el cliente para determinar:

- ❖ Que espera el cliente de la auditoría.
- ❖ Que de ello es posible satisfacer y cuan factible es la auditoría.
- ❖ Que se va a buscar concretamente (objetivos y alcance).
- ❖ Que recursos deben estar en condiciones de proporcionar el cliente y en que momento.
- ❖ Cuáles son las fechas tentativas de inicio y término del trabajo.
- ❖ Otros aspectos.

Todo esto marca un plan de acción y de presupuesto, que de ser aceptada por el cliente se da el inicio a la auditoría operativa”.

FASE II

2.15.2 Revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas

(ILACIF Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional, 2008, pag. 344 - 347) “Es una revisión breve de la información obtenida en la primera fase con la finalidad de lograr un entendimiento general de los niveles de autoridad y responsabilidad, los fines que persigue la entidad, financiamiento y los métodos y procesos generales aplicados para buscar el logro de sus fines. Enfatizar en la revisión de las disposiciones legales para asegurar su vigencia y aplicación tanto como su interpretación correcta y clara durante el planteamiento y ejecución de las fases subsiguientes. Es responsabilidad de uno o dos auditores muy experimentados.

Revisión de la legislación.- El estudio de la legislación es importante ya que abarca la creación de la entidad, autorización para llevar a cabo las actividades específicas

y modificación de sus facultades. Además se debe obtener información acerca de todas las disposiciones legales importantes específicamente aplicables en la entidad incluyendo reglamentos o disposiciones legales pertinentes.

Es profundizar la información general recopilada para obtener un marco de acción para así poder desarrollar las fases siguientes.

Entonces el auditor aumentara su conocimiento en aspectos como:

- ❖ Objetivos operativos de la empresa y de sus principales unidades.
- ❖ Políticas generales y de cada área.
- ❖ Estrategia y tácticas en uso.
- ❖ Nombre y características de sus principales ejecutivos.
- ❖ Estructura formal de la organización.
- ❖ Estructura informal y características del personal de la empresa.
- ❖ Estado de la relación entre el personal y la gerencia.
- ❖ Estructura de los sistemas de información y de comunicaciones.
- ❖ Productos de fábrica y/o comerciales.
- ❖ Ubicación geográfica de las Sucursales
- ❖ Clasificación y ubicación de los clientes.
- ❖ Características del mercado y naturaleza de la competencia.
- ❖ Proyectos de inversión.
- ❖ Características del proceso productivo.
- ❖ Características de la tecnología en uso.
- ❖ Influencias políticas, económicas, sociales y culturales del medio, etc.

El auditor debe verificar en forma directa el funcionamiento de la empresa (como los computadores, procesos financieros, productos que oferta al mercado, sucursales, matrices, etc.) Como también entrevistarse con los principales ejecutivos.

Además puede tener información de documentos en los cuales hagan referencia a decisiones tomadas, organigramas, manuales de procedimientos y organización, de las relaciones industriales, balances, costos, listado de cumplimiento de metas, etc.

Con este objeto, debemos conocer el sistema de administración aplicado; los principales subsistemas de la organización, sus conductas y la forma como contribuyen al logro de los objetivos totales; los sistemas de control existentes en general, y toda otra información que se considere útil para el desarrollo de la auditoría.

En grandes organizaciones es casi imposible que la investigación recaiga simultáneamente sobre toda la organización, y por lo tanto se debe aplicar en una parte de ella.

FASE III

2.15.3 Revisión y evaluación del control interno

(ILACIF Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional, 2008, pag. 347 - 350) “Consiste en la revisión del sistema de control interno gerencial establecido e integrado en las diferentes áreas de operación y es responsabilidad de dos a cuatro auditores muy experimentados su revisión y evaluación.

La selección de algunos ejemplos típicos de cada clase de operación o actividad y su seguimiento o rastreo, a través de todo el procesamiento, tiene el doble propósito de:

- ✓ identificar las áreas críticas o problemáticas de mayor significación que merezca un examen más profundo y cuyos resultados podrían resultar en beneficios importantes.
- ✓ permitir determinar el alcance y profundidad de la pruebas a ser aplicadas en la siguiente fase.

Factores a tomar en cuenta al revisar y controlar el control interno

En la revisión y evaluación del control interno de la entidad, se deben tomar en cuenta los siguientes factores generales:

- Si la política de la entidad y los procedimientos y prácticas relacionadas seguidas en la realidad, están en conformidad con las autoridades básicas.
- Si el sistema de control interno proporcionan un control satisfactorio de los recursos, observaciones, ingreso y gastos.
- Si las prácticas de la entidad dan como resultado la promoción o protección de los intereses de los accionistas o gobierno, tomando en cuenta todos los factores.

Propósito de la fase

Identificar las áreas críticas de mayor significación que merezcan un examen más profundo y cuyos resultados podrían llevar a cabo beneficios importantes.

- Permitir el establecimiento del alcance y profundidad de las pruebas a ser aplicadas en la cuarta fase.
- Facilitar la determinación de los recursos humanos necesarios a ser utilizados durante la cuarta fase o parte de ella, tanto de auditores, personal de apoyo especializado y asistentes.

- Permitir estimar el tiempo requerido para completar, comprobar el examen y presentar el informe.

FASE IV

2.15.4 Examen profundo de áreas críticas

Basándose en la revisión y evaluación del control interno descrita en la sección anterior, es posible comprender la forma en que los procedimientos, prácticas y métodos de la entidad proporcionan un control sobre la actividad, operación o función bajo examen e identificar posibles áreas de debilidad. Asimismo se puede tomar decisiones más acordes con la realidad acerca de la naturaleza y alcance del examen profundo al obtener información y efectuar evaluaciones necesarias para lograr los objetivos específicos de auditoría aprobados para el examen.

El propósito de esta fase es evaluar los posibles hallazgos identificados en la revisión y evaluación del control interno, determinando si la situación requiere acción correctiva y si el asunto es de tal importancia que merezca tal acción, proporcionando así una buena base para informar sobre resultados de auditoría.

Objetivos del examen profundo

El resultado del examen profundo de áreas críticas incluye el desarrollo apropiado de los hallazgos y constituye el medio para lograr los objetivos de la auditoría. Basándose en la labor de la cuarta fase, se obtienen datos, se desarrollan hallazgos, se forman opiniones, se llega a conclusiones y se formulan recomendaciones.

Determinación de las Áreas Críticas

Con la información que el auditor posee, puede jerarquizar las áreas críticas para profundizar el examen.

Los antecedentes a considerar son:

- ❖ El resultado de la evaluación del control interno administrativo y de gestión.
- ❖ El interés de los directivos de la organización.
- ❖ La importancia relativa de cada área, en cuanto a la naturaleza de sus operaciones, su complejidad y los riesgos que involucra.
- ❖ Los resultados de otras auditorías.
- ❖ Los juicios que adicionalmente se haya formado el auditor respecto de la calidad de la administración

Con esta información se puede hacer un pre diagnóstico de la situación y cambiar el rumbo de la investigación si es necesario.

Conocimiento Específico del Área Crítica

El objetivo de esta fase es obtener información sobre todas las características internas de ella, para establecer un marco de acción.

Se debe saber:

- ❖ Los objetivos, planes y políticas establecidos por la gerencia para el área.
- ❖ Sus metas, programas y presupuestos de operación, a mediano y largo plazo.
- ❖ La coordinación entre objetivos, planes, políticas, metas, programas y presupuestos.
- ❖ La estructura formal del área.
- ❖ La estructura informal de la misma y su interrelación con lo formal.

- ❖ La concordancia entre la estructura formal y los objetivos, metas y políticas definidos.
- ❖ La información que emite, procesa y recibe el área.

- ❖ Las características de sus ejecutivos y personal correspondiente.
- ❖ Las relaciones con otras áreas, con la administración superior y con el entorno.
- ❖ El tipo y cantidad de recursos que emplea.
- ❖ La autonomía relativa al área y su importancia en el sistema total.
- ❖ Los procedimientos y métodos de trabajo.

Ahora con esta información el auditor debe formular un modelo teórico de control interno administrativo y de gestión del control para el área. Después con este modelo se compara con la realidad. Además este modelo debe asegurar el logro eficiente, eficaz y económico del área.

Llegado a este punto, el auditor está en condiciones de especificar los requerimientos de control del área, para luego proceder a verificar si realmente se cumplen”.

FASE IV

2.15.5 Comunicación de resultados

(ILACIF Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional, 2008, pag. 351)

“En esta etapa los Auditores mantienen constante Comunicación con los servidores de la entidad dándoles la oportunidad para presentar pruebas documentadas, así como información verbal pertinente respecto a los asuntos sometidos a examen, la comunicación de los resultados se la considera como la última fase de la auditoria, sin embargo debe ser ejecutada durante todo el proceso.

Ahora con estas condiciones se puede realizar el informe de la auditoría operativa. En él se explicarán los objetivos y alcance del trabajo, la metodología utilizada,

áreas críticas (con los problemas y causas) y el enjuiciamiento de ellas en términos de eficacia, eficiencia y economía, también las soluciones y recomendaciones.

El ordenamiento del informe podría ser:

- ❖ **Objetivo de la Auditoría:** al clasificar el propósito del informe y la necesidad que satisface, es más fácil darle un sentido de unidad al informe y lograr una mejor recepción de él por quienes no estaban cabalmente informados del origen del examen.
- ❖ **Metodología Utilizada:** este punto expone la rigurosidad científica de la auditoría y la validez de los juicios que emite.
- ❖ **Alcance y Limitaciones del Trabajo:** es importante señalar cual fue el ámbito sometido a la evaluación y la muestra analizada, para que el receptor conozca el marco de referencia utilizado para los juicios que se formulan.

Es igualmente importante consignar las razones que han podido impedir una plena y libre realización de la auditoría, limitando de esta forma las opiniones, del equipo profesional.

- ❖ **Diagnóstico:** deben dejarse establecidos los hechos y circunstancias que caracterizan la situación en estudio y sus aspectos positivos y negativos, latentes y evidentes.

Estos hechos pueden clasificarse en: generales de la entidad y específicos de ciertas áreas, en orden descendentes de urgencia y relevancia para la entidad.

En este punto, debe incluirse el juicio sobre el grado de eficacia, eficiencia y economía de la gestión.

El diagnóstico de la situación es la base para formular las sugerencias y recomendaciones del caso.

- ❖ **Sugerencias y Recomendaciones:** son las medidas que, a juicio del grupo de trabajo, permitirán a la organización lograr más eficaz, eficiente y económicamente sus objetivos, solucionando sus actuales problemas, previendo otros y aprovechando al máximo las posibilidades que el medio externo y sus propios recursos le ofrecen.
- ❖ **Pronóstico:** la auditoría operativa debe formar un juicio orientado hacia el futuro, a fin de ayudar al usuario a visualizar cual será la situación del ente evaluado si se adoptan las medidas correctivas propuestas, o se toma la decisión de no considerarlas o de hacerlo solo parcialmente.

Esta proyección de una situación en el tiempo es uno de los mayores aportes que pueda realizar el equipo de la auditoría operativa a la dirección superior y para ello debe ponderar cuidadosamente las variables internas como las externas que determinaran el contexto futuro.

Cuando se entrega el informe, el auditor da constancia del cumplimiento del trabajo y la dirección evalúa el trabajo que él hizo, su utilidad, valorización de resultados y conveniencia de haber hecho la auditoría.

Para la elaboración del informe debemos tomar en cuenta ciertas actividades previas a la presentación del borrador del informe.

- Completar el trabajo de auditoría.
- Obtención de reacciones del personal responsable.

- Revisión de los Hallazgos.
- Dirección y Supervisión del trabajo de Auditoría.
- Organización de los papeles de trabajo.

Informe Final de Auditoría

El informe es un documento profesional mediante el cual el auditor comunica los resultados del examen concluido.

Las características que debe poseer el informe son las que enumeraremos a continuación.

- Divulgación de los Hallazgos significativos.
- Exposición Objetiva, Exacta y Lógica.
- Sentido Constructivo.
- Estilo Narrativo.
- Conciso y Suficiente.

Entre los requisitos de un informe tenemos los siguientes.

- Descripción de los hechos con absoluta exactitud.
- Redacción efectiva, enérgica y convincente.
- Lenguaje claro, breve y sencillo.
- Inclusión de situaciones importantes.
- Integridad y tono constructivo.

- Organización lógica y ordenada.

El contenido del informe de Auditoría será

- Carta de presentación.
- Información introductoria.
- Comentario de los Hallazgos.

- Conclusiones.
- Recomendaciones.
- Anexos”.

Las fases de la Auditoria Operativa consiste en llevar a cabo el examen a una entidad sujeta a dicho examen con la finalidad de dar un informe y recomendación sobre los procesos que se encuentra la entidad iniciando con la fase preliminar se inicia con la orden de trabajo, se aplica un programa general de auditoría y finaliza con la emisión de un reporte para conocimiento del Jefe de la Unidad de Auditoria, seguido de la fase de legislación, se verificara el cumplimientos de los objetivos, políticas y normas. adjunto a ella la ejecución de la revisión y evaluación del Control Interno, se evaluara y calificara los Riesgos de la Auditoria y se seleccionara los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de examen profundo de la áreas críticas se podrá detectar los posibles nudos críticos que perjudiquen al logro de los objetivos planteados y finalmente la fase de comunicación de resultados que está encaminada en dar a conocer el estado real de la entidad sujeta a dicho examen mediante los programas respectivos.

2.16 Coso II erm.

(Whittington & Kurt, 2009, pág. 172)

2.16.1 Antecedentes

“El Comité de Organizaciones Patrocinadoras (Committee of Sponsoring Organizations; COSO) emitió en el año de 1992 una publicación sobre el Control Interno en las organizaciones titulado “Control Interno: Marco de Referencia Integrado, en el que se define al control interno como; “Un proceso, realizado por el consejo de administración, los directivos y otro personal, cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable de la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Confiabilidad de los informes financieros.
- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Coso I estableció como cinco componentes del Control Interno los siguientes:

1. Supervisión (Monitoreo)
2. Información y Comunicación
3. Actividades de Control
4. Evaluación del Riesgo

2.16.2 Definición del coso II o erm

(Whittington & Kurt, 2009, pág. 173-174) “Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar a la entidad; y para administrar los

riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

1. Un proceso, es un medio para un fin; no un fin en sí mismo.
 2. Efectuado por gente – no es solamente políticas, estudio en forma, si no que involucra gente en cada nivel de una organización.
 3. Aplicado en la definición de la estrategia.
 4. Aplicado a través de la administración en cada nivel y unidad, incluye asumir un punto de vista de portafolio de los riesgos a nivel de la entidad.
 5. Diseñado para evitar los eventos que potencialmente afectan la entidad y para administrar los riesgos dentro del apetito por los riesgos.
-
6. Provee seguridad razonable para la administración y para la junta de una entidad.
 7. Orientado al logro de los objetivos en una o más categorías separadas pero al mismo tiempo se sobreponen unas con otras.

2.16.3 Beneficios del coso II o erm.

1. Enfoque de interés por el riesgo y la estrategia.
2. Vincular crecimiento, riesgo, entorno.
3. Enriquecer las decisiones de respuesta frente al riesgo.
4. Minimizar sorpresas y pérdidas operacionales
5. Identificar y administrar los riesgos de los impactos.
6. Proveer respuestas integradas para los riesgos múltiples.
7. Apreciar oportunidades
8. Racionalizar el capital.

2.16.4 Componentes coso II o erm

EL ERM determina ocho componentes interrelacionados, los cuales muestra como la alta gerencia opera el negocio y como están integrados dentro del proceso administrativo en general ellos son.

Gráfico No. 3 Componentes del COSO II



a) Ambiente Interno (de Control)

(Whittington & Kurt, 2009, pág. 174-177) “Es el fundamento de todos los otros componentes del ERM, creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial determinando las estrategias y los objetivos como también estructurando las actividades del negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos.

Existen varios elementos importantes que influyen dentro del ambiente interno de control, los cuales deben seguirse, aplicarse y divulgarse como son los valores éticos de la entidad, la competencia y el desarrollo del personal, el estilo de operación de la administración, la manera de asignar autoridad y responsabilidad, la filosofía de la administración del riesgo. En cuanto a la administración del riesgo empresarial ERM identifica también el interés que por

el riesgo tiene la entidad y la cultura de riesgo, integrándolos con las iniciativas que se plantean en el desarrollo de la aplicación de las prácticas dentro de la administración de riesgos empresariales.

b) Establecimiento de Objetivos

Dentro del con texto de la misión o visión, se establecen objetivos estratégicos, selecciona estrategias y establece objetivos relacionados, alineados y vinculados con la estrategia, así como los relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia de las actividades operativas, ayudando a la efectividad en la presentación de reportes o informes internos y externos (financieros y no financieros), como la de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y de sus procedimientos internos determinados.

c) Identificación de Eventos.

La metodología de identificación de eventos puede comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados y futuros. Las técnicas que se centran en la planeaciones consideran asuntos como cambios demográficos como mercados nuevos y acciones de los competidores. Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o de ambos, representando los primeros riesgos inmediatos, mediatos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro de la Administración del Riesgo Empresarial.

d) Evaluación de Riesgos

Le permite a una entidad considerar como los eventos potenciales pueden afectar el logro de los objetivos. La dirección valora los eventos bajo las perspectivas de probabilidad (la posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su concurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (son más objetivos). Los siguientes factores podrán indicar un mayor riesgo para la organización:

- Cambios en el ambiente regulatorio u operativo de la organización.
- Cambios de personal.
- Sistemas de información nuevos o modernizados.
- Crecimiento rápido de la organización.
- Nuevos modelos de negocios, productos o actividades.

e) Respuesta al Riesgo.

Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad y el impacto.

Evalúa las opciones de relación con el interés del riesgo en la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más reporta las posibilidades del riesgo. Las respuestas al riesgo caen dentro de las categorías de evitar reducir, compartir y aceptar el riesgo.

f) Actividades de Control

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están ejecutando de manera apropiada las respuestas al riesgo, hacen parte del proceso

mediante el cual una empresa intenta lograr sus objetivos de negocio. Se clasifican en controles generales y de aplicación.

Controles generales representa la infraestructura de la tecnología, seguridad y adquisición de los hardware; y el desarrollo y mantenimiento de los software; y los controles de aplicación aseguran complejidad, exactitud, autorización y validez de la base de datos.

g) Información y Comunicación.

Identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permiten al personal llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio hacia abajo o a través y hacia arriba de la entidad en todos los niveles, se requiere información para identificar, valorar, y responder a los riesgos, así como para operar y lograr los objetivos.

h) Monitoreo (Supervisión)

Es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo. Se puede realizar

Mediante actividades de seguimiento o a través de evaluaciones separadas, los dos aseguran que la administración de riesgo continuo aplicándose en todos los niveles y a través de una evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficiencia del diseño y operación de la estructura del control interno, para lograr una adecuada identificación del riesgo, de acuerdo a lo planificado, modificado los procedimientos cuando se requiera.

Para un adecuado monitoreo el COSO II estableció las siguientes reglas de monitoreo:

1. Obtención de evidencia de que existe una cultura a la identificación de riesgos.
2. Si las comunicaciones externas corroboran las internas
3. Si se hacen comparaciones periódicas
4. Si se revisan y se hacen cumplir las recomendaciones de los auditores
5. Si las capacitaciones proporcionan realidad de lograr una cultura del riesgo
6. Si el personal cumple las normas y procedimientos y es cuestionado
7. Si son confiables y efectivas las actividades de la auditoría interna y externa”

2.16.5 Métodos de evaluación del control interno

(Pérez, J, 2010, pág. 85) “Para la evaluación de Control Interno, se puede aplicar cuestionarios, descripciones narrativas y diagramas de flujo según sea el caso, la elección de un método dependerá de la oportunidad en donde aplicar la información que presenta la entidad, que evidencia la valoración del sistema de información, contabilidad y control.

Método de Cuestionarios.- Los cuestionarios de Control Interno, contiene preguntas orientadas a verificar el cumplimiento de las Normas de Control Interno y demás normativas emitidas por la Contraloría General del Estado.

Método de descripción Narrativa.- Los cuestionarios narrativos se componen de preguntas que a diferencia de los anteriores, las respuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en la entidad.

Método de diagrama de flujo.- Los diagramas no son más que una herramienta gráfica para facilitar la comunicación, la ejecución. Existen una serie de símbolos normalizados que son utilizados para representar gráficamente un proceso, a través del manejo de símbolos, líneas y palabras”.

2.17 Procesos

2.17.1 Definiciones de proceso

(Mejía Calderón, 2009, págs. 14-25). “Es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracterizan por requerir ciertos insumos y tareas particulares que implican valor agregado con miras a obtener ciertos resultados.

Procedimiento: Acto, método o manera de proceder en algunos procesos o en cierto curso de acción. Curso particular de acción o manera de hacer algo”

2.17.2 Importancia de los procesos.

El mejoramiento de los procesos es un factor de gran importancia para poder ser competitivos como organizaciones.

Son muchas las razones que obligan a mejorar los procesos administrativos como los siguientes:

- Le permite a la institución controlar los cambios
- Posibilita a la que la organización se centre en el cliente
- Aumenta la capacidad para competir
- Previene errores
- Mejora el uso de los recursos
- Permite mejorar las interrelaciones al interior de la empresa
- Ofrece una visión sistemática de las actividades de la institución
- Visualiza los errores y la manera de corregirlos
- Desarrolla un sistema completo de evaluación
- Permite que la organización cumpla con los objetivos.

2.17.3 Identificación de los procesos.

Las fuentes primarias para identificar los procesos que se deben desarrollar en una organización son las declaraciones de su misión y de su visión de futuro. Los procesos originados en la misión, de su razón de ser, se les ha denominado procesos misionales y por afinidad conceptual aquellos que deberían desarrollarse para lograr la visión de futuro, los podemos denominar procesos visionales.

Los procesos misionales establecen los procesos básicos en lo que la organización debe trabajar ya que en ella se indican quienes son los clientes a los que se han decidido servir, con que productos, en que mercados geográficos, con que tecnología, basados en una filosofía de administración específica con una imagen corporativa deseable.

Los procesos misionales y visionarios nos indican cuales son los pocos procesos vitales sobre los que se apoya la organización y en los cuales la gerencia debe

Colocar toda su atención, concentrándose en su mejoramiento para lograr competitividad.

2.17.4 Características de los procesos

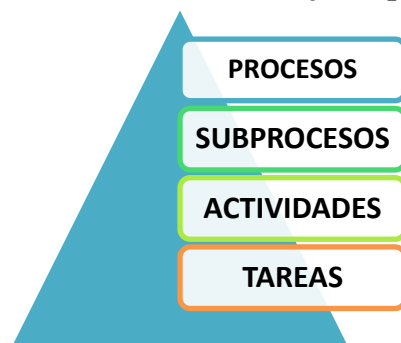
Los procesos bien diseñados y administrados tienen algunas características:

1. Tienen a alguien que se considera responsable de que el proceso se cumpla (Responsable o dueño del proceso).
2. Tiene límites bien definidos (Alcance del proceso).
3. Tiene interacciones y responsabilidades definidas.
4. Tiene procedimientos documentados, obligaciones de trabajos y requisitos de entrenamiento.
5. Tienen medidas de evaluación.
6. Tienen tiempos de ciclos bien definidos.
7. Tienen propuestas de cambio.
8. Son de face manejo.
9. Se adaptan a las necesidades cambiantes del cliente.
10. Promueven el entendimiento entre empleados y usuarios.

2.17.5 Estructura jerárquica de los procesos

Algunos autores hacen diferencia entre actividad y tarea, pues consideran que la sumatoria de tareas conforma una actividad y el conjunto de actividades constituyen un subproceso y la suma de estos serán los procesos.

Gráfico No. 4 Estructura jerárquica de los procesos



Así mismo, la sumatoria de procesos genera los mega procesos que es el conjunto sistemático de procesos que permiten lograr un resultado, de acuerdo al objetivo, institucional.

2.17.6 Representación gráfica de los procesos.

2.17.6.1 Flujogramas.

Es un método para describir gráficamente un proceso mediante la utilización de símbolo, líneas y palabras similares. Permite conocer y comprender los procesos a través de los diferentes pasos, documentos y unidades administrativas comprometidas.

2.17.6.2 Ventajas de los Flujogramas











El uso de Flujogramas representa innumerables ventajas para la institución:

- Facilita ejecutar los trabajos
- Describe los diferentes pasos del proceso
- Impide las improvisaciones.
- Permite visualizar todos los procesos.
- Identifica las debilidades y fortalezas del proceso.
- Permite un equilibrio de las cargas laborales.
- Genera un sentido de responsabilidad.
- Establece los límites los procesos.
- Plantea la diferencia de lo que se hace contra lo que debería hacerse
- Genera calidad y productividad

1.17.6.3 Símbolos estandarizados

Los diagramas de flujo o flujogramas utilizan unos símbolos ampliamente reconocidos estos han sido propuestos por la ANSI (American National Standard Institute), de Norteamérica. Los principales son:

Tabla No. 3 Simbología de los Flujogramas

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Límites: Indica el principio y el fin del proceso dentro del símbolo se escribe la palabra inicio o fin.
	Acción: Se utiliza para representar una actividad, por ejemplo recibir, elaborar, verificar, entregar, etc. Se incluye en el rectángulo una descripción de la actividad.
	Inspección: Indica que el proceso se ha detenido. Involucra una inspección por alguien diferente a quien desarrolla la actividad, este símbolo requiere una firma de aprobación.
	Decisión: Plantea la posibilidad de elegir una alternativa para continuar en una u otra vía, incluye una pregunta clave.
	Documentación: Este rectángulo con la parte interior ondulada significa que se requiere una documentación para desarrollar el proceso, por ejemplo una autorización, un informe, una orden de compra, o factura etc.
	Espera: Este símbolo también llamado bala se utiliza para indicar espera antes de realizar una actividad.
	Conector: Se realiza para efectuar un enlace de una página a otra donde se continúa el Flujogramas.
	Sentido del flujo: La flecha indica la dirección del flujo, puede ser horizontal, ascendente o descendente.
	Transmisión: La flecha quebrada se utiliza para mostrar transmisión de los datos por la vía telefónica o fax o electrónica.
	Transporte: La flecha ancha significa movimiento output. Por ejemplo <u>el</u> envío de una documento por correo.

Elaborado por: Autor de Tesis

Estos son los símbolos mínimos que se requieren para diagramar adecuadamente un proceso. A medida que se requieran nuevos símbolos de Flujograma se deberán introducir con necesidades propias.

2.18 Técnicas de auditoría

(O. Ray Whittington, 2011, pag 530) “Son herramientas o métodos prácticos de investigación que usa el auditor para obtener la evidencia y fundamentar su opinión en el informe”.

2.18.1 Tipos de técnicas

(O. Ray Whittington, 2011, pag 531-536) “Existen diferentes clases de técnicas, pero las más utilizadas son las siguientes:

A) Técnicas De Verificación Ocular:

1. Observación: Consiste en cerciorarse en forma ocular de ciertos hechos o circunstancias, de reconocer la manera en que los servidores de una empresa aplican los procedimientos establecidos. Esta técnica se aplica generalmente en todas las fases de la auditoria.

Ejemplos:

- Observar la toma de inventarios físicos.
- Observar pago de planillas
- Observar el proceso productivo.

2. Comparación: Es el estudio de los casos o hecho, para descubrir igualdad o diferencias al examinar, con el fin de apreciar semejanzas.

Ejemplo:

- Los gastos o las ventas, los comparamos mensualmente para averiguar en qué meses ha habido variaciones importantes y

Descubrir porqué ocurren estas variaciones, porqué bajaron las ventas o subieron los gastos.

3. **Revisión selectiva o pasar revista:** Consisten en un ligero examen ocular, con la finalidad de separar mentalmente las transacciones que no son típicas o normales.

Ejemplos:

- Revisar libro caja, mayor, bancos, aunque en forma ligera.
- En ventas, revisar el paquete de facturas si coincide con el importe cobrado.

4. **Rastreo:** Consiste en efectuar un seguimiento a una transacción o grupo de transacciones de un punto a otro dentro del proceso contable para determinar su correcta registración.

Ejemplos:

- El pase del asiento diario al mayor.
- La liquidación de una cobranza hasta el depósito al banco.

B) Técnicas De Verificación Verbal

1. **Indagación:** Consiste en obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones. Las respuestas a muchas preguntas que se relacionan entre sí pueden suministrar elementos de juicio muy satisfactorio si todo fuese razonable y muy consistente.

Ejemplo:

- Indagar sobre la pérdida de un activo fijo.
- Indagar sobre los procedimientos de compras de bienes.

C) Técnicas de verificación escrita

1. **Análisis:** Consiste en la clasificación o agrupación de los distintos elementos que forman una cuenta o un todo. El análisis aplicado a una cuenta puede ser de 2 clases:

Ejemplo:

- Saldo de una cuenta de activo fijo.
- Saldo de una cuenta por cobrar.

2. **Conciliación:** Consiste en hacer que concuerde 2 conjuntos de cifras relacionadas separadas e independientes.

Ejemplo:

- Conciliación bancaria.
- Conciliación del inventario físico de mercadería con registros auxiliares de almacén.

3. **Confirmación:** Consiste en obtener una afirmación escrita de una fuente distinta a la entidad bajo examen. Ejemplo: a clientes, a bancos, a proveedores, seguros, abogados, etc.

Existen las siguientes clases de confirmación:

Positiva, y Negativa

Positiva:

A) **Directa**, cuando se envía el saldo y se solicita al confirmante respuesta sobre su conformidad o inconformidad. Se aplica cuando los montos son significativos.

Ejemplo:

- Confirmación a clientes.

B) **Indirecta**, cuando se solicita al confirmante que responda o comunique el saldo.

Ejemplos:

- Confirmación a proveedores.
- Confirmación a bancos.

Negativa:

Cuando se envía el saldo al confirmante y se le solicita respuesta sólo en el caso de inconformidad. Este método se utiliza de acuerdo a las circunstancias que se presenten, es decir, cuando los saldos no sean muy significativos o los clientes sean numerosos.

D) Técnicas y verificación documental

A) **Comprobación**: Consiste básicamente en comprobar hechos a través de la documentación comprobatoria. En la revisión de la documentación sustentadora de gastos o desembolsos, el auditor deberá tener en cuenta la legalidad, autoridad, propiedad y autenticidad del documento.

- **La legalidad**, se refiere a que toda operación se sustente con su respectivo documento que reúnan los requisitos legales de comprobantes de pago (Ejm.: factura).

- **La autoridad**, se refiere a que todo desembolso debe estar autorizado por las personas facultadas para ello.
- **La propiedad**, se refiere a que el gasto o desembolso se relacione con la empresa examinada y no para uso de funcionarios o terceros.
- **La autenticidad del documento**, se refiere a que deben ser documentos verdaderos, auténticos, que no sean fraudulentos.

B) Computación o Cálculo: Consiste en verificar la exactitud matemática de las operaciones o cálculos efectuados por la empresa.

Ejemplos:

- Pruebas de cálculo en los inventarios de existencias.
- Pruebas en depreciación de activo fijo.
- Pruebas en la contribución de leyes sociales.
- Pruebas en la asignación de costos, etc.

E) Técnicas de verificación física

A) Totalización: Consiste en verificar la exactitud de los sub-totales y totales verticales y horizontales.

Ejemplos:

- Sumas vertical y/o sumas horizontal, de una planilla de sueldos y salarios.
- La suma de una relación de saldo de proveedores, etc.

B) Verificación: Consiste en probar la veracidad o exactitud de un hecho o una cosa.

Ejemplo:

- Verificar la afirmación de una respuesta dada a la aplicación del cuestionario de control interno”.

Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y pruebas utilizados por el auditor como una herramienta de trabajo para poder lograr la información y comprobación suficiente del compromiso de auditoría.

2.19 Papeles de trabajo

(COUTO, 2011, pág.126 - 133): “El término papeles de trabajo comprende la evidencia comprobatoria obtenida por el auditor e incluye, por lo tanto, el trabajo de verificación que llevo a cabo, los métodos y procedimientos que aplico y las que llevo”

Los papeles de trabajo son el conjunto de cédulas y documentos que guiarán la realización del trabajo de auditoría a efectuarse en un periodo determinado para dejar constancia o evidencia de:

- Información obtenida en el transcurso del examen.
- Evaluación de la efectividad del control interno contable financiero y operacional, y de la identificación y selección de las áreas críticas.
- La evaluación o desarrollo de los hallazgos.

2.19.1 Objetivos de los papeles de trabajo

Por lo general, los papeles de trabajo persiguen los siguientes objetivos:

- Fundamentar y facilitar la preparación del dictamen o informe del auditor
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo del auditor
- Servir de guía y fuente de información para revisiones subsecuentes

2.19.2 Elementos y características de los papeles de trabajo

2.19.2.1 Elementos

Los papeles de trabajo deben ser claros y concisos respecto de la cuenta u operación a que se refieran, del trabajo desarrollado y de las conclusiones obtenidas; esto se logra

Estableciendo un mínimo de elementos que es conveniente tener en cuenta al elaborarlos; a continuación, se listan algunos de esos elementos que deben contener toda cédula de

Trabajo de auditoría:

- Nombre de la empresa a que se refieran.
- Fecha del cierre del ejercicio examinado.
- Título o descripción breve de su contenido.
- Fecha en que se preparó.

- Nombre de quién lo preparó.
- Fuentes de donde se obtuvieron los datos.
- Descripción concisa del trabajo efectuado.
- Conclusión.

2.19.2.2 Características

Todo papel de trabajo debe reunir ciertas características, como las siguientes:

- Prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- Su contenido incluirá tan sólo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.

- Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas

2.19.2.3 Propiedad de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son propiedad del auditor, él los preparó y son la prueba material del trabajo efectuado; pero, esta propiedad no es irrestricta ya que por contener datos que

Puedan considerarse confidenciales, está obligado a mantener absoluta discreción respecto a la información que contienen.

Es decir, los papeles de trabajo son del auditor, pero queda obligado al secreto profesional que estipula no revelar por ningún motivo los hechos, datos o circunstancias de que tengan conocimiento en el ejercicio de su profesión (a

menos que lo autorice él o los interesados y salvo los informes que obligatoriamente establezcan las leyes respectivas

2.19.2.4 Marcas e índices

2.19.2.4.1 Marcas de auditoría

Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuáles partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado.

Las marcas al igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel. A continuación propongo las marcas estándares que pueden utilizarse y que se encuentran relacionadas con las técnicas y otras prácticas que contienen los procedimientos de auditoría.

- Ligado
- Comparado
- Observado
- Rastreado
- Indagado

- Analizado
- Conciliado
- Circularizado
- Sin respuesta
- Confirmaciones, respuesta afirmativa
- Confirmaciones, respuesta negativa
- Comprobado
- Cálculos
- Notas explicativas

Para dejar comprobación de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en las cédulas o planillas, con ahorro de espacio y tiempo, se usan marcas de Auditoría, las cuales son símbolos especiales creados por el Auditor con una significación especial.

Tabla No. 4 Marcas de auditoría

N ^a	MARCAS
1	✓ = Verificado con Estados Financieros y Estados de Cuenta
2	∑ = Sumatoria Parcial
3	Ⓢ = Sumatoria Total
4	⌘ = Verificación aritmética
5	✓• = Verificado con documentos
6	S = Totalizado
7	≠ = Diferencias detectadas
8	SC = Selección Cliente
9	SP = Selección de Personal

Elaborado por: Autor de tesis

2.19.2.4.2 Índices y referenciación

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

En la auditoria estas abreviaciones se conocen como índices y los símbolos que se utilizan son conocidos como marcas de auditoria; a continuación incluyo una explicación y muestro cuales son los más usados.

Los índices más utilizados en auditoría son:

- **Índice Numérico Alfabético:** Se le asigna una letra mayúscula a las cuentas de Activo y dobles letras mayúsculas a las cuentas de Pasivo y Capital. Las cuentas de Resultado llevarían números arábigos ascendentes.
- **Índice Alfabético Doble:** A las cédulas sumarias se les asigna una letra mayúscula, y a las cédulas analíticas dos letras mayúsculas.
- **Índice Alfabético Doble Numérico:** Es una combinación de los sistemas Numérico Alfabético y Alfabético Doble. pues se le asigna una letra mayúscula a las cédulas sumarias de Activo y doble letra mayúscula a las sumarias de Pasivo y Capital.
- **Índice Numérico:** A las cédulas sumarias de Activo, Pasivo, Capital y Resultados se le asignan números arábigos progresivos y las cédulas analíticas números fraccionarios. En Colombia resulta muy apropiado usar como índice numérico el código asignado a las cuentas por el Plan Único de Cuentas PUC

Índice Decimal: A las cédulas sumarias de Activo, Pasivo, Capital y Resultados se le asignan números arábigos en múltiplos de 1000 y a las cédulas analíticas números arábigos dependientes de los de las sumarias en múltiplos de 100”

Tabla No. 5 Índice de abreviaturas

Nº	ÍNDICE DE ABREVIATURAS	DESCRIPCIÓN
1	SSEM	Sergio Saúl Esparza Moreno
2	APT	Alberto Patricio Robalino
3	COSG	Christian Omar Sánchez Gualpa
5	CACLC	Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda
6	PGA	Programa General de Auditoria
7	PGR	Programa de Auditorías
8	APPP	Archivo Permanente Planificación Preliminar
9	APPE	Archivo Permanente Planificación Estratégica
10	APPS	Archivo Permanente Planificación Específica
11	AC	Archivo Corriente
12	AC1	Archivo Corriente Auditoria de Control Interno
13	AC2	Archivo Corriente Auditoria Financiera
14	AC3	Archivo Corriente Auditoria de Gestión
15	AC4	Archivo Corriente Auditoria de Cumplimiento
16	H/H	Hojas de Ajustes
17	H/R	Hojas de Reclasificación
18	PCI	Puntos de Control Interno
19	IFB	Borrador del Informe.
20	IFL	Lectura del Borrador del Informe.
21	IF	Informe Final.

Elaborado por: Autor de Tesis

2.19.2.5 Archivo permanente o continuo.

Este archivo permanente contiene información de interés o útil para más de una auditoría o necesarios para auditorías subsiguientes.

La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo.

Es conveniente incluir:

- Escritura de sociedad y estatuto.
- Detalle de las escrituras de titularidad.
- Direcciones de la sede social, fábricas, filiales, etc.
- Fax, teléfono, etc.
- Copia organigrama de la empresa.
- Explicación de los procedimientos contables de la escritura y formularios que utiliza.
- Dónde están los registros contables y persona responsable de los mismos.
- Nombre y apellidos de las personas autorizadas para aprobar pagos, etc.
- Firma con autoridad en los bancos.
- Cuestionario de control interno pasado a la empresa.
- Deficiencias encontradas.
- Entrevista con la empresa y pequeños detalles.

2.19.2.6 Archivo corriente.- En estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo de un período dado varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada.

El índice y contenido del archivo corriente que propongo es el siguiente:

INFORMACIÓN GENERAL

- A-1 Visita previa y conocimiento de la entidad
- A-1.1 Información básica de conocimiento de la entidad
- A-1.2 Resultados de la evaluación preliminar de la estructura de control interno
- A-1.3 Componentes identificados en la entidad
- A-2 Planificación del trabajo
- A-2.1 Memorando de planificación
- A-2.2 Informe de la auditoría anterior
- A-2.3 Informes de auditores internos
- A-2.4 Memorando con sugerencias para la próxima auditoría

2.19.3 Pruebas de auditoría

Las pruebas que contribuyen a contar con la suficiente evidencia de auditoría, son dos: pruebas de control y pruebas sustantivas.

2.19.3.1 Las pruebas de control

Están orientadas a proporcionar la evidencia necesaria sobre la existencia adecuada de los controles, se dividen en pruebas de cumplimiento y pruebas de observación, las primeras que permiten verificar el funcionamiento de los controles tal como se encuentran prescritos, aseguran o confirman la comprensión sobre los controles de la entidad y las segundas, posibilitan verificar los controles en aquellos procedimientos que carecen de evidencia documental.

Los procedimientos que pueden utilizarse para la aplicación de esta clase de pruebas son:

Indagaciones y opiniones de los funcionarios de la entidad, procedimientos de diagnóstico, observaciones, actualización de los sistemas y estudio, así como el seguimiento de documentos relacionados con el flujo de las transacciones en un sistema determinado.

2.19.3.2 Las pruebas sustantivas

Proporcionan evidencia directa sobre la validez de las transacciones y los saldos manifestados en los estados financieros e incluyen indagaciones y opiniones de funcionarios de la entidad, procedimientos analíticos, inspección de documentos de respaldo y de registros contables, observación física y confirmaciones de saldos.

2.19.4 Finalidad de los papeles de trabajo

La finalidad de los papeles de trabajo es ayudar al auditor a garantizar en forma adecuada que una auditoría se hizo de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas. Los papeles de trabajo, dado que corresponden a la auditoría del año actual son una base para plan que constituye esencialmente un informe que facilitará la revisión del trabajo desarrollado y que deben ser tan completos que no requiera información verbal adicional.

2.19.5 Utilidad de los papeles de trabajo

(O. Ray Whittington, 2011, pag 269) “En auditoría operacional los papeles de trabajo sirven para:

1. Sustentar y demostrar competentemente los hallazgos de auditoría operacional, las conclusiones y recomendaciones para mejorar la efectividad o eficacia, economía y eficiencia.
2. Suministrar información suficiente para la preparación del Informe de Auditoría Operacional
3. Demostrar la solidez y calidad profesional del trabajo de Auditoría.
4. Permitir la supervisión del trabajo de Auditoría.
5. Guiar la conducción de Auditorías Operativas subsiguientes

2.19.6 Normas de preparación de los papeles de trabajo

- Debe tener un encabezamiento que indique el área bajo examen o evaluación, la fecha de la evaluación y el título de su contenido.
- Deben ser redactados con claridad, objetividad y adecuada gramática.
- Deben ser elaborados con limpieza y matemáticamente exactos
- Deben incluir las evidencias que sustentan las afirmaciones del Auditor.
- Deben contener las informaciones que demuestren la realización de las pruebas y procedimientos realizados.
- Deben estar totalmente terminados, referenciados y cruzados de tal forma que su revisión no requiera de la presencia de quien los elaboró”.

2.19.7 Entrevistas

(O. Ray Whittington, 2011, pag 456) “La entrevista no sólo sirve como complemento de la encuesta, además es utilizada como un entendimiento profundo de las fortalezas y debilidades comunicativas de las organizaciones, al permitir que el auditor profundice en los temas que considere relevantes para su investigación.

La base fundamental de esta estrategia es la entrevista con el personal auditado. Lo que se persigue con estas entrevistas es la obtención de evidencias objetivas que demuestren lo que se está realizando en cada proceso, departamento o área.

En definitiva, el auditor debe conseguir una comunicación con el auditado que sea:

- Clara
- Sencilla
- Fluida
- Sincera”.

Es una técnica de recopilación de información mediante un dialogo, lo que se efectuara mediante interrogante verbal a la administración para obtener información necesaria para la ejecución de la Auditoría.

2.19.8 Encuesta.

(O. Ray Whittington,2011,pag 566) “Se determinara mediante un cuestionario previamente elaborado, que cuenta con una estructura lógica de todos los procesos de investigación, lo que permitirá la evaluación de los resultados a través del método estadístico.

La encuesta, una vez confeccionado el cuestionario no requiere de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado. A diferencia de la entrevista la encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida que permanece inalterable a lo largo de todo el proceso investigativo. Las

repuestas se recogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

Según su estructura las encuestas pueden ser:

- Estandarizadas
- Semi estandarizadas

- No estandarizadas

Según las vías de obtención de la información:

- Directa: Se aplica directa al sujeto.
- Indirecta: Se aplica por correo, teléfono, etc”.

2.19.9 Cuestionarios

(O. Ray Whittington,2011,pag 530- 531) “Es el documento basado en las técnicas de encuesta, entrevista y observación, que contendrá una serie de preguntas que permita medir una o varias variables, por consiguiente permitirá determinar el riesgo de Auditoría el cual puede ser alto, moderado o bajo”.

Las preguntas que llevan un cuestionario serán formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique punto negativo que representa debilidad y un aspecto no muy confiable; en caso que alguna pregunta no resulte aplicable, se utiliza las letras N/A no aplicable.

Pregunta Cerrada Simple

Se tendrá tres posibilidades de respuesta: SI, NO, y N/A, podrá estructurarse con una sola pregunta o estará compuesta por varias interrogantes.

Pregunta Cerrada con respuestas múltiples

La respuesta tendrá un número mayor de alternativas con el objeto de conocer puntos Específicos del control interno.

2.19.10 Cédulas

(O. Ray Whittington,2011,pag 532-533) “Son los papeles de trabajo preparados directamente por el auditor y se dividen en sumarias y analíticas. Las cédulas sumarias resumen todo lo concerniente al HAO (condición, criterio, efecto, causa, conclusión y recomendación). Las cédulas analíticas sustentan, fundamentan o demuestran los HAO.

“Permiten abrir el rango de captación de información y comparar conceptos en las respuestas, lo que facilita el análisis de resultados, además facilita la asociación de indicadores con el comportamiento de la empresa, por tanto son herramientas que representan un nexo entre factores, indicadores, registros, y consecuencias

Clasificación de las cédulas

- Herramientas operativas: El propósito es la organización lógica del trabajo del auditor.
- Herramientas de diagnóstico: Tienen como objetivo conocer el funcionamiento de la empresa y del área de producción.
- Herramientas de evaluación: El objetivo de estas herramientas es ayudar al auditor, a determinar el comportamiento de los factores revisados y posteriormente, definir sus conclusiones y recomendaciones”

Los modelos de cédulas que se utilizarán en la auditoría operativa del proceso de Auditoría, se presentan a continuación:

2.19.11 Programas de auditoría

(Whittington & kurt, 2009, pág. 142) : “Un programa de auditoría es una lista detallada de los procedimientos de auditoria que deben realizarse en el curso de la auditoría. Como parte de una planificación adelantada de una auditoría, se desarrolla un programa de auditoría tentativo.

Por medio de cada programa de auditoría, el auditor adquiere control sobre el desarrollo del examen, pues estos además de ser una guía para los asistentes sirven para efectuar una adecuada supervisión sobre los mismos, permitiendo también determinar el tiempo real de ejecución de cada procedimiento para compararlo con el estimado y así servir de pauta para la planeación de las próximas auditorías, así mismo, permite conocer en cualquier momento el estado de adelanto del trabajo, ayudando a la toma de decisiones sobre la labor pendiente por realizar.

Generalmente el programa de auditoría comprenderá una sección por cada área de los estados financieros que se examinan. Cada sección del programa de auditoría debe comprender:

- Una introducción que describa la naturaleza de las cuentas examinadas y resuma los procedimientos de contabilidad de la compañía.
- Una descripción de los objetivos de auditoría que se persiguen en la revisión de la sección.

- Una relación de los pasos de auditoría que se consideran necesarios para alcanzar los objetivos señalados anteriormente. Esta sección debe tener columnas para indicar la persona que efectúa el trabajo, el tiempo
-
- empleado y referencias cruzadas a las planillas o cédulas donde se realiza el trabajo”.

Los programas de auditoría son papeles de trabajo que se aplican en la planificación preliminar, para efectuar el respectivo trabajo de campo, los mismos que abarcaran consecutivamente los procedimientos a realizarse.

2.20 Riesgos de auditoría operativa

- Inherentes: Su naturaleza, su estructura y su actividad.
- De control: Referido específicamente a la estructura y mecanismos de control interno.
- De detección: Vinculados con fallas en el planeamiento y la ejecución de la auditoría misma.

Mediante estos riesgos de la Auditoría Operativa el auditor podrán encarar la tarea con mayor precisión en los procesos de la entidad sujeta a dicho examen.”

2.21 Evidencia de la auditoría operativa

(Couto, 2011, pág. 171- 172): “Son registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría y que son verificables que constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando éstas son suficientes y competentes, constituyen el respaldo del examen que sustenta el contenido del informe.

Las evidencias pueden ser:

Física.- Este tipo de evidencia se obtiene por la inspección y observación directa de las actividades, bienes, documentos y registros. Ejemplo: gráficos, memorando, fotografías, cuadros, muestreo, materiales, entre otras.

Testimonial.- Se obtiene por declaraciones hechas por terceros en el transcurso de la auditoría, con el fin de comprobar la autenticidad de los hechos.

Documental.- Es la información elaborada en: cartas, contratos, registros de contabilidad, facturas, y documentos de la administración.

Analítica.- Se obtiene al analizar o verificar la información, el juicio profesional del auditor a través de la experiencia”.

La evidencia de auditoría es necesaria para corroborar o contradecir las afirmaciones que contiene los estados financieros y proporcionar así al auditor una base para expresar su opinión, se obtiene diseñando y aplicando pruebas de auditoría.

2.21.1 Características de las evidencias en la auditoría operativa

(Couto, 2011, pág. 172- 174):

a) “Suficiente:

- Es suficiente la evidencia objetiva y convincente que basta para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones expresadas en el Informe.
- La evidencia será suficiente cuando por los resultados de la aplicación de procedimientos de auditoría se comprueben razonablemente los hechos revelados.

- Para determinar si la evidencia es suficiente se requiere aplicar el criterio profesional. Cuando sea conveniente, se podrán emplear métodos estadísticos con ese propósito.

b) Competente:

A fin de evaluar la competencia de la evidencia, se deberá considerar cuidadosamente si existen razones para dudar de su validez o de su integridad.

Los siguientes supuestos constituyen algunos criterios útiles para juzgar si la evidencia es competente:

- La evidencia que se obtiene de fuentes independientes es más confiable que la obtenida del propio organismo auditado.
- La evidencia que se obtiene cuando se ha establecido un sistema de control interno apropiado es más confiable que aquella que se obtiene cuando el sistema de control interno es deficiente, no es satisfactorio o no se ha establecido.
- Los documentos originales son más confiables que sus copias.
- La evidencia testimonial que se obtiene en circunstancias que permite a los informantes expresarse libremente merece más crédito que aquella que se obtiene en circunstancias comprometedoras (por ejemplo, cuando los informantes pueden sentirse intimidados).

c) Relevante:

Se refiere a la relación que existe entre la evidencia y su uso. La información que se utilice para demostrar o refutar un hecho será relevante si

guarda relación lógica y patente con ese hecho. Si no lo hace, será irrelevante y, por consiguiente, no podrá incluirse como evidencia.

d) Útil:

Que proporcione bases sólidas para los hallazgos y recomendaciones que ayuden a la institución a lograr las metas.

Cuando la información procesada por medios electrónicos, constituya una parte importante o integral de la auditoría y su confiabilidad sea esencial para cumplir los objetivos del examen, se debe tener certeza de la importancia y de la confiabilidad de esa información.”

2.22 Hallazgos de auditoría

(Maldonado Milton,2011, pag 69)“hallazgos de Auditoría es cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinados las más críticas:

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

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

Efecto.- Daño, desperdicio, pérdida.

Causa.- Motivo razón por el que se dio la desviación o se produjo el área”.

Son hechos más relevantes descubiertos por el auditor en una investigación en un determinado período. Estos hallazgos ayudan a sustentar el trabajo del auditor y por tal razón deben contener cuatro atributos como son: condición, criterio, causa y efecto.

2.23 Informe de auditoría

(Tamayo, 2010,pag 64): “El informe debe contener las conclusiones y recomendaciones de los hallazgos más relevantes encontrados durante el ejercicio de la auditoría y debe especificar si el trabajo se realizó de acuerdo con las normas de

Auditoria generalmente aceptadas, declarando independencia, integridad y objetividad en su opinión”

Es el resultado final debidamente recomendado que se obtiene al concluir el ejercicio de auditoría, donde se expone claramente el tipo examen practicado, su alcance, así como el grado de compromiso y responsabilidad asumido.

2.23.1 Tipos de informe.

(Tamayo, 2010,pag 64-66): “Hay cuatro tipos comunes de los informes de auditoría, cada uno presenta una situación diferente encontradas durante el trabajo del auditor. Los cuatro informes son los siguientes:

1. Informe de Auditoria sin Salvedades
2. Informe de Auditoria con Salvedades
3. Informe de Auditoria sin Opinión
4. Informe de Auditoria Adverso/Rechazado

Informe de Auditoria sin Salvedades: Este tipo de informe es emitido por un auditor cuando los estados financieros presentados están libres de errores significativos y están representados de forma equitativa en conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), que en Dicho de otro modo significa que la condición financiera de la empresa, la posición y las operaciones se presenta adecuadamente en los estados financieros.

Informe de Auditoría con Salvedades: Un informe de Calificación dictamen se emite cuando el auditor se encontró con uno de dos tipos de situaciones que no se ajusten a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Informe de Auditoría sin Opinión: Una abstención de opinión, comúnmente conocido simplemente como una renuncia, se emite cuando el auditor no puede formar, y por lo tanto se niega a presentar un dictamen sobre los estados financieros.

Informe de Auditoría Adverso/Rechazado: Una opinión adversa o un informe de auditoría rechazado se emite cuando el auditor determina que los estados financieros de una entidad auditada presenta errores y, si se considera como un todo, no se ajustan a las normas contables”.

2.24 Indicadores de gestión

(Franklin, E, 2013, pag 291- 297): “Un indicador es una estadística simple y compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro del contexto de interpretación. El uso de indicadores obedece a la necesidad de disponer un instrumento que permita establecer el marco de referencia para evaluar los resultados de la gestión de una organización.

2.24.1 Determinación de indicadores

Un sistema de indicadores es el que permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias, predicciones y cambios. También pueden medir el desempeño de un individuo, de un sistema de sus niveles, de una organización, las características del contexto, el costo y la calidad de los insumos, la efectividad de los procesos, etc.

Los indicadores se utilizan para:

- Fundamental para medir actividades productivas.
- Tienen que ser utilizadas en conjunto.
- Mide el desempeño.
- Sirve para tomar medidas correctivas inmediatas.
- Los indicadores deben servir de apoyo para alcanzar los objetivos, etc.

Los indicadores deben poseer las siguientes características, ser relevantes y útiles para la toma de decisiones, factibles de medir, fáciles de interpretar, verificables, libres de comprensión “razonablemente” por la organización, justificable implantar con relación a su costo - beneficio, deben ser sencillos, un indicador facilita el control y el auto control, etc.

2.24.2 Clasificación de indicadores:

Por su nivel de aplicación

- Estratégicos.
- De gestión.
- De servicios.

Dimensiones a evaluar por medio de indicadores:

- Impacto.
- Cobertura.
- Eficiencia.
- Calidad.

2.24.3 Elementos de los indicadores de gestión

Los elementos, pues, serían los siguientes:

Gráfico No. 5 elementos de los indicadores de gestión



Elaborado por: Autor de tesis

1. Qué

¿A qué se refiere exactamente el indicador? ¿Qué hecho social o realidad o resultado se está midiendo?

Tasa de desempleo femenina

2. Quién

¿Hay algún colectivo de personas protagonistas en la realidad cuantificada?
¿Cuál es el grupo afectado o beneficiado mostrado en el indicador?

Población activa femenina española

3. Cuánto

¿Cuál es el valor numérico que mide el hecho social abordado en el indicador? ¿Cuál es el dato?

Tasa del 27%

4. Cuándo

¿En qué momento se produce el hecho social al que se refiere el indicador?

Ahora, hace un año, durante un periodo de tiempo concreto...

En noviembre de 2012

5. Dónde

¿En qué lugar ocurre el hecho referido? ¿Cuál es el lugar de la intervención, del suceso, de la realidad analizada?

España.”

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Realizar la Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, periodo 2013. Permitirá evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y su incidencia en el mejoramiento del desempeño institucional y en la correcta toma de decisiones.

3.2 Variables

3.2.1 Variable dependiente: Mejoramiento de los procesos operativos y del desempeño institucional y correcto toma de decisiones.

3.2.2 Variable independiente: Auditoría Operativa.

3.3 Tipo de investigación

3.3.1 Tipos de estudios de investigación

Dadas las características muy particulares que identifican a los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”. vamos a utilizar los siguientes tipos de investigación:

Explicativa e interpretativa.- porque se partirá de una explicación de los problemas encontrados en la Institución en los procesos sujetos a investigación y se interpretarán los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos o técnicas como encuestas, entrevistas, datos, cuadros, etc. que nos servirán para la comprobación de las hipótesis planteadas.

Descriptiva: Se detallarán las características que se identifiquen en los diferentes componentes, procesos, datos, cuadros, delimitados al trabajo de investigación.

Campo: Porque el proceso investigativo se llevará a cabo en el lugar específico en este caso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, Del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo

Bibliográfico.- Se utilizará libros, tesis, páginas web y documentación de la entidad para obtener información.

3.3.2 Diseño de la investigación

Con el fin de recolectar la información necesaria para responder a las preguntas de investigación se utiliza el diseño documental bibliográfico puesto que se cuenta con información existente en documentos, además de información obtenida de revistas, internet y libros sobre el tema. La investigación tiene un diseño cuasi experimental, porque se realizará un estudio del problema antes y después de la auditoría.

Además la Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda” será de diseño transversal porque es apropiado por la investigación puesta que es centrada en analizar cuál es el nivel de eficiencia, eficacia y economía de una o mas variables en el periodo dado, Puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores.

3.4 Población y muestra

La población o universo de investigación para efectos del presente trabajo investigativo se tomara en cuenta la nómina de talento humano que colabora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA”. Del Cantón Cumandá, Provincia de Chimborazo, periodo 2013.

Tabla No. 6 Nomina de empleados de la coac lucha campesina ltda.

Nº	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	FECHA DE INGRESO
1	Gerente	Pedro Olivo	19-07-1997
2	Contador - General	Sisa Lucero María Elizabeth	05-03-1999
3	Asistente Contable	Villagómez Rivera Valeria Vanessa	29-11-2010
4	Auxiliar de Contabilidad	Morales Murillo Gladys Marlene	12-02-2013
5	Analista de Riesgos	Vimos Benalcázar Susana Alexandra	01-08-2011
6	Jefe de Captaciones	Alcocer Pinos Mabell Karina	16-04-2005
7	Programador de Sistemas	Cando Mera Ignacio Felicísimo	22-10-1999
8	Sistemas	Moreno Tubón Luisa Fernanda	13-05-2006
9	Auxiliar de Sistemas	Espinoza Vallejo Alexander	17-01-2012
10	Marketing	Avecilla Cabrera José Adán	15-12-1998
11	Oficial de Cumplimiento	Pérez Muñoz Diego Hernán	25-06-2003
12	Oficial de Crédito	Guevara Sanipatín Marco Vinicio	11-11-1997
13	Oficial de Crédito	Ávila Nájera Wilson Néstor	03-02-1996
14	Auxiliar de Crédito	Guzmán Vallejo Tania Mireya	01-02-2002
15	Oficial de Cobranzas	Morocho Remache José Luis	09-06-2005
16	Secretaria	Beltrán González Rosa Janet	10-03-2001
17	Atención Cliente	Barragán Naranjo Silvana Polet	12-07-2012 – 30-08-2014
18	Atención Socios	Yáñez Concha Cinthya Lissette	01-02-2013
19	Cajera Matriz	Hernández Espinoza Gabriela Patricia	01-04-2012
20	Cajera Matriz	Cardozo Muñoz Geovanna Belén	20-08-2009
21	Servicios Generales	Paredes Chiluíza Cenaida	01-05-2012
22	Jefe de Crédito	Ortiz Moreta Néstor Luciano	14-01-1998

Elaborado por: Autor de Tesis

La población total y muestra es de 22

3.5 Métodos, técnicas e instrumentos

Tomando como referencia las particularidades que caracterizan al presente tema de investigación vamos a utilizar los siguientes métodos de investigación:

Método inductivo: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda”., se utilizara el método inductivo que va de lo general a lo particular el cual me permitirá relacionar hechos con otros aún desconocidos de un marco teórico que

Permitirá comparar las definiciones de los fenómenos con las características de los hechos para establecer generalidades respecto al comportamiento de las variables.

Es decir que en base a la teoría y metodología de la Auditoría Operativa se pueda diagnosticar y formular recomendaciones profesionales para mejorar la eficacia, la economía y la eficiencia de las operaciones involucradas en los hallazgos Este objetivo se logra al finalizar un trabajo de auditoría operativa.

Método deductivo. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda”. se utilizara el método deductivo el cual parte de los hechos particulares en problemas que tiene la Cooperativa y llega a conclusiones Generales, este método se relaciona con la experimentación, se basa en experiencias es decir en datos recolectados que servirán de este método al comenzar la observación exacta de los problemas particulares para llegar a conclusiones lógicas, mediante el razonamiento deductivo constituye una de las principales características del proceso de enfoque cuantitativo de la investigación por medio de indicadores de eficiencia, eficacia y economía.

3.6 Técnicas de investigación

Las técnicas que se utilizarán en la investigación son las siguientes:

Las técnicas de auditoría más usuales para la recopilación de datos son: técnicas verbales, oculares, documentarias y físicas.

Técnicas Verbales.- Estas técnicas se subdividen en: indagación y encuestas.

- Indagación: Es obtener información por medio del contacto directo y personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda” del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo de los distintos nivel de las direcciones, particularmente mediante la realización de entrevistas que son el medio más
- idóneo para llevar acabo el relevamiento de información de aquellos sistemas y operaciones que no están debidamente formalizados.
- Encuestas: Se hace mediante el diseño de formularios específicos que se dirigen a los funcionarios de la entidad, generalmente se utiliza tres tipos de formularios: Los dirigidos a niveles gerenciales, a los supervisores y al personal operativo o de línea.

Técnicas Oculares.- Estas técnicas se subdividen en observación y comparación.

- Observación: Aplicación de las actividades, que observan la forma en que se ejecutan los procedimientos con las que tiene la COAC Lucha Campesina Ltda.
- Comparación: Se relaciona y establece, tomando en cuenta ciertas cualidades entre dos o más elementos de auditorías referentes al trabajo de investigación que están bajo examen con el propósito de establecer analogías y diferencias.

Técnicas Documentarias

Se subdividen en el Cálculo Aritmético y la Comprobación.

- Cálculo y Comprobación: Se hace los respectivos cálculos referentes a la muestra y población entre otros de acuerdo a los requerimientos en la ejecución de la Auditoría Operativa que permitirán corroborar alguna información.

Técnicas Físicas

Es la más utilizada, en esta investigación se realizará la inspección y significa tomar conocimiento de la existencia de las cosas o actividades desarrolladas dentro de la Cooperativa mediante documentos que sustenten como evidencias al momento de emitir una opinión en el informe final de la Auditoría Operativa a la COAC “Lucha Campesina Ltda” del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo.

3.7 Resultados

3.7.1 Verificación de hipótesis

Resultados de las encuestas aplicadas a directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA”

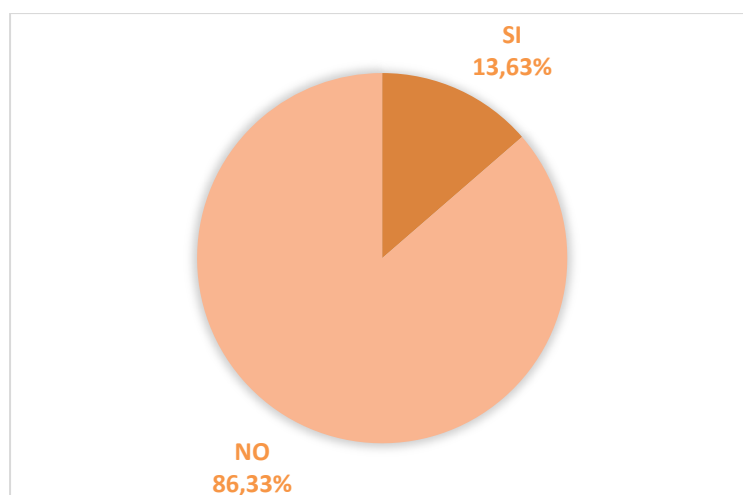
1. ¿Se ha efectuado por el periodo del año 2013, una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA”?

Tabla No. 7 Pregunta no 1 realización de la auditoría operativa

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	3	13,63%
NO	19	86,33%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor de Tesis

Gráfico No. 6 pregunta no 1 realización de auditoría operativa



Elaborado por: Autor de tesis

Análisis: Mediante la encuesta realizada al directivo y a los empleados del Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA”, que en su totalidad está conformado por 22 personas 19 de ellas equivalente a un 86,33% contestaron que no se había realizado una auditoría operativa en la organización y 3 persona equivalente al 13,63 % contestó que si se había ejecutado algún tipo de examen por parte de la auditoría interna.

2. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA” contaba con manuales de procesos en el periodo 2013?

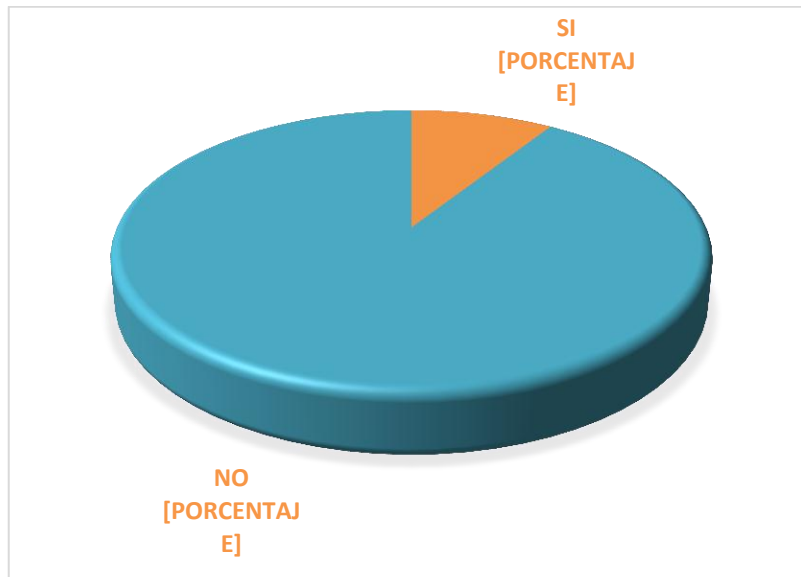
Tabla No. 8 Pregunta no 2 existencia de manuales de procesos

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	2	9,09%
NO	20	99,91%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor de Tesis

Gráfico No. 7 pregunta no 2 existencia de manuales de procesos



Elaborado por: Autor de Tesis

Análisis: de la totalidad de los encuestados en la organización un 9% contestaron que en el periodo 2013 la cooperativa si contaba con manual de procesos, mientras que un 91% contestó que en dicho periodo no contaba con manual de procesos.

3. ¿Considera necesario realizar una auditoría operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESSINA LTDA”, para mejorar los el desempeño Institucional?

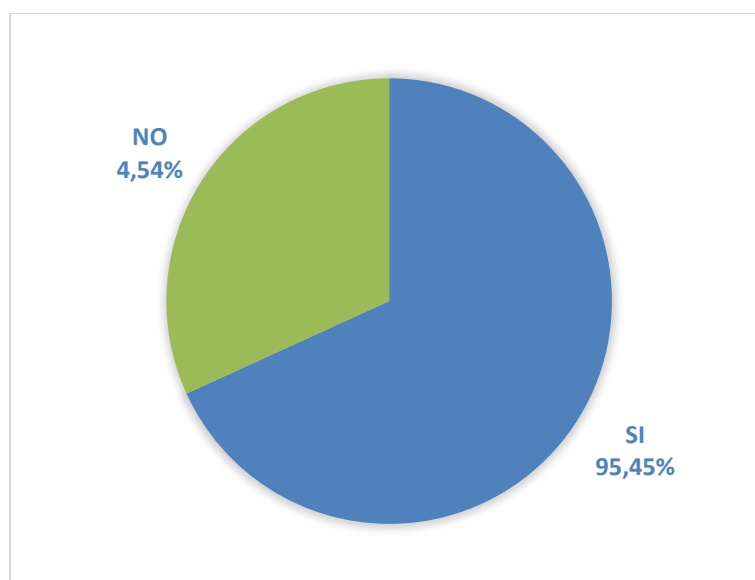
Tabla No. 9 Pregunta no 3 necesidades de la auditoría operativa

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	21	95,45%
NO	1	4.54%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor de Tesis

Gráfico No. 8 pregunta no 3 necesidades de auditoría operativa



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor de Tesis

Análisis: De la totalidad de encuestados un 95,45% afirmaron que si sería necesario realizar una auditoría operativa para mejorar el desempeño institucional mientras que un 4,54%, manifiestan que no sería necesario realizarlo.

4. ¿Con que frecuencia de realizan evaluaciones a los procesos que se ejecutan dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA” para mejorar las operaciones de los mismos?

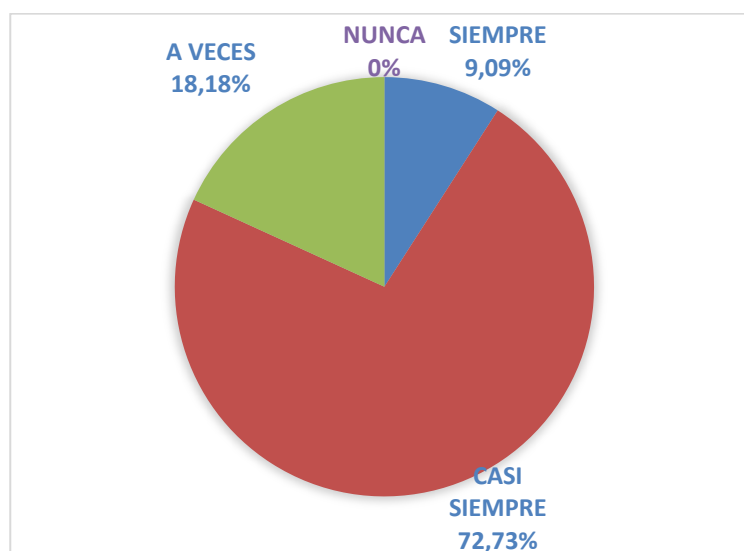
Tabla No. 10 Pregunta No 4 Frecuencia de evaluación de procesos

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	9,09%
CASI SIEMPRE	16	72,73%
A VECES	4	18,18%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor de Tesis

Gráfico No. 9 pregunta no 4 frecuencias de evaluación de procesos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autores de Tesis

Análisis: se llegó a determinar que un 9,09% considera que siempre se realiza evaluaciones, mientras que el 73,73% de los encuestados menciona que casi siempre se realiza evaluaciones a los procesos en la institución, un 18,18% contestó que a veces; y un 0% afirmó que nunca se realizan evaluaciones a los procesos.

4. ¿En cada departamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESSINA LTDA” ejerce sus actividades en función al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales?

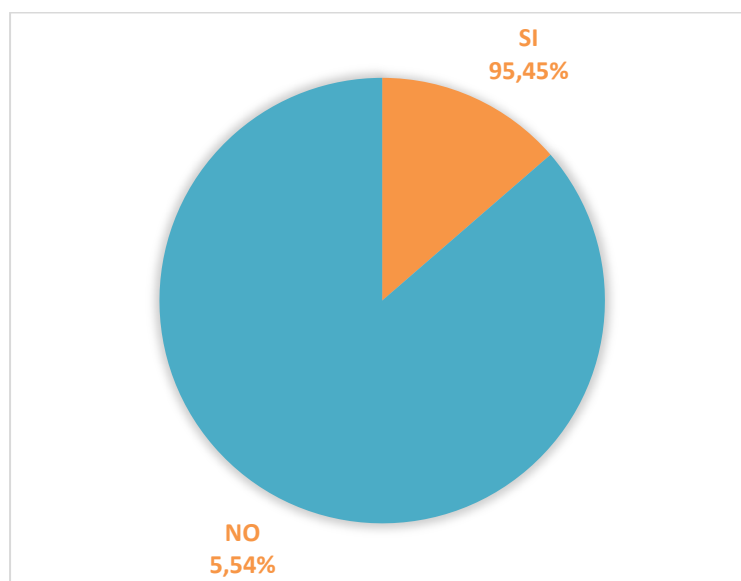
Tabla No. 11 Pregunta no 5 ejercicio de actividades en cada departamento

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	21	95,45%
NO	1	5,54%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor de Tesis

Gráfico No. 10 pregunta no 5 ejercicios de actividades en cada departamento



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autores de Tesis

Análisis: del total de encuestados en su mayoría equivalente al 95,45% respondieron que las operaciones son ejecutadas en función de los objetivos y metas institucionales mientras que apenas un 5,54% respondió que cada departamento no realiza sus operaciones enfocado a contribuir con los objetivos y metas de las instituciones.

5. ¿De qué manera usted considera que son ejecutados los procesos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESSINA LTDA”?

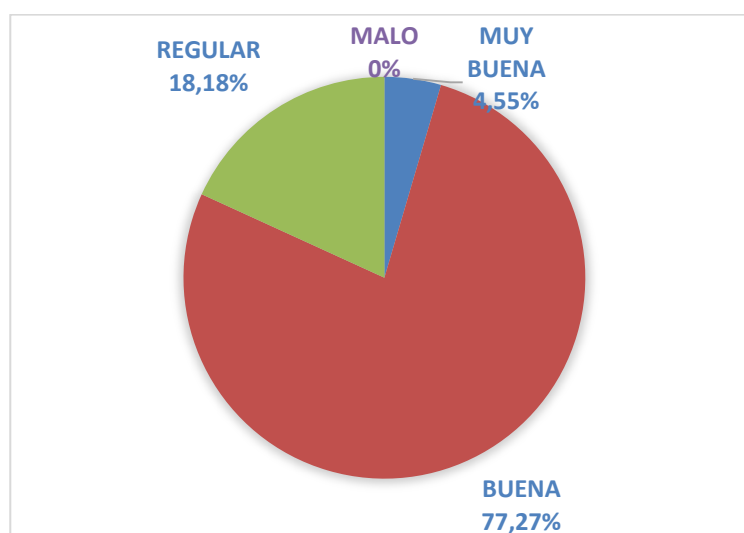
Tabla No. 12 Pregunta no 6 ejecución de procesos

ALTERNATIVAS	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY BUENA	1	4,55%
BUENA	17	77,27%
REGULAR	4	18,18%
MALO	0	0,00%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor de Tesis

Gráfico No. 11 pregunta No 6 ejecución de procesos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autores de Tesis

Análisis: Al encuestar a los empleados de cada departamento sobre como consideran ellos que son ejecutados los procesos dentro de la Cooperativa, el 4,55% considera que son ejecutados de muy buena manera, y un 77,27% considero que la ejecución de los procesos son buenos dentro de cada departamento y un 18,18% considera que es regular

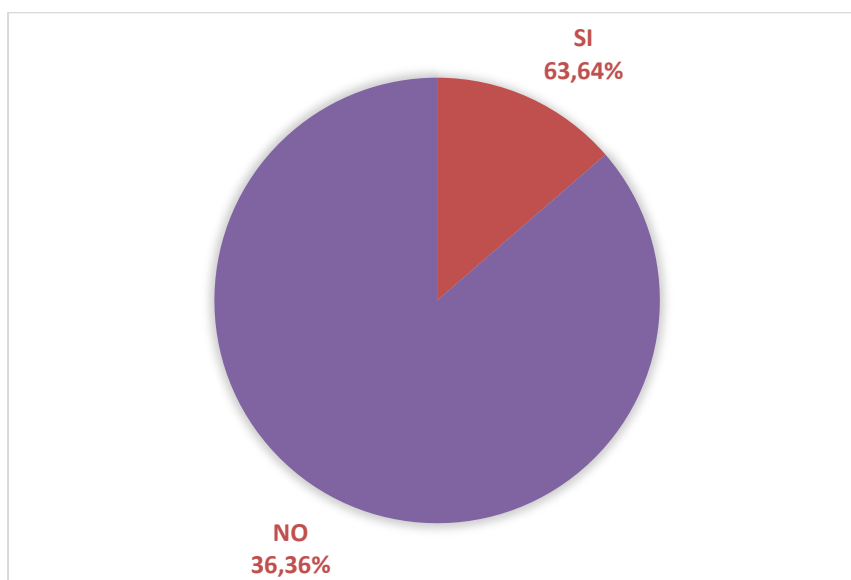
6. ¿Los procesos ejecutados dentro de la Institución son eficientes y eficaces?

Tabla No. 13 Pregunta no 7 eficiencia y eficacia de procesos

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	14	63,64%
NO	8	36,36%
TOTAL	22	99,99%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor de Tesis

Gráfico No. 12 pregunta no 7 eficiencia y eficacia de procesos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autores de Tesis

Análisis: Al consultar a los empleados sobre la eficiencia y eficacia de los procesos que se ejecutan dentro de la institución un 63,64 % consideran que son eficientes y eficaces mientras que un 36,36% responde que no lo son.

7. ¿Considera que una evaluación y análisis a los procesos permitirá identificar nudos críticos en las operaciones ejecutadas por la Institución?

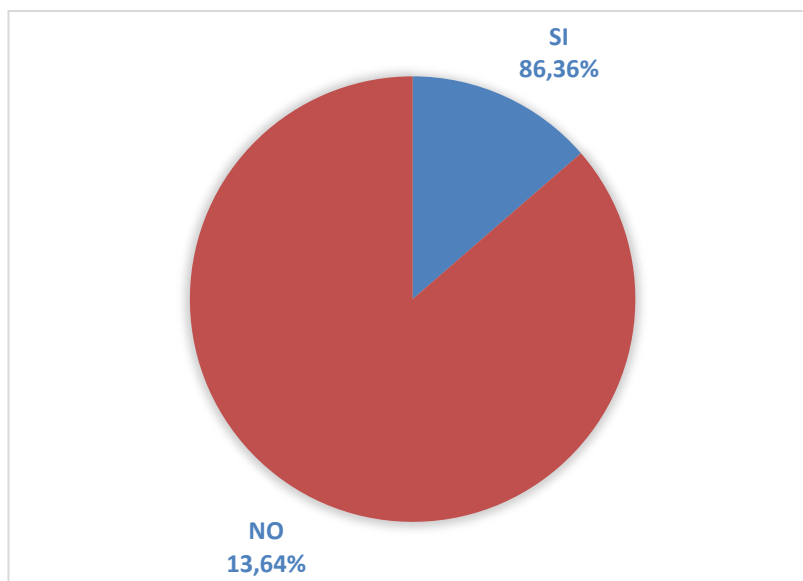
Tabla No. 14 Pregunta no 8 identificación de nudos críticos

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	19	86,36%
NO	3	13,64%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor de Tesis

Gráfico No. 13 pregunta no 8 identificación de nudos críticos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autores de Tesis

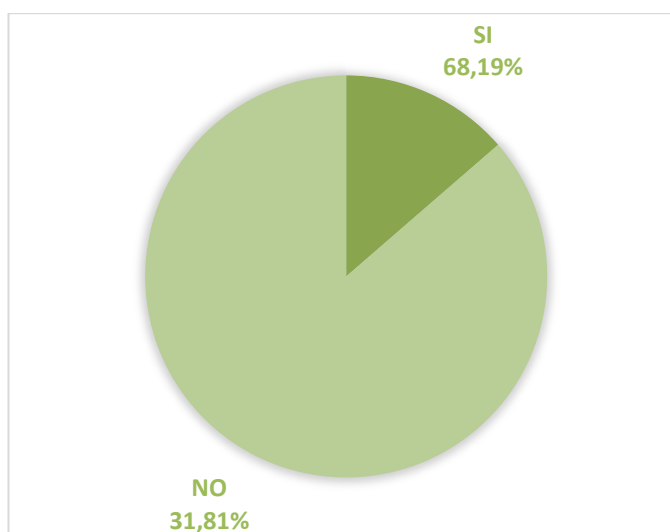
Análisis: De la totalidad de los encuestados un 86,36% considera que con la aplicación de una evaluación a los procesos se podrá identificar nudos críticos y falencias que se estén generando en cada uno de las operaciones que se ejecutan en la institución y poder tomar las acciones correctivas pertinentes, mientras que el 13,64 no lo consideran necesario.

8. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” se han tomado acciones para el mejoramiento del desempeño institucional y a la correcta toma de decisiones en el periodo 2013?

Tabla No. 15 Pregunta no 9 mejoramiento del desempeño y correcta toma de decisiones

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	15	68,19%
NO	7	31,81%
TOTAL	22	100,00%
Fuente: Encuesta		
Elaborado por: Autor de Tesis		

Gráfico No. 14 pregunta no 9 mejoramiento del desempeño y la correcta toma de decisiones



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor de Tesis

Análisis: Mediante la encuestas realizadas a los empleados de la institución un 31.81% considera que no se tomado acciones para el mejoramiento del desempeño institucional y a la optimización de sus recursos en periodo 2013,

mientras que un 68,19% considera que si se ha realizado algún tipo de acciones de mejora.

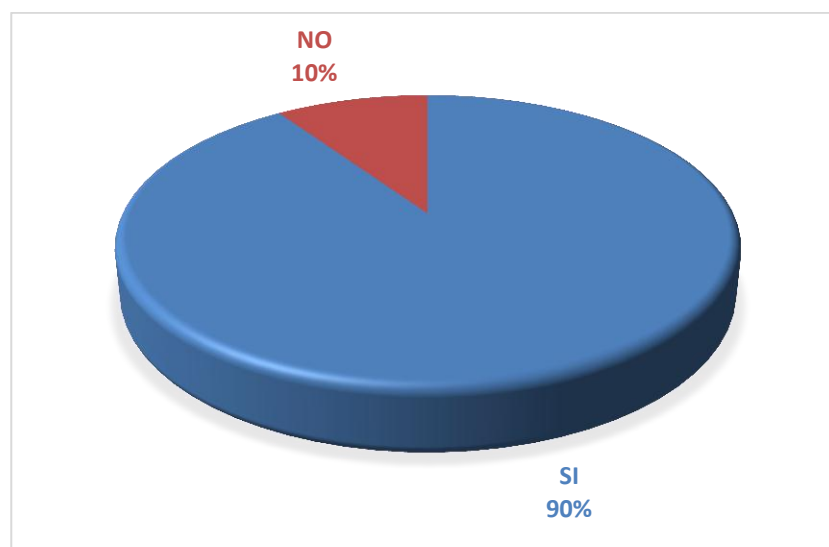
9. ¿Considera que el informe de Auditoría Operativa es una herramienta que permite a los directivos de la institución tomar decisiones adecuadas?

Tabla No. 16 Pregunta no 10 informe de auditoría operativa

ALTERNATIVAS	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	21	90,48%
NO	1	9,52%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autores de Tesis

Gráfico No. 15 pregunta n. 10 informe de auditoría operativa



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor de Tesis

Análisis: Del 100% de los empleados encuestados el 95,45% consideran que el informe de auditoría es una herramienta que contribuirá positivamente a la toma de decisiones por parte de los directivos de la institución para mejorar los procesos y optimizar los recursos de organización”, mientras que un 4,54% no lo consideran importante

3.8 Método utilizado

3.8.1 Método chi – cuadrado

(Mejía Villacis L, 2009, pág. 45) “es un método útil para las hipótesis relacionadas con la diferencia entre el conjunto de frecuencias observadas en una muestra y el conjunto de frecuencias teóricas y esperadas de la misma muestra.

En este tipo de problemas el estadístico de prueba es:

$$X = \sum (fo - Fe)^2 / Fe.$$

X^2 = Chi-cuadrado

\sum = Sumatoria

F_o = Frecuencia Observada

F_e = Frecuencia esperada”

Con el objeto de comprobar las hipótesis establecidas en la presente investigación se emplea la prueba de Chi-cuadrado el cual determinara si las variables planteadas son aplicables a la investigación.

Para la verificación de hipótesis se ha utilizado la pregunta **¿Considera necesario realizar una auditoría operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo para mejorar los procesos operativos?** de la encuesta realizada que responde a la Variable Independiente.

Mientras la que responde a la variable dependiente corresponde a **¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo se han tomado acciones para el mejoramiento del desempeño Institucional y a la correcta toma de decisiones en el periodo 2013?**

Tabla No. 17 Frecuencia observada

RESPUESTAS	FRE. OBSERVADA		TOTAL COLUMNA
VARIABLES	SI	NO	
VARIABLE INDEPENDIENTE	21	1	22
VARIABLE DEPENDIENTE	15	7	22
TOTAL FILA	36	8	44

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor de tesis

DETERMINACIÓN DE LA FRECUENCIA ESPERADA

Para obtener las frecuencias esperadas multiplicamos el total de cada fila por el total de cada columna dividido para el total de la muestra de las dos variables.

$$Fe = (T.fila * T.columna) / N$$

Respuestas Afirmativas

$$F.E = \frac{T.columna * T.fila}{NT.V} = \frac{T.columna * T.fila}{NT.V}$$

$$F.E = \frac{36 * 22}{44} = \frac{36 * 22}{44}$$

$$F.E = 18 = 18$$

Respuestas Negativa

$$F.E = \frac{8 * 22}{44} = \frac{8 * 22}{44}$$

$$F.E = 4 = 4$$

Tabla No. 18 Frecuencia esperada

FRE.ESPERADA		TOTAL
SI	NO	
18	4	22
18	4	22

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor de tesis

Determinación del grado de libertad

El grado de libertad se obtendrá a través de la fórmula.

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

Gl = Grado de libertad

F = Filas

C = Columnas

Tabla No. 19 Grados de libertad - chi cuadrado

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,3
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25	27,49	30,58	32,8
16	23,54	26,3	28,85	32	34,27
17	24,77	27,59	30,19	33,41	35,72
18	25,99	28,87	31,53	34,81	37,16
19	27,2	30,14	32,85	36,19	38,58
20	28,41	31,41	34,17	37,57	40
21	29,62	32,67	35,48	38,93	41,4
22	30,81	33,92	36,78	40,29	42,8
23	32,01	35,17	38,08	41,64	44,18
24	33,2	36,42	39,36	42,98	45,56
25	34,38	37,65	40,65	44,31	46,93
26	35,56	38,89	41,92	45,64	48,29
27	36,74	40,11	43,19	46,96	49,65

28	37,92	41,34	44,46	48,28	50,99
29	39,09	42,56	45,72	49,59	52,34
30	40,26	43,77	46,98	50,89	53,67
40	51,81	55,76	59,34	63,69	66,77
50	63,17	67,5	71,42	76,15	79,49
60	74,4	79,08	83,3	88,38	91,95
70	85,53	90,53	95,02	100,43	104,21
80	96,58	101,88	106,63	112,33	116,32
90	107,57	113,15	118,14	124,12	128,3
100	118,5	124,34	129,56	135,81	140,17

Elaborado por: Autor de Tesis

Grado de libertad

$$GL = (2-1) (2-1)$$

$$GI = (1) (1)$$

$$GI = 1$$

Para obtener el chi-cuadrado según la tabla se busca el grado de libertad y el nivel de confianza se compara con el chi-cuadrado calculado.

Nivel de confianza =0.05

Chi- Cuadrado Tabla.

$$X^2 t = 3.84$$

TABLA DE CONTINGENCIA

Tabla No. 20 Tabla de contingencia

F. OBSERVADAS	F. ESPERADAS	$X^2 = \sum (Fo - Fe)^2 / Fe$
21	18	0,05
15	18	0,05
1	4	2,25
7	4	2,25
44	44	4,60

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autor de tesis

Chi-Cuadrado calculado = **4,60**

$\chi^2 c = 4,60 > \chi^2 t = 3,84$

De acuerdo a este resultado se obtuvo que $\chi^2 c$ es mayor que el $\chi^2 t. ch$, lo cual nos lleva a aceptar la hipótesis de trabajo, es decir: “La realización de la Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” Del Cantón Cumandá, provincia de Chimborazo, periodo 2013, permitirá el mejoramiento institucional y la correcta toma de decisiones”.

CAPÍTULO IV

4. Propuesta: auditoría operativa a la cooperativa de ahorro y crédito “lucha campesina Ltda.” del cantón Cumandá provincia de Chimborazo, periodo 2013.

ARCHIVO PERMANENTE



TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA OPERATIVA

ENTE AUDITADO: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”











PERÍODO: 2013

CORREO: atcmatriz@coacluchacampesina.fin.ec

DIRECCIÓN: Abdón Calderón entre 9 de Octubre y Gómez Rendón


TELEFONO: 042 727 939 / 042 727 101 / 032 326 657

4.1 Programa general de auditoría

 <p>GRUPO ASESORES AUDITORES Y CONSULTORES GERENCIALES</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESSINA LTDA” AUDITORÍA OPERATIVA AL 31 DICIEMBRE DEL 2013</p>	<p>PGA 1/3</p>		
<p>Objetivo General</p>				
<p>Evaluar la influencia de la eficiencia, eficacia y economía en los procesos Operativos de la COAC.</p>				
<p>Objetivos específicos</p>				
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener información básica sobre la institución, con el propósito de utilizar en la ejecución de las fases de la Auditoría Operativa. • Evaluar el control interno a través de los componentes del COSO II, con el fin de determinar hallazgos y evidencia suficiente y susceptible. • Emitir un informe con las conclusiones y recomendaciones, susceptibles de ser tomadas en cuenta para la toma de decisiones correctivas en el uso y manejo de los procesos operativos de la Entidad. 				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABORADO POR:	FECHA
ESTUDIO PRELEMINAR				
1	Entreviste al Gerente de la COAC LUCHA CAMPESSINA LTDA.	<p>EPG 1/3-3/3</p>		24-07-2014
2	Visite a las instalaciones de la Institución para observar su funcionamiento	<p>VIT 1/3- 3/3</p>		09-07-2014
3	Elabore el memorándum de planificación preliminar	<p>MPL 1/19 – 19/19</p>		24-07-2014
4	Elabore el Informe de la fase Preliminar.	<p>IPL 1/2 - 2/2</p>		24-07-2014
<p>ELABORADO POR: COSG REVISADO POR: APR/SSEM</p>		<p>FECHA: 17-07-2014 FECHA: 20-07-2014</p>		
REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN, POLÍTICAS Y NORMAS				
5	PROCEDIMIENTO	REF.PT	ELABORADO POR:	FECHA
6	Revise la normativa interna	<p>PT3 ANX 1</p>		16-07-2014
7	Elabore una matriz de los resultados de cumplimiento de la normativa interna y externa de la filosofía de la organización.	<p>PT4 1/1</p>		18-08-2014
8	Determine si la Cooperativa cumple correctamente con la normativa general vigente respectiva.	<p>PT5 1/6</p>		22-08-2014
9	Obtuve información acerca de la filosofía interna con las actividades de la Cooperativa.	<p>PT6 1/2</p>		22-08-2014
10	Realice el resumen de evaluación del cumplimiento de la normativa vigente	<p>PT 7 1/1</p>		25-08-2014

11	Realice un informe conforme a los hallazgos encontrados entre la normativa Externa e Interna	PT 8 1/1		28-08-2014
	ELABORADO POR: COSG REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 28-08-2014 FECHA: 20-09-2014		
REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
12	Elabore el cuestionario de control interno basado en los ocho componentes del COSO II.	CCI 1/8- 8/8	COSG	15-08-2014
13	Calcule y evalúe el cuestionario de control interno a los funcionarios de cada departamento mediante la matriz de riesgo y confianza	CCI 1/8- 8/8		28-08-2014
14	Realice la hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones por cada componente.	HR/CR 1/3 – 3/3		29-08-2014
15	Elabore el Informe de Control Interno.	ICI 1/5 – 5/5		01-09-2014
	ELABORADO POR: COSG REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 02-09-2014 FECHA: 29-09-2014		
EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS				
16	Elabore la cedula Narrativa sobre los procedimientos a desarrollarse en esta fase	CN 1-2	COSG	02-10-2014
17	Elabore las hojas de hallazgos	HH 1/9-9/9		06-10-2014
18	Elabore los Flujogramas de los procedimientos efectuados por los departamentos Servicios, Captaciones y Crédito	FLG 1-6		07-10-2014
19	Analice la cedula Analítica y evalúe por medio de los papeles de trabajos realizados a los procedimientos efectuados en los Flujogramas mencionados.	CCI 1/11- 11/11		10-10-2014
20	Establecí indicadores para determinar la eficiencia y eficacia en los procedimientos	INDG 1/2 - 2/2		14-10-2014
	ELABORADO POR: COSG REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 01-10-2014 FECHA: 06-11-2014		
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
21	Elabore el borrador del informe de auditoría operativa	INF.F	COSG	05-11-2014
22	Emití una convocatoria para la lectura del borrador del informe al personal relacionados con la auditoría.	INF.F		05-11-2014
23	Elabore el acta correspondiente de la comunicación de resultados	INF.F		05-11-2014
24	Elabore y entregue el Informe Final de Auditoría	INF.F		05-11-2014
	ELABORADO POR: COSG REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 02-12-2014 FECHA: 10-12-2014		
Dr. Patricio Robalino SUPERVISOR		Dr. Sergio Esparza JEFE DE EQUIPO		Sr. Christian Sánchez AUDITOR JUNIOR
	ELABORADO POR: COSG REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 08/11/2013 FECHA: 08/11/2013		

4.2 Cronograma de actividades

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA.” AUDITORÍA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	CA 1/3
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			Mes N.- Días
N.-	ACTIVIDADES		Julio N.- Días
1	Entreviste al Gerente de la COAC LUCHA CAMPESINA LTDA.		2
2	Visite a las instalaciones de la Institución para observar su funcionamiento		4
3	Elabore el memorándum de planificación preliminar		3
4	Elabore el Informe de la fase Preliminar.		5
FASE II REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN, POLÍTICAS Y NORMAS			Agosto N.- Días
2	Revisé la normativa interna		4
3	Elabore una matriz de los resultados de cumplimiento de la normativa interna y externa de la filosofía de la organización.		
4	Determine si la Cooperativa cumple correctamente con la normativa general vigente respectiva.		4
5	Obtuve información acerca de la filosofía interna con las actividades de la Cooperativa.		4
6	Realice el resumen de evaluación del cumplimiento de la normativa vigente		6
7	Realice un informe conforme a los hallazgos encontrados entre la normativa Externa e Interna		
FASE III REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO			Septiembre N.- Días
8	Elabore el cuestionario de control interno basado en los ocho componentes del COSO II.		4
9	Calcule y evaluar el cuestionario de control interno a los funcionarios de cada departamento mediante la matriz de riesgo y confianza		5
10	Realice la hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones por cada componente.		3
11	Elabore el Informe de Control Interno.		2
FASE IV EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS			Octubre N.- Días
13	Elabore la cedula Narrativa sobre los procedimientos a desarrollarse en esta fase		3
14	Elabore las hojas de hallazgos		5
15	Elabore los Flujogramas de los procedimientos efectuados por los departamentos Servicios, Captaciones y Crédito		10
16	Analice la cedula Analítica y evalúe por medio de los papeles de trabajos realizados a los procedimientos efectuados en los		4

	Flujogramas mencionados.	
17	Establecí indicadores para determinar la eficiencia y eficacia en los procedimientos	3
FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		Noviembre N.- Días
18	Elabore el borrador del informe de auditoría operativa	10
19	Emití una convocatoria para la lectura del borrador del informe al personal relacionados con la auditoría.	
20	Elabore el acta correspondiente de la comunicación de resultados	
21	Elabore y entregue el Informe Final de Auditoría	
TOTAL		79

Dr. Patricio Robalino
SUPERVISOR

Dr. Sergio Esparza
JEFE DE EQUIPO

Sr. Christian Sánchez
AUDITOR JUNIOR

4.3 Propuesta técnica de auditoría

Cumandá, 16 de julio del 2014

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”

Dirección: Abdón Calderón entre 9 de Octubre y Gómez Rendón

Teléfono: 042 727 939 / 042 727 101 / 032 326 657

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo y a la vez agradecerle por la invitación, nos permitimos presentar nuestra propuesta de Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda”. Del Cantón Cumandá provincia de Chimborazo; para el año terminado el 31 de diciembre del 2013, considerando la normativa vigente en el país.

A la misma adjunto el respectivo currículo.

La presente propuesta se desarrollara de acuerdo a lo siguientes puntos:

1. NATURALEZA

El examen se desarrollará de manera profesional a los Procesos Operativos de la entidad como lo es captaciones, Crédito y Servicios, basándose en las normas de auditoria generalmente aceptadas con el único fin de obtener evidencia suficiente y confiable para de esta manera sustentar el informe y a su vez ayudar tomar las mejores decisiones a los directivos de la Organización.

2. ALCANCE

Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”. Del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo; periodo 2013.

3. OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar y presentar un Informe sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales, los procedimientos y prácticas que mediante la modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva se desarrollara la habilidad para identificar las causas operativa y posteriores para mejorar el desempeño institucional.

Objetivos Específicos.

- Diagnosticar y formular recomendaciones profesionales para mejorar la eficacia, la economía y la eficiencia de las operaciones involucradas en los hallazgos.
- Evaluar y ayudar a mejorar los controles o las actividades de la organización.
- Ayudar a tener una visión a corto, mediano o largo plazo a quienes toman la decisión de realizar este tipo de auditoria.
- Identificar las áreas críticas que impidan el desenvolvimiento de cada departamento para mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- Determinar si la función o actividad sujeta a examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva.

4. ESTRATEGIAS

La Auditoria realizará con visitas periódicas para conocer el desarrollo de las actividades de la Cooperativa de Ahorro y crédito Lucha Campesina Ltda. Mediante la observación se dará un diagnóstico de las operaciones que se encuentran realizando.

5. JUSTIFICACIÓN

La auditoría Operativa permite evaluar manera completa, las áreas y los procesos de la Organización, y dentro de ellos los de crédito , captaciones y servicios conjuntamente con la aplicación de cuestionarios de control interno para evaluar de manera global tendremos resultados interrelacionados lo que será de gran ayuda para identificar donde se originan nudos críticos conocidos como cuellos de botella o problemas y solucionarlos para así evitar las posibles pérdidas de recursos de la organización y ayudar al mejoramiento del desempeño institucional y desconfianza de los socios o clientes.

6. PERIODOS Y PLAZOS

La Auditoría se ejecutará en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013; y el plazo para su ejecución es de 120 días contados desde el primer día hábil a la firma del contrato.

7. ACCIONES

En la presente auditoria se realizarán las siguientes acciones:

- Planificaciones.
- Procedimientos sustantivos.
- Preparaciones de entrevistas.
- Cuestionarios de control interno.
- Programa de auditoría.
- Investigación y análisis.
- Informe
- Conclusiones y Recomendaciones.

8. RECURSOS

La auditoría Operativa a practicarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda” se efectuara utilizando los siguientes recursos que detallaremos a continuación:

Talento humano: Equipo de trabajo para la Auditoria Operativa está conformado:

N°	NOMBRES	SIGLAS	CARGO
1	Dr. Patricio Robalino	PR	Supervisor
2	Dr. Sergio Saúl Esparza Moreno	SSEM	Jefe de Equipo
3	Christian Omar Sánchez Gualpa	COSG	Auditor Junior

Equipos y Materiales

Para la realización del examen el equipo de auditoría requiere:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR
2	Resmas de papel	6,00
1	Impresora multifunción	250,00
6	Lápices bicolor	3,00
8	Portaminas	10,00
8	Borradores	2,00
1	Sacapuntas Eléctrico	20,00
4	Tinta para impresora	50,00
	Viáticos	200,00
	TOTAL	541,00

9. RESULTADOS

- Informe sobre la evaluación de gestión a los procesos y procedimientos de la entidad.

10. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Dr. Patricio Robalino
SUPERVISOR

Dr. Sergio Esparza
JEFE DE EQUIPO

Sr. Christian Sánchez
AUDITOR JUNIOR

4.4 Contrato de auditoría

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 CELEBRADO ENTRE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA” Y G&A AUDITORES Y CONSULTORES GERENCIALES Conste por el presente instrumento el contrato de prestación de servicios de Auditoría Operativa, incorporadas en el mismo las siguientes cláusulas.

PRIMERA: CONTRATANTES

Comparecen a la celebración del presente instrumento, por una parte la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA”**. A quien en adelante se le podrá denominar “EL CLIENTE”, representada por el Sr. Pedro Olivo, en su calidad de Gerente General; y por otra parte, la empresa **G&A AUDITORES Y CONSULTORES GERENCIALES** a quien se le podrá denominar “LA FIRMA AUDITORA”, debidamente representada por el Dr. Patricio Robalino con C.I. 060290392-4 en su calidad de Gerente General, quienes libre y voluntariamente acuerdan en celebrar el presente contrato.

SEGUNDA: RELACIÓN PROFESIONAL

Las partes indican que el presente contrato es de materia civil y que no existe relación de dependencia laboral ni obligaciones sociales entre la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA”**. Y **G&A AUDITORES Y CONSULTORES GERENCIALES**

TERCERA.- MATERIA DEL CONTRATO.-

La Empresa suscribe el presente contrato con el Ing. Alberto Patricio Robalino con C.I 060458967-4, para que preste los servicios de Auditoría, estableciendo todo de conformidad con las siguientes estipulaciones:

3.1 Efectuar una Auditoria Operativa a la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA”** al 31 de diciembre de 2013 de acuerdo con Normas Nacionales e Internacionales de Auditoria. Dicho examen tendrá por objetivo:

- Expresar una opinión sobre el control interno objetos de examen están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables.
- Observar si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos.
- Establecer conclusiones y recomendaciones o de otra índole si se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

3.2 Como resultado del trabajo contratado, **Y G&A AUDITORES Y v CONSULTORES GERENCIALES**, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, emitirá los siguientes informes:

3.2.1 Emitir una opinión sobre los procesos operativos y sus respectivas notas relativas.

3.2.2 Informe sobre la gestión, cumplimiento de las leyes y regulaciones de la entidad.

CUARTA.- OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA”.

Además de las obligaciones generales derivadas del presente contrato, se compromete a:

Prestar toda la colaboración que solicite el Auditor facilitándole toda la información, documentos, informes y registros para el correcto cumplimiento de las actividades.

QUINTA.- PLAZO DE ENTREGA DE INFORMES:

EL AUDITOR iniciará las tareas con anterioridad al 16 de julio 2014 y se compromete a finalizar el examen no después del día 15 de Noviembre del 2014. Adicionalmente EL AUDITOR presentará un informe sobre las observaciones y/o recomendaciones que pudieran resultar de la evaluación.

SEXTA.- HONORARIOS PARA LA AUDITORÍA.-

El motivo de la auditoria efectuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda”, es con la finalidad de obtener un título de tercer nivel de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

SÉPTIMA: MULTAS.

En caso de incumplimiento en el plazo fijado, por la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA”**. Impondrá a **G&A AUDITORES Y CONSULTORES GERENCIALES** una multa que será equivalente al uno por mil del total del Contrato por cada día de mora en el plazo.

OCTAVA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-

Las partes contratantes señalan como domicilio la ciudad de Cumandá provincia de Chimborazo y se someten de modo expreso a la jurisdicción y competencia del Centro de Mediación de la Cámara de Comercio con sede en la ciudad de Riobamba, para resolver cualquier divergencia sobre la interpretación, aplicación o ejecución del presente contrato por la vía verbal sumaria.

NOVENO: TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato de servicios profesionales termina por:

- Mutuo acuerdo de las partes.

- Declaración unilateral en caso de incumplimiento del objeto contractual.

Es decir, el Contrato termina por el cumplimiento total de las obligaciones o por mutuo acuerdo.

DÉCIMO: APLICACIÓN Y VALIDEZ

Para constancia y fe de conformidad, las partes suscriben este contrato por duplicado, en la ciudad de Cumandá el 16 de julio del 2014.

Dr. Patricio Robalino

GERENTE G&A AUDITORES Y CONSULTORES GERENCIALES

SR. PEDRO OLIVO

GERENTE DE LA COAC LUCHA CAMPESINA LTDA”

OT

4.4 Orden de trabajo

No. 001 - 002

Cumandá, 5 de Diciembre del 2013

Sr.

Pedro Olivo

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA”

Presente.

De mi consideración:

En cumplimiento del Proyecto de Tesis aprobado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, permítase dar la apertura necesaria para proceder a efectuar la Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA” del Cantón Cumandá provincia de Chimborazo, periodo 2013.

Se Autorice al Sr. SÁNCHEZ GUALPA CHRISTIAN OMAR que actúen en calidad de investigadores - Auditor Operativo y el suscrito como supervisor.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encontrarán expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constarán en el informe.

Atentamente,

Dr. Patricio Robalino

DIRECTOR DE TESIS

CA - A

4.5 Carta de aceptación de auditoría

Riobamba, 18 de Enero del 2014

Señor:

Christian Sánchez

AUTOR DE TESIS.

Presente

De mi consideración:

En atención a su orden de trabajo N° 001 – 002 del 5 de Diciembre del 2013, mediante la cual ustedes nos solicitan la apertura necesaria para la realización de su trabajo de tesis cuyo tema es “Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” Del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, periodo 2013.; nos complace comunicarles que la Institución se compromete a darles la apertura necesaria y brindar la información y los recursos pertinentes de información para la ejecución de su trabajo de tesis.

Por la atención brindada a la presente, agradecemos.

Atentamente,

SR. PEDRO OLIVO

GERENTE DE LA COAC “LUCHA CAMPESINA LTDA.”

4.6 Carta de compromiso



Cumandá, 17 de julio del 2014

Señor:

Pedro Olivo

Gerente de la COAC “LUCHA CAMPESINA LTDA.”

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, por medio de la presente comunicamos la aceptación de este compromiso. La Auditoría Operativa será ejecutada con el propósito de evaluar los procesos que son llevados a cabo dentro de la Institución y conocer la eficiencia, eficacia y efectividad de la operatividad de la Cooperativa examinado por el periodo comprendido del año 2013, esta auditoría servirá como medio para la toma adecuada de decisiones por parte de los directivos de la institución.

La Auditoría Operacional se efectuará conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. La Auditoría será previamente planificada, para su posterior ejecución y comunicación de resultados, implementando en su ejecución las técnicas y procedimientos pertinentes para la obtención y análisis de la información que permitirá obtener conclusiones y recomendaciones que se incluirán finalmente en el informe de auditoría.

Para la elaboración del presente trabajo de Auditoría se espera la total colaboración de los servidores que forman parte del área auditada, y la información necesaria que requiera el equipo de auditoría para el desarrollo de este trabajo.

Por la atención prestada a la presente anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Sr. Christian Sánchez

AUTOR DE TESIS

4.7 Notificación del inicio de la auditoría operativa

Cumandá, 21 de julio del 2014.

Señor:

Pedro Olivo

Gerente de la COAC “LUCHA CAMPESINA LTDA.”

Presente.-

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de trabajo N.- 001-002, notifico a usted, que los autores del presente trabajo de tesis, iniciará la Auditoría Operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA.” Del Cantón Cumandá. Provincia de Chimborazo; periodo comprendido entre el 1 de enero al 12 de diciembre del 2013.

El Equipo de Auditoria está conformado por él, Jefe de Equipo: Dr. Sergio Saúl esparza Moreno, el señor: Christian Omar Sánchez Gualpa, Auditor Junior y supervisado por mi persona; por lo que agradeceré disponer que se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Atentamente,

DR. PATRICIO ROBALINO

SUPERVISOR DEL TRABAJO DE TESIS.

SI

4.8 Solicitud de información

PARA: Señor: Pedro Olivo GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA.”

DE: Equipo de trabajo

FECHA: 21 de Julio del 2014

ASUNTO: Solicitud de información

Como parte del desarrollo de la Etapa Preliminar del trabajo de Auditoría Operativa solicitamos por medio de la presente, se sirva facilitar la documentación correspondiente a:

1. Copia del Organigrama estructural.
2. Copia de Nómina de empleados
3. Copia de Reglamentos internos de la institución.
4. Copia Reglamento interno de la Cooperativa
5. Copia de Estatutos de la Cooperativa
6. Copia de Manuel de Funciones
7. Copias de Código de Étic
8. Copia de Reglamento de Crédito

Y a la vez me permita dirigirme a ser unas entrevistas al talento humano que colabora en la entidad para el cumplimiento de la Auditoría correspondiente.

Por la favorable atención que me brinde a la presente le agradezco

Atentamente,

Sr. Christian Sánchez G.

AUTOR DE TESIS EICA- FADE-ESPOCH

ARCHIVO CORRIENTE



GRUPO ASESORES

AUDITORES Y CONSULTORES GERENCIALES

TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA OPERATIVA

ENTE AUDITADO: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”

PERÍODO: 2013

CORREO: atcmatriz@coacluchacampesina.fin.ec

DIRECCIÓN: Abdón Calderón entre 9 de Octubre y Gómez Rendón

TELEFONO: 042 727 939 / 042 727 101 / 032 326 657

Fase I: Estudio preliminar

AC 1.1. Marcas de auditoría



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“LUCHA CAMPESINA LTDA”
AUDITORÍA OPERATIVA
DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
MARCAS DE AUDITORÍA**



Cuadro N.- 01 Marcas de Auditoria

N ^a	MARCAS
1	✓ = Verificado con Estados Financieros y Estados de Cuenta
2	∑ = Sumatoria Parcial
3	Ⓢ = Sumatoria Total
4	⊗ = Verificación aritmética
5	✓ = Verificado con documentos
6	S = Totalizado
7	≠ = Diferencias detectadas
8	A = Incumplimiento de la normativa
9	◇ = no existe documentación
10	Ω = sustentado con evidencia
11	⊕ = Nudo critico

ELABORADO POR: **COSG**
REVISADO POR: **APR/SSEM**

FECHA: 18/07/2014
FECHA: 20/02/2014

AC 1. 2. Índice de auditoría



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“LUCHA CAMPESINA LTDA”
AUDITORÍA OPERATIVA
DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

IA

Cuadro N.- 02 Índice de Auditoría

AP.	Archivo Permanente
APCE.	Conocimiento del Entorno
IA.	Índice de Auditoría
MA.	Marcas de Auditoría
AC	Archivo Corriente
AC 1.	I Estudio Preliminar
AC 2.	II Revisión de la Legislación objetivos, políticas y normas
AC 3.	III Revisión y evaluación del Control Interno.
AC 4.	IV Examen profundo de áreas críticas.
AC 5.	V Comunicación de Resultados
PGA.	Programa de Auditoría
PT.	Papel de Trabajo
CCI.	Cuestionario Control Interno
MRC.	Matriz de Riesgo y Confianza
MNDP.	Memorándum de Planificación
H/H	Hoja de Hallazgo
INF.	Informe
RA.	Riesgo de Auditoría
CN	Cédula Narrativa
CD	Cédula Descriptiva
INF.CI	Informe de Evaluación del Control Interno
FG	Flujograma
COSG	Christian Omar Sánchez Gualpa
APR	Alberto Patricio Robalino
SSEM	Sergio Saúl Esparza Moreno
ANX	Anexos
NT	Nota

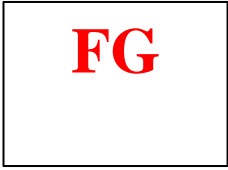
ELABORADO POR: **COSG**
REVISADO POR: **APR/SSEM**

FECHA: 18/07/2014
FECHA: 20/02/2014

AC1.3 Simbología de flujogramas



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “LUCHA CAMPESINA LTDA”
 AUDITORÍA OPERATIVA
 DEL 01 DE ENERO
 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013





Cuadro N.- 03 Simbología de Flujogramas

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Límites: Indica el principio y el fin del proceso dentro del símbolo se escribe la palabra inicio o fin.
	Acción: Se utiliza para representar una actividad, por ejemplo recibir, elaborar, verificar, entregar, etc. Se incluye en el rectángulo una descripción de la actividad.
	Inspección: Indica que el proceso se ha detenido. Involucra una inspección por alguien diferente a quien desarrolla la actividad, este símbolo requiere una firma de aprobación.
	Decisión: Plantea la posibilidad de elegir una alternativa para continuar en una u otra vía, incluye una pregunta clave.
	Documentación: Este rectángulo con la parte interior ondulada significa que se requiere una documentación para desarrollar el proceso, por ejemplo una autorización, un informe, una orden de compra, o factura etc.
	Espera: Este símbolo también llamado bala se utiliza para indicar espera antes de realizar una actividad.
	Conector: Se realiza para efectuar un enlace de una página a otra donde se continúa el Flujograma.
	Sentido del flujo: La flecha indica la dirección del flujo, puede ser horizontal, ascendente o descendente.
	Transmisión: La flecha quebrada se utiliza para mostrar transmisión de los datos por la vía telefónica o fax o electrónica.
	Transporte: La flecha ancha significa movimiento output. Por ejemplo él envió de un documento por correo.

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 18/07/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 20/02/2014

AC 1.4 PROGRAMA DE AUDITORÍA

		PROGRAMA DE AUDITORÍA ESTUDIO PRELIMINAR Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013			PG
Objetivo: Recopilar información suficiente, competente y pertinente que permita el estudio de la fase preliminar.					
N°	PROCEDIMIENTO	REF.PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVACIONES
1	Entreviste al Gerente de la COAC LUCHA CAMPESINA LTDA.	EPG 1/3-3/3		24-07-2014	
2	Visite a las instalaciones de la Institución para observar su funcionamiento	VIT 1/3- 3/3		09-07-2014	
3	Elabore el memorándum de planificación preliminar	MPL 1/19 – 19/19		24-07-2014	
4	Elabore el Informe de la fase Preliminar.	IPL 1/2 - 2/2		24-07-2014	
ELABORADO POR: COSG			FECHA: 17-07-2014		
REVISADO POR: APR/SSEM			FECHA: 20-02-2014		

AC 1.1.1 ENTREVISTA PRELIMINAR



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“LUCHA CAMPESINA LTDA”
ENTREVISTA AL GERENTE
DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

EPG

1/3

Nombre del entrevistado: Sr. Pedro Olivo

Cargo: Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”

Entrevistador: Christian Omar Sánchez Gualpa

Día Previsto: 24 de julio 2014

Hora: 09: 10 am

1. ¿En qué periodo usted asumió el cargo como Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”

Bueno el cargo como gerente de la Cooperativa lo ejercí desde 1998 ya que fui uno de los pioneros en la institución y hasta la actualidad lo ejerzo conforme a los principios, reglamentos, estatutos de la cooperativa

2. ¿Cuáles fueron las observaciones que usted identifico al asumir el cargo como Gerente de la Institución?

Primeramente tuve un enfoque de organizar a la Cooperativa conforme a las leyes que rige el sistema financiero con responsabilidad honesta y honradez

3. ¿Desde el momento que asumió el cargo de gerente hasta la actualidad como considera usted que se maneja ambiente de control dentro de la Institución?

Muy bueno podría considerarlo desde los inicios hasta hoy en día.

4. ¿Cómo describiría usted el manejo de la comunicación y socialización de la información dentro de la Institución?

Considero que nos falta de mejorar pero en conclusión podría decirle que la comunicación dentro de la Institución es buena.

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 24/07/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 20/02/2014

- 5. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” se ejecutan planes de capacitaciones al personal que colabora en la institución?**

Bueno cada que se recibe una invitación de curso se envía a un representante de cada área estratégica con respecto al tema si es de crédito a crédito si es al directivo al directivo ya depende del tema que se vaya a realizar.

- 6. ¿Bajo qué leyes se rige la Cooperativa actualmente?**

La ley orgánica de economía popular y solidaria, el estatuto aprobado por la ley orgánica de economía popular y solidaria y el reglamento interno.

- 7. ¿considera que el talento humano que tiene la Institución es eficiente en sus actividades.**

Si el personal que colabora en la institución es muy eficiente y responsable.

- 8. ¿Qué tipos de Auditorias se han realizado en la Institución?**

En la Institución se han realizado Auditorias externa de lo que entendemos se podría decir que son completas o auditoría integral.

- 9. ¿Se han realizados auditorias Operativas a la Institución?**

No en estos últimos años no hemos tenido una Auditoria Operativa.

- 10. ¿Usted tiene conocimiento que es una Auditoria Operativa?**

Estamos planificando contratar a una empresa externa que ayude a la institución

- 11. ¿cómo califica usted la realización de una Auditoria Operativa en la Institución?**

Desde mi perspectiva sería muy buena porque nos ayudaría a observar las deficiencias que tenemos como institución para mejorar.

12. ¿Qué resultados espera usted, una vez realizada la Auditoría Operativa en la Cooperativa?

Que sea un instrumento de iniciativa para el mejoramiento de la Cooperativa

13. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA.” Cuenta con un Manual de procesos en cada departamento que conforma la Institución?

No actualmente no contamos con un manual de procesos estructurada de cada área estamos en planes de cotización con empresas para ser el levantamiento de procesos para ya regirnos técnicamente pero por el momento no tenemos una gestión de procesos que ayudaría de manera eficiente al mejoramiento de la Institución.

14. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA.” cuenta con Manuales de Funciones en cada departamento que conforma la Institución?

En su mayoría sí; básicamente en las principales áreas estratégicas que conforma la institución.

15. ¿Durante su administración se han presentado nudos críticos en la ejecución de los procedimientos desarrollados en la Institución?

Bueno si se ha presentado nudos críticos pero lo hemos eliminado o ayudado a solucionarlo de manera empírica si se podría decir de esa manera.

Sr Pedro olivo
Gerente de la COAC “LUCHA CAMPESINA LTDA”

AC 1.3 VISITA A LAS INSTALACIONES



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“LUCHA CAMPESINA LTDA”
AUDITORÍA OPERATIVA
DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
VISITA A LAS INSTALACIONES**

**VIT
1/2**

El día jueves 17 de julio del 2014 se pudo visitar las instalaciones de la Organización, mediante el cual se pudo conocer que la Cooperativa, cumple la función de captación y colocación de recursos de todos los socios en general, captaciones que nos permiten colocar créditos destinados para vivienda, micro-empresas, agricultura y de consumo.

Para poder cumplir con estas actividades, la institución cuenta con talento humano enfocado al cumplimiento de la misión y visión institucional, además cuenta con recursos tecnológicos y financieros, los mismos que necesitan ser bien administrados y controlados mediante políticas y procedimientos que permitan un aprovechamiento eficaz y efectivo.

En el Cantón Cumandá, Provincia de Chimborazo se encuentra ubicada la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA” en las calles Abdón Calderón entre 9 de Octubre y Gómez Rendón

El Sr. Pedro Olivo Gerente de la entidad desde 1998 hasta la actualidad nos pudo contestar que la Cooperativa durante todo este tiempo ha crecido favorablemente gracias a la aceptación del público.

Durante la visita a las instalaciones se observó que el espacio físico en el que se realizan las operaciones en cada departamento es adecuado, su infraestructura cuenta con tres pisos distribuidos de la siguiente manera:

En el primer piso está conformado por el departamento de Cajas, Captaciones y Servicio de Atención al cliente, el segundo piso está compuesto por los departamentos de crédito, sistemas, riesgos, secretaria y Gerencia; y Finalmente el tercer piso está compuesto por el departamento Legal, de contabilidad y marketing.

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 18/07/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 02/08/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“LUCHA CAMPESINA LTDA”
AUDITORÍA OPERATIVA
DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
VISITA A LAS INSTALACIONES**

VIT
2/2

Todos los departamentos están separados en cubículos independientes, y cuentan con materiales, equipos y muebles de oficina necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Otra de las observaciones que se pudo constatar es que el ambiente laboral en el que colabora el personal es tranquilo, agradable, amable y prudente conforme a los principios institucionales, el uniforme del talento humano está relacionado con la misión y visión institucional.

En el periodo auditado se observó que la Organización no cuenta con un manual de procesos diseñados para cada departamento que ayude al personal al mejoramiento eficiente de las operaciones en especial las de crédito, captación y servicios; además su manual de funciones esta desactualizado y que podría generar un desconocimiento de sus funciones y atribuciones al personal de cada área, ocasionado una segregación y dualidad de funciones al no tener departamentos establecidos conforme al organigrama.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA”: mantiene un horario de atención a sus clientes externos e internos de lunes a viernes, en la mañana de 8:00am a 17:00pm.

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 18/07/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 02/08/2014

AC 1.4 MEMORÀNDUM DE PLANIFICACIÒN PRELIMINAR



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“LUCHA CAMPESINA LTDA”
AUDITORÍA OPERATIVA
DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
PLANIFICACIÒN PRELIMINAR**

MPL

1/17

1.4.1 Antecedentes

En la cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda” del cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, hasta la fecha no se han realizado Auditorias Operativas, ya que no cuenta con informes y/o registros de la misma.

1.4.2 Motivo de la Auditoria

El motivo de la Auditoria efectuada en la cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda”, es con la finalidad de obtener el título de tercer nivel de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA; conforme a la orden de trabajo establecida anteriormente.

1.4.3 Objetivo General

Realizar una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, periodo 2013. Permitirá evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía y su incidencia en el mejoramiento del desempeño institucional y en la correcta toma de decisiones

1.4.4 Objetivos Específicos.

- Comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales a las que está sujeta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA.”
- Evaluar el Control interno en la Institución basado en el COSO II.
- Determinar posibles hallazgos derivados de la evaluación del control interno.
- Evaluar los procesos Operativos de Crédito, Captación y Servicios.
- Elaborar un informe que contenga las conclusiones y recomendaciones que permitan a la directiva tomar las acciones correctivas pertinentes que contribuyan al mejoramiento del desempeño institucional y la correcta toma de decisiones.

1.4.4 Conocimiento de la entidad



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“LUCHA CAMPESINA LTDA”
AUDITORÍA OPERATIVA
DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

MPL

2/17

1.4.5 Alcance de la Auditoría

Esta investigación comprende la auditoría operativa que se realizará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013.

1.4.6 Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y crédito “Lucha Campesina Ltda”. Nace del proceso organizativo de 26 comunidades del cantón Cumandá provincia de Chimborazo, creada el 28 de Enero de 1992 mediante registro oficial N° 862 del 28 de Enero del mismo año

1.4.5.1 Principales Disposiciones Legales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA”: ejerce sus actividades en función de la siguiente base legal:

A) Generales

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y financiero
- Reglamento General de la ley de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y financiero.
- Código de trabajo
- Ley de seguridad Social

ELABORADO POR: **COSG**

REVISADO POR: **APR/SSEM**

FECHA: 25/07/2014

FECHA: 02/08/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“LUCHA CAMPESINA LTDA”
AUDITORÍA OPERATIVA
DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

MPL

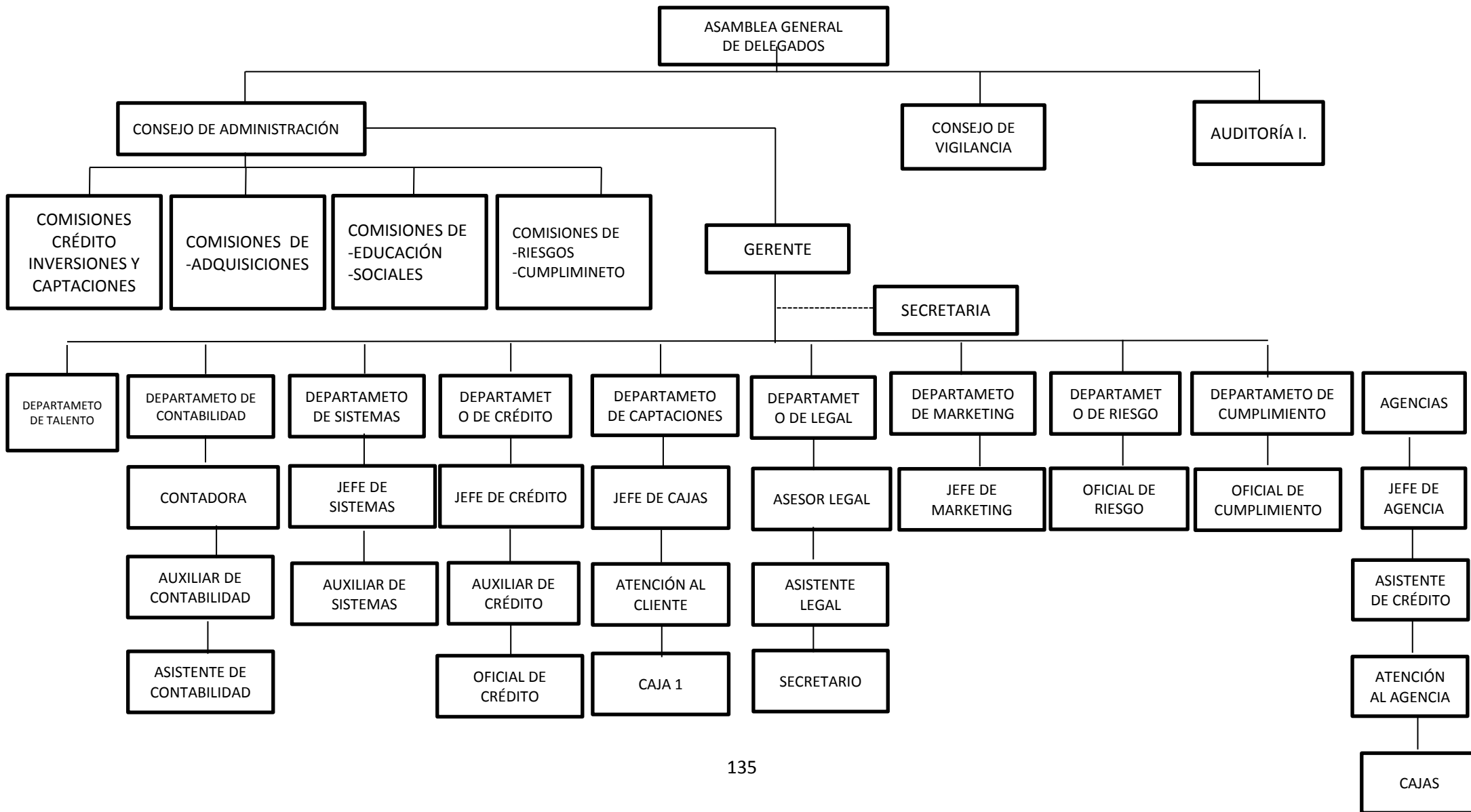
3/17

B) Específicos

- Reglamento interno de la Cooperativa
- Estatutos de la Cooperativa
- Manuel de Funciones
- Código de Ética
- Reglamento de Crédito

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 25/07/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 02/08/2014

1.4.6 ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA



1.4.8 Visión, Misión y Objetivos Institucionales

1.4.8.1 VISIÓN

“Ser una Institución financiera líder en la zona de intervención expandiendo su cobertura a otras localidades de Guayas y los Ríos, que sobre la base de brindar servicios de calidad u oportunidad solvencia institucional alcanza un mayor posicionamiento en su mercado y mejora su calificación financiera”.

1.4.8.2 MISIÓN

“Construir en el desarrollo económico y social de la zona y el país mediante la oferta de servicios financieros de calidad, satisfaciendo las necesidades inmediatas y de largo plazo de la comunidad”.

1.4.8.3 OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, desarrolla sus actividades basada en los siguientes objetivos:

- Promover la cooperación económica social entre los habitantes del sector.
- Otorgar créditos a sus asociados de conformidad con el reglamento que para el efecto se establece, procurando que los mismos sea destinado a inversiones productivas y de servicio social.
- Fomentar la solidaridad humana y procurar dignificar el trabajo social que realiza el socio.
- Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la institución, sin comprometer la autonomía e independencia en lo económico, social y formativo.

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 25/07/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 02/08/2014

- Proporcionar mayor capacitación a sus asociados mediante una adecuada educación cooperativista.

1.4.9 Principales actividades, operaciones e instalaciones

1.4.9.1 identificaciones de los productos que ofrece la Cooperativa

1.4.9.1.1 Captación de dinero

- Ahorro a la vista (Libretas de ahorro).
- Depósitos a plazo fijo (tasa acorde al número de días del depósito). Certificados de aportación (Capital social de la cooperativa).

1.4.9.1.2 Inversiones o depósitos a plazo fijo

De acuerdo con el reglamento establecido para los Depósito a Plazo Fijo, lo podrán realizar cualquier persona, mayor a 18 años en uso de sus facultades mentales, y en caso de menores de edad, con un apoderado. Para aperturar un Depósito a Plazo Fijo deberá tener una cuenta en la Institución. La apertura del Depósito a Plazo Fijo, no tendrá ningún costo administrativo.

Las tasas de interés que registrarán los Depósitos a Plazo Fijo serán establecidas por el Consejo de Administración, conjuntamente con Gerencia.

En caso de que algún beneficiario del Depósito a Plazo Fijo, desee cancelar antes de tiempo su póliza, deberá realizar un crédito que se lo desembolsara de forma inmediata previa solicitud por escrito y presentación de la póliza original y sus intereses serán preferenciales y la cancelación de este crédito será al vencimiento del Depósito a Plazo Fijo. Tienen la facultad de legalizar los Depósitos a Plazo Fijo, Recibidora Pagadora y Contadora.

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 25/07/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 02/08/2014

El Depósito a Plazo Fijo lo deberán realizar los beneficiaris únicamente por ventanilla. Además el Recibidor Pagador deberá llevar un registro de los depósitos a Plazo Fijo, con datos del cliente, monto, plazos y beneficiaris en caso de fallecimiento. Las tasas de interés que paga la Cooperativa por los Depósitos a Plazo Fijo de acuerdo al tiempo son las siguientes:

1.4.9.1.3 Inversiones en la COAC. “Lucha Campesina Ltda.”

INVERSIONES	TASA DE INTERÉS
De 30 A 90 DÍAS	5.5%
De 91 A 180 DÍAS	6.5%
De 181 A 360 DÍAS	7.5%
361 EN ADELANTE	8%

FUENTE: Reglamento de Depósitos a Plazo Fijo

1.4.9.1.4 Servicios crediticios ofrecidos por la COAC. “Lucha Campesina Ltda.”

La Cooperativa, concederá las siguientes clases de créditos:

- Emergentes
- Especiales
- Ordinarios o quirografarios
- Hipotecarios
- Prendarios

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 25/07/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 02/08/2014

A) Préstamos Emergentes

Se concederán créditos emergentes, en casos de enfermedad o siniestro debidamente comprobados, sin el requisito de la base, con certificados de aportación, con seguro de desgrávame, por el monto máximo de \$200.00 dólares a 60 días plazo al interés bancario vigente, el pago se efectuará en cuotas mensuales.

B) Préstamos Especiales

Se podrán otorgar préstamos especiales hasta un monto de \$ 600.00 dólares con HIPOTECA y \$ 300.00 dólares SOBRE FIRMAS, los mismos que se otorgarán de la forma siguiente:

- Con fondos provenientes de depósitos a plazo fijo o recursos externos
- Con tasa de interés vigente establecida por el banco central y el Consejo de Administración de la Cooperativa
- 2% para el seguro de Desgrávame
- 4% por comisiones
- Con base del 4 x 1
- 5% en certificados de aportación
- el 1.5 de gastos administrativos
- Sus pagos son capital e interés mensual Tienen un plazo máximo de 5 meses.

El socio para poder solicitar un crédito especial deberá haber tenido un crédito quirografario o hipotecario, el mismo que debe tener cancelado el 50% del préstamo vigente, de igual manera para los alcances.

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 29/08/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 02/09/2014

C) Préstamos Quirografarios

Para la concesión del crédito, a más de los requisitos establecidos, los garantes deberán vivir en el mismo sector o pertenecer a la misma jurisdicción territorial que el deudor y se seguirá el siguiente procedimiento:

- Curso de Cooperativismo;
- Solicitud, de crédito;
- Informe del inspector de Crédito, de los deudores, garantes y garantías sobre las condiciones socio-económicas;
- Declaración juramentada actualizada;
- Informe de cartera y movimiento de cuenta;
- Entrevista del solicitante con la Gerencia;
- La aprobación por el Comité de Crédito;

Firma de pagarés tanto de deudores y garantes solidarios;

- Despacho;
- Archivo;
- Seguimiento;
- Recuperación;

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 25/07/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 02/08/2014

D) PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Para la concesión de los préstamos hipotecarios, se deberá observar el siguiente procedimiento:

- Curso de Cooperativismo;
- Solicitud de crédito;

Informe del inspector de Crédito, de los deudores, sobre las condiciones socio económico;

- Foto actualizada del bien inmueble a hipotecar;
- Para la elaboración del contrato hipotecario se deberá presentar la escritura con linderos actualizados por lo menos con 5 años atrás y el Certificado de grávame del Registro de la Propiedad actualizado;
- Inscripción de la hipoteca en el Registro de la Propiedad en la jurisdicción correspondiente;
- Informe de cartera y movimiento de cuenta;
- Entrevista del solicitante con la Gerencia;
- Aprobación por el Comité de Crédito;
- Firma de pagarés tanto de los deudores como de los afianzadores hipotecarios;
 - Despacho;
 - Archivo;
 - Seguimiento;
 - Recuperación.

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 25/07/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 02/08/2014

1.4.9.1.5 Destino de los créditos

Los destinos de estos dos tipos de crédito son:

A) **AGRÍCOLA.-** Créditos orientados a fortalecer y desarrollar la actividad Agrícola de la zona, entre las actividades consideradas tenemos:

- Siembra y mantenimiento de cultivos de ciclo corto;
- Mantenimiento de plantaciones permanentes o semipermanentes ya establecidas;
- Formaciones de plantaciones semipermanentes;
- Adquisición de repuestos y reparación de maquinaria;
- Compra de pequeñas maquinarias, equipos e implementos.

B) **GANADERO.-** Créditos orientados a fortalecer y desarrollar la actividad Pecuaria de la zona, entre las actividades consideradas tenemos:

- Ganado bovino de cría;
- Ganado bovino de engorde o de ceba, y de descolló;
- Pequeñas explotaciones avícolas;
- Porcinos de engorde, reproductores o de cría, para explotaciones que dispongan de infraestructura necesaria;
- Rehabilitación de pastizales y cercas;
- Adquisición de repuestos y reparación de maquinaria;
- Compra de maquinaria pequeña, equipos e implementos;
- Adquisición de alevines y alimento para actividades piscícolas.

C) **ARTESANAL.-** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, otorga créditos al centro artesanal, para las siguientes actividades:

- Adquisición de materias primas y materiales que requieran los talleres en funcionamiento, sean de producción o de servicios.
- Compra de maquinarias pequeñas, equipos e implementos para actividades de producción o de servicios, en funcionamiento.

D) **COMERCIAL.-** Créditos para socios que están dedicados a la actividad comercial, y entrega los siguientes:

- Capital de Trabajo, en actividades establecidas de compra y venta de bienes y/o servicios.
- Adquisición de mercaderías de origen agrícola, pecuario, industrial, artesanal y forestal, para la venta.

1.4.9.1.7 Construcción de Vivienda y/o Mejoramiento.-

Créditos destinados a la compra de, casa, construcción, ampliación y refacción de la vivienda de uso del prestatario.

Está orientada a la formación de un capital, capaz que le permita al usuario, a un tiempo determinado, la compra de un bien inmobiliario, vivienda o terreno. Prevé el compromiso del usuario de ahorrar en forma regular, por un periodo no menor a tres años y no mayor a diez años.

- **COMPRA DE TERRENO.-** Créditos destinados a la compra de terreno.
- **COMPRA DE VEHÍCULO.-** Créditos destinados a la compra de vehículo

1.4.10 Funcionarios Principales

Nº	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	FECHA DE INGRESO
1	Gerente	Pedro Olivo	19-07-1997
2	Contador - General	Sisa Lucero María Elizabeth	05-03-1999
3	Asistente Contable	Villagómez Rivera Valeria Vanessa	29-11-2010
4	Auxiliar de Contabilidad	Morales Murillo Gladys Marlene	12-02-2013
5	Analista de Riesgos	Vimos Benalcázar Susana Alexandra	01-08-2011
6	Jefe de Captaciones	Alcoser Pinos Mabell Karina	16-04-2005
7	Programador de Sistemas	Cando Mera Ignacio Felicísimo	22-10-1999
8	Sistemas	Moreno Tubón Luisa Fernanda	13-05-2006
9	Auxiliar de Sistemas	Espinoza Vallejo Alexander	17-01-2012
10	Marketing	Avecilla Cabrera José Adán	15-12-1998
11	Oficial de Cumplimiento	Pérez Muñoz Diego Hernán	25-06-2003
12	Oficial de Crédito	Guevara Sanipatín Marco Vinicio	11-11-1997
13	Oficial de Crédito	Ávila Nájera Wilson Néstor	03-02-1996
14	Auxiliar de Crédito	Guzmán Vallejo Tania Mireya	01-02-2002
15	Oficial de Cobranzas	Morocho Remache José Luis	09-06-2005
16	Secretaria	Beltrán González Rosa Janet	10-03-2001
17	Atención Cliente	Barragán Naranjo Silvana Polet	12-07-2012 – 30-08-2014
18	Atención Socios	Yáñez Concha Cinthya Lissette	01-02-2013
19	Cajera Matriz	Hernández Espinoza Gabriela Patricia	01-04-2012
20	Cajera Matriz	Cardozo Muñoz Geovanna Belén	20-08-2009
21	Servicios Generales	Paredes Chiluiza Cenaida	01-05-2012
22	Jefe de Crédito	Ortíz Moreta Nestor Luciano	14-01-1998

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 25/07/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 02/08/2014

1.4.11 Principios Fundamentales

Honestidad: Trabajamos con transparencia y honradez, cumpliendo siempre lo que ofrecemos.

Seguridad y Solvencia: Somos una organización que genera confianza en base a la solidez moral y financiera que nos caracteriza.

Vocación del Servicio: Desarrollamos nuestro trabajo con calidez humana y profesionalismo, esforzamos por brindar el mejor servicio.

Solidaridad: Apoyamos al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios u clientes, buscando el fortalecimiento de sus finanzas y actuando con equidad.

Compromiso: Actuamos convencidos de que debemos dar más de lo esperado, con un alto sentido de pertenencia a nuestra Cooperativa.

1.4.12 Puntos de Interés para el Examen

En el examen a realizarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda” se consideró tener como puntos de interés el análisis a los procesos operativos de la organización; mediante el cual se concluyó por medio del Grupo de ASESORES AUDITORES Y CONSULTORES GERENCIALES, tomar en consideración a los procesos operativos de Crédito , Captaciones y Servicios.

1.4.13 Identificación de los componentes importantes a examinar en la planificación específica.

Los componentes importantes para la realización de este examen en la planificación específica son:

- Revisión de la ley vigente con los manuales de la Organización.
- Los manuales de Funciones
- Reglamento Interno
- Reglamento de crédito, captaciones y servicios
- Procedimientos de las actividades principales de los departamentos de crédito, captación y servicios

1.4.14 Matriz de evaluación de riesgo y confianza de Auditoría.

MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA

A continuación se describe la fórmula bajo el cual se determinó el nivel de riesgo y confianza del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, mediante los cuestionarios realizados al personal de la Institución.

$$NR = 100 - NC$$

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100$$

Dónde:

- **NC**= Nivel de confianza
- **CT**= Confianza total
- **CP**= Confianza prevista
- **NR**= Nivel de riesgo

La ponderación para los cuestionarios de control interno se realizó de acuerdo a la siguiente matriz:

Tabla No. 21 Matriz de ponderación de riesgo y confianza

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Fuente: (Whittington & kurt, 2009, pág. 254)

1.4.15 Recursos y tiempo a Utilizarse

Los recursos a utilizarse son Equipo y materiales como resmas de papel, impresora multifunción. Lápices bicolor, portaminas, borradores. Etc. y talento humano conformado por un supervisor, jefe de equipo y Auditor Junior.

El tiempo establecido de la auditoria a practicarse es de 180 días equivalente a 4 meses, correspondiente al periodo auditado del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013.

1.4.16 Resultados de la Auditoria

La Auditoría Operativa practicada a la Cooperativa de ahorro y Crédito “Lucha campesina Ltda”. Servirá a los directivos de la organización tomar en consideración el informe que constara de conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos encontrados sobre la evaluación de gestión a los procesos y procedimientos operativos de la entidad.

1.4.17 Firmas de Responsabilidad de quien prepara y quien aprueba

Dr. Patricio Robalino
SUPERVISOR

Dr. Sergio Esparza
JEFE DE EQUIPO

Sr. Christian Sánchez
AUDITOR JUNIOR

ELABORADO POR: **COSG**
REVISADO POR: **APR/SSEM**

FECHA: 25/07/2014
FECHA: 02/08/2014

AC 1.5 INFORME PRELIMINAR



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“LUCHA CAMPESINA LTDA”
AUDITORÍA OPERATIVA
DEL 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

IPL

1/2

30 de julio del 2014

Sr. Pedro Olivo

Gerente de la COAC Lucha Campesina Ltda.

P R E S E N T E. –

Asunto: Informe Preliminar

Atendiendo a la Auditoria Operativa que nos fue encomendada, nos permitimos informarle que el proceso de diagnóstico preliminar a la Cooperativa “Lucha Campesina Ltda.”. Fue concluido mediante el programa establecido en la fase preliminar, de ser aprobados, daría pie a la siguiente etapa de la auditoría.

En el Estudio preliminar se observó las siguientes deficiencias:

- En el periodo auditado no cuenta la organización con planes o programas de capacitación que ayuden al mejoramiento del desempeño institucional por parte del personal
- En la organización existe falta de evaluaciones periódicas aplicadas al personal con la finalidad de mejorar su desempeño intelectual.
- Actualmente el manual de funciones esta desactualizados conforme a las necesidades y exigencias que se rige la organización.
- No existe un manual de procesos para cada departamento,
- No Existen algún tipo de flujogramas que guie y ayude al personal encargado de cada departamento a mejorar su desempeño de manera eficiente y eficaz conforme a las actividades de cada una de ellas.
- Además no existe un seguimiento eficiente y continuo a los procesos, procedimientos operativos en especial de captaciones, créditos y servicios, ocasionando la segregación y duplicidad de funciones por parte del personal

- En el manual de proceso de crédito se observan que consideran las actividades y procedimientos del departamento de cobranzas; pero no existe una persona o departamento específico para la realización del mismo lo cual mejoraría mucho más el retorno y recuperación de la cartera vencida.
- El personal de la institución carece de socialización de la filosofía de la organización sobre, sus objetivos, misión y visión, Ocasionando un desconocimiento a cierta parte de ellos.

Como recomendación se estableció lo siguiente:

- Departamento de Riesgo: realizar planes de acciones que permitan identificar los posibles riesgos encontrados dentro de la institución en especial de los procesos operativos de crédito, captación y servicios por medio de un análisis profundo a las áreas críticas conocidas como cuellos de botellas que impidan al mejoramiento del mismo.
- Gerencia: debe establecer indicadores de gestión constantes para cada proceso operativo para medir su desempeño eficiente, eficaz y poder mejorar el desempeño institucional.

Sin más que darles a conocer se pone a consideración el informe una vez leído se podrá consultar alguna inquietud hacia el equipo de trabajo caso contrario se aprobará y se dará paso a la siguiente etapa de auditoría.

Sr. Christian Sánchez
AUTOR DE TESIS

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 30/07/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 02/08/2014

ARCHIVO CORRIENTE



TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA OPERATIVA

ENTE AUDITADO: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”

PERÍODO: 2013


CORREO: atcmatriz@coacluchacampesina.fin.ec

DIRECCIÓN: Abdón Calderón entre 9 de Octubre y Gómez Rendón


TELEFONO: 042 727 939 / 042 727 101 / 032 326 657


Fase II: Revisión de la legislación, políticas y normas

AC 2 PROGRAMA DE AUDITORIA

		PROGRAMA DE AUDITORÍA REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN OBJETIVOS, POLÍTICAS Y NORMAS Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2013			PG
Objetivo: Analizar la normativa, Políticas y objetivos, que rigen las actividades de la organización, para obtener un conocimiento suficiente y competente del cumplimiento con la normativa vigente.					
Nº	PROCEDIMIENTO	REF.PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERV.
1	Revisé la normativa interna	PT3 ANX 1		16-07-2014	
2	Elabore una matriz de los resultados de cumplimiento de la normativa interna y externa de la filosofía de la organización.	PT4 1/1		18-08-2014	
3	Determine si la Cooperativa cumple correctamente con la normativa general vigente respectiva.	MRC EX 1/8 -8/8		22-08-2014	
4	Obtuve información acerca de la filosofía interna con las actividades de la Cooperativa.	MRC INT 1/2 – 2/2		22-08-2014	
5	Realice el resumen de evaluación del cumplimiento de la normativa vigente	RECN 1/1		25-08-2014	
6	Realice un informe conforme a los hallazgo encontrados entre la normativa Externa e Interna	IRN 1/1		28-08-2014	
ELABORADO POR: COSG			FECHA: 28-08-2014		
REVISADO POR: APR/ SSEM			FECHA: 20-09-2014		

AC. 2.1 REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN, POLÍTICAS Y NORMAS - EXTERNA

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA” AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013 MATRIZ DE RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO EXTERNO			MRC EX 1/8
LOEPS: LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA					
N°	NORMATIVA	SI	NO	MARCO NORMATIVO	OBSERVACIONES
1	Art 79 cumplen con las tasas de interés activas y pasivas que son determinadas por el Banco central del Ecuador	X		LOEPS - ESTATUTO	
2	Art 83 cumple con las actividades establecidas en la ley conforme a sus actividades	X		LOEPS - ESTATUTO	
3	Art 85 mantiene índice de solvencia y prudencia financiera de acuerdo a sus a sus actividades	X		LOEPS - REGLAMENTO DE CRÉDITO	
4	Art 86 cumplen con el cupo de crédito con los colaboradores internos de la Institución	X		LOEPS - REGLAMENTO DE CRÉDITO	
5	Art 89 se han realizado estudios de factibilidad en la creación de sucursales o agencias de la institución	X		LOEPS – REGLAMENTO INTERNO DE LA COAC	
6	Art 93 Cumplen con la prevención de lavados y activos conforme a la legislación vigente	X		LOEPS – REGLAMENTO DE CRÉDITO – LEY DE LAVADO DE ACTIVOS	
7	Art 94 Exponen al público en general y a los socios sobre la información correspondiente y pertinente de sus actividades financieras al termino de los ejercicios		X	LOEPS	No existe una persona encarga para la publicación de sus actividades financieras
8	Art 97 Los vocales de consejos gerentes, auditores internos y externos son calificados conforme a la SEPS		X	LOEPS	No tiene calificación conforme a la SEPS ya que algunos de los representantes no poseen título académico
9	Art 101 Cumple sus segmentación conforme a la LOSEPS	X		LEOPS - REGLAMENTO DE CRÉDITO	
	TOTAL	7	2		
Elaborado por: COSG			FECHA: 18-08-2014		
Revisado por: APR/SSEM			FECHA: 20-09-2014		

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA” AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013 MATRIZ DE RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO EXTERNO			MRC EX 2/8
SEPS: SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIDAD REGLAMENTO.					
A	CAP IV DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO SECCIÓN I DE LOS SOCIOS				
1	Art 24 Cumplen con los requisitos Ingreso y Registro de los Socios establecidos conforme a la SEPS	X		SEPS – ESTATUTO	
2	Art 25 cumplen los requisitos de Retiro de los Socios	X		SEPS – ESTATUTO	
3	Art 26 Cumplen los requisitos de Reembolso de haberes	X		SEPS – ESTATUTO	
B	SECCIÓN II ORGANIZACIÓN INTERNA PARRAFO I ASAMBLEA GENERAL				
4	Art. 28 cumple la Asamblea General con los requisitos establecidos en el reglamento	X		SEPS - ESTATUTO	Literal 4. No cumple con la asignación para el cargo de un Auditor Interno de la Cooperativa.
5	Art. 29 cumple con el reglamento las Atribuciones y deberes de la Asamblea General	X		SEPS – ESTATUTO	
6	Art 30 se cumple con las clases de Asamblea	X		SEPS - ESTATUTO	
C	PARÁGRAFO II DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN				
8	Art 35 existen Números de Vocales establecidos conforme al reglamento	X		SEPS – ESTATUTO	
9	Art 30 se cumple con las clases de Asamblea	X		SEPS - ESTATUTO	
C	PARÁGRAFO II DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN				
10	Art 34 cumple los requisitos de Atribuciones y deberes el consejo de Administración	X		SEPS - ESTATUTO	
11	Art 35 existen Números de Vocales establecidos conforme al reglamento	X		SEPS – ESTATUTO	
Elaborado por: COSG			FECHA: 18-08-2014		
Revisado por: APR/SSEM			FECHA: 20-09-2014		

SEPS: SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIDAD
REGLAMENTO.

N°	NORMATIVA	SI	NO	MARCO NORMATIVO	OBSERVACIONES
D	PARÁGRAFO III DE LA PRESIDENCIA				
12	Art 36 cumple con haber ejercido la calidad de socio, por lo menos dos años antes de su elección y recibir capacitación en áreas de su competencia antes de su posesión.	X		SEPS – ESTATUTO	
13	Art 37. Cumple con las atribuciones y responsabilidades como: Tener reuniones con el Consejo de Administración; Preside todos los actos oficiales de la cooperativa; y, Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, cuando así lo disponga el estatuto social.	X		SEPS- ESTATUTO- REGLAMEN TO	
E	PARÁGRAFO IV DEL CONSEJO DE VIGILANCIA				
14	Art 38 cumple con las Atribuciones y deberes Como Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo; Controlar las actividades económicas de la cooperativa; Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas legales vigentes; Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;	X		SEPS – ESTATUTO	
15	Art. 39.- Cumple con el número de vocales establecidos conforme al reglamento	X		SEPS – ESTATUTO	
Elaborado por: COSG			FECHA: 18-08-2014		
Revisado por: APR/SSEM			FECHA: 20-09-2014		

SEPS: SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIDAD
REGLAMENTO.

N°	NORMATIVA	SI	NO	MARCO NORMATIVO	OBSERVACIONES
F	PARÁGRAFO VI DE LA GERENCIA				
16	<p>Art. 44.- cumple con las Atribuciones y responsabilidades la gerencia como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa; • Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el POA y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente. • Contrata, acepta renuncias y da por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa • Diseñar y administra la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera • Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos. 	X		SEPS – ESTATUTO- REGLAMEN TO	
17	Art. 46.- cumple con lo establecido las Comisiones especiales con el reglamento	X		SEPS – ESTATUTO	Comisión de Educación y Cultura Comisión de Asuntos Sociales Comisión de licitación y adquisiciones Comisión de Crédito Otras comisiones
H	SECCIÓN IV DE LA FUSIÓN, ESCISIÓN, DISOLUCIÓN, LIQUIDACIÓN Y REACTIVACIÓN Parágrafo I DE LA FUSIÓN				
Elaborado por: COSG			FECHA: 18-08-2014		
Revisado por: APR/SSEM			FECHA: 20-09-2014		



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“LUCHA CAMPESINA LTDA”
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
MATRIZ DE RESULTADOS
DE CUMPLIMIENTO
EXTERNO**

**MRC
EX
5/8**

SEPS: SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIDAD
REGLAMENTO.

N°	NORMATIVA	SI	NO	MARCO NORMATIVO	OBSERVACIONES
18	Art. 47.- en el caso que la organización llegue a fusionarse con otra organización se considera los requisitos para la Fusión conforme al reglamento.	X		SEPS – ESTATUTO	
I	PARÁGRAFO II DE LA ESCISIÓN				
19	Art. 52.- en el caso que la organización llegue a la escisión cumple con los requisitos en base al reglamento de la SEPS		X	SEPS – ESTATUTO	
J	PARÁGRAFO III DE LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN				
20	Art. 54.- se considera la Disolución por sentencia judicial conforme al reglamento en el caso que la organización llegue a cerrar por completo.	X		SEPS – ESTATUTO	
21	Art. 55.- Resolución de la Superintendencia se considera conforme al reglamento de la SEPS		X	SEPS – ESTATUTO	
K	Capítulo II DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Sección I DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA				
22	Art. 94.- para ser designado vocal de los consejos cumplen al menos dos de ellos con título de tercer nivel que lo exige la ley de Educación superior		X	SEPS - ESTATUTO	No poseen título de tercer nivel los vocales y no está formalmente calificado por la SEPS
23	Art. 95. Cumple los requisitos para ser gerente al menos con título de tercer nivel o conocimientos relacionados a finanzas al menos dos años		X	SEPS - ESTATUTO	No posee Titulo de tercer nivel
24	Art. 102 existen los vocales establecidos de los consejos de las cajas centrales	X		SEPS - ESTATUTO	
	TOTAL	20	4		
Elaborado por: COSG			FECHA: 18-08-2014		
Revisado por: APR/SSEM			FECHA: 20-09-2014		

LSS: LEY DE SEGURIDAD SOCIAL					
N°	NORMATIVA	SI	NO	MARCO NORMATIVO	OBSERVACIONES
1	Art 2 Cumple con los requisitos de sujetos de protección conforme al artículo mencionado.	X		LDS – REGLEAMENTO INTERNO DE TRABAJO	
2	Art 24 cumple con la afiliación al personal de la institución conforme a ley	X		LDS – ESTATUTO	
3	Art 40 los colaboradores de la institución tienen acceso a préstamos quirografarios vinculados según el artículo mencionado.	X		LDS – RELAMENTO INTERNO DE TRABAJO	
4	Art 184 se pone en consideración los años de trabajo para el uso de su jubilación cada empleado conforme a lo establecido en el artículo.	X		LDS – RELAMENTO INTERNO DE TRABAJO	
	TOTAL	4	0		
Elaborado por: COSG			FECHA: 18-08-2014		
Revisado por: APR/SSEM			FECHA: 20-09-2014		

CT: CODIGO DE TRABAJO					
N°	NORMATIVA	SI	NO	MARCO NORMATIVO	OBSERVACIONES
1	Art 8 cumple con el contrato individual al momento de celebrarse un convenio entre los colaboradores que ingresan a la institución	X		CT – RELAMENTO INTERNO DE LA COAC	
2	Art 13 la forma de remuneración se cumple conforme a la ley vigente y competente.	X		CT – RELAMENTO INTERNO DE LA COAC	
3	Art 14 se toma en consideración la estabilidad laboral conforme al artículo establecido.	X		CT – RELAMENTO INTERNO DE LA COAC	
4	Art 21 se cumple todos los requisitos de contrato escritos establecidos por este artículo	X		CT – RELAMENTO INTERNO DE LA COAC	
5	Art 42 de las Obligaciones del Empleador cumple con lo establecido en los puntos de pago de remuneración. Indemnización a los trabajadores	X		CT – RELAMENTO INTERNO DE LA COAC	
6	De las jornadas y descansos de trabajo Art 42 -52- 53 cumple con lo establecido al término de trabajo con 8 horas diarias y descanso obligatorio los sábados y domingos	X		CT – RELAMENTO INTERNO DE LA COAC	
7	Art 55 -57-58 Se considera las horas extras cuando los colaboradores trabajen fuera de horario establecido	X		CT – RELAMENTO INTERNO DE LA COAC	
8	De las fiestas civiles Art 65 Se cumplen los días de descanso obligatorio conforme al artículo mencionado.	X		CT – RELAMENTO INTERNO DE LA COAC	
9	Art 69 – 71 el trabajador goza de vacaciones anuales conforme a la ley y aplicando la liquidación correspondiente.	X		CT – RELAMENTO INTERNO DE LA COAC	
10	Art 79 cumple con lo establecido a la no discriminación en lo que corresponde a la igualdad de remuneración	X		CT – RELAMENTO INTERNO DE LA COAC	
11	Art 97 los trabajadores participan de las utilidades de la institución cada año	X		CT – RELAMENTO INTERNO DE LA COAC	
Elaborado por: COSG			FECHA: 18-08-2014		
Revisado por: APR/SSEM			FECHA: 20-09-2014		

CT: CODIGO DE TRABAJO					
N°	NORMATIVA	SI	NO	MARCO NORMATIVO	OBSERVACIONES
12	Art 111 – 113 de las remuneraciones adicionales cumple con la decimotercera y décimo cuarta remuneración a los colaboradores de la institución	X		CT – RELAMENTO INTERNO DE LA COAC	
	TOTAL	12	0		
Elaborado por: COSG			FECHA: 18-08-2014		
Revisado por: APR/SSEM			FECHA: 20-09-2014		

AC. 2.2 REVISIÓN DE LA LEGISLACIÓN, POLÍTICAS Y NORMAS – INTERNA



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“LUCHA CAMPESINA LTDA”
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
MATRIZ DE RESULTADOS
DE CUMPLIMIENTO
INTERNO**

MRC
INT

REGLAMENTO INTERNO DE LA COAC					
N°	NORMATIVA	SI	NO	MARCO NORMATIVO	OBSERVACIONES
1	Art. 19. cumple la misión conforme a la razón de ser de la organización.		X	REGLAMENTO INTERNO DE LA COAC	Su misión deber ser lo más específica posible
2	Art 20. Cumple la visión con los objetivos establecidos de la institución	X		REGLAMENTO INTERNO DE A COAC	
3	Art.5 Cuentan con principios y valores acorde a sus actividades	X		CODIGO DE ETICA - ESTATUTO	
4	Art.1 Cuenta con un Manual de Funciones para cada cargo que se desempeña dentro de la institución.	X		MANUAL DE FUNCIONES	El manual de funciones esta desactualizado en algunos departamentos de la organización
5	Art 18 literal f) cumple con un Manual de Procesos y procedimientos que guie al Personal a la realización eficiente de las actividades que desempeñan		X	N/A	No cuenta con un manual de procesos.
6	Cap. 1. Cuenta con un organigrama debidamente estructurado acorde a sus necesidades de la Organización.		X	ESTATUTO	El organigrama está planteado pero no está ejecutado en su totalidad
7	Art 2 Existe Objetivos enfocados a futuro que midan el desempeño institucional conforme a las metas de la organización.	X		CODIGO DE ETICA	
8	Cap. 1. Cumplen con un reglamento interno que ayude al proceso de inducción al personal de la institución	X		REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	
9	Art 51. Cumple con los requisitos y atributos la organización y gobierno de la organización conforme a sus funciones	X		ESTATUTO	
10	Art 16 Existe un manual de Crédito que cumple sus funciones correspondiente	X		REGLAMENTO DE CRÉDITO	
	TOTAL	7	3		
Elaborado por: COSG			FECHA: 18-08-2014		
Revisado por: APR/SSEM			FECHA: 20-09-2014		

A.C 2.3 RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE

N°	MARCO NORMATIVO	RESPUESTAS		CONFIANZA TOTAL (SI)	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
		SI	NO					
1	SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA	20	4	24	83,83%	Alto	16,67%	Bajo
2	LEY ORANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA	7	2	7	77,78%	Alto	22,22%	Bajo
3	LEY DE SEGURIDAD SOCIAL	4	0	4	100%	Alto	0%	Bajo
4	CODIGO DE TRABAJO	12	0	12	100%	Alto	0%	Bajo
5	TOTAL EXTERNO			41	90,40%	Alto	9,60%	Bajo
6	REGLAMENTO, ESTATUTOS, MANUALES, CODIGOS, ETC	7	3	10	70%	Alto	30%	Bajo
7	TOTAL INTERNO			10	70%	Alto	30%	Bajo
TOTAL					80,20%	Alto	19,80%	Bajo

Elaborado por: **COSG**

FECHA: 28-08-2014

Revisado por: **APR/SSEM**

FECHA: 20-09-2014

Las leyes que se rigen la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA” conforme a la matriz de riesgo y confianza se observó lo siguiente:

REVISIÓN DE LA NORMATIVA EXTERNA:

- La mayoría de artículos referente y relacionado a LA LEY Y AL REGLAMENTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS y LEPS); la organización cumple con las disposiciones en ciertos artículos de la ley vigente; así mismo se observó que en otros artículos de la ley no se cumple en su totalidad:

ART. 94 LOEPS”-. No cumple con una persona encargada en publicar al término del ejercicio económico su informe financiero de la Organización como lo establece en la ley; ART 97 LEPS”-. Los vocales designados por la organización no están calificados como lo establece la ley “*al menos dos de los vocales principales de los consejos y sus respectivos suplentes, deberán tener título profesional de tercer nivel, según las definiciones de la ley que regule la educación superior, en profesiones relacionadas en el reglamento de elecciones, mecanismos que aseguren la participación de socios con el perfil requerid*”

- Además se toma en consideración también a la LEY DE CODIGO DE TRABAJO Y LA LEY DE SEGURIDAD SOCIAL bajo estas leyes mencionadas se pudo verificar que están conforme en la mayoría de sus artículos correspondientes a las actividades que se desempeñan como institución Financieras, acorde a la ley vigente

Dando como resultado mediante la matriz de riesgo y confianza un 90,40% correspondiente al nivel de confianza alta y un 09,60% de Riesgo bajo

ELABORADO POR: COSG REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 28/08/2014 FECHA: 29/09/2014
---	--

REVISIÓN DE LA NORMATIVA INTERNA:

- En la revisión Normativa interna que consiste en el análisis y verificación de la parte filosófica de la organización de documentos ,reglamentos,estatutos,manuales,etc, se pudo operacionalizar conforme a la matriz de riesgo y confianza se determinó lo siguiente:
- El nivel de confianza es del 70% alta y un 30% de riesgo bajo por lo que se considera que la organización cumple con cierta de sus reglamentos de acuerdo a lo establecido con los documentos: su misión no se encuentra bien estructurada y debe ser más específica, su manual de funciones esta desactualizado.
- Mediante la revisión de la normativa entre ambos procesos internos y externo se pudo concluir que el nivel de confianza de toda la organización es del 80,20% de confianza alta y el 19,20% de riesgo bajo.

SE RECOMIENDA:

- **Gerencia:** impartir y organizar cursos o talleres de capacitación al personal sobre los cambios y reformas de la ley vigente a la que se rige la Cooperativa para mejorar ciertos lineamientos que establece la SEPS Y LOEPS en sus artículos correspondientes.
- **Gerencia y sus Administradores:** deberán establecer mecanismos de actualización al manual de funciones conforme a los departamentos existentes para mejorar su desempeño institucional.

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 28/08/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 29/09/2014

- **Gerencia:** debe realizar reuniones y socializar con el personal de la organización el código orgánico monetario y financiero establecido el 12 de septiembre del 2014 en adelante según el capítulo ii artículos 23. literal a
- **Gerencia:** debe coordinar con parte del personal correspondiente para la realización de un manual de procesos que ayude a los departamentos operativos a mejorar su desempeño de manera eficiente y eficaz en la consecución de sus actividades facilitando el proceso al personal de cada departamento.

Christian Sánchez
Autor de tesis.

ELABORADO POR: COSG	FECHA: 28/08/2014
REVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 29/09/2014

ARCHIVO CORRIENTE



TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA OPERATIVA

ENTE AUDITADO: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”

PERÍODO: 2013


CORREO: atcmatriz@coacluchacampesina.fin.ec

DIRECCIÓN: Abdón Calderón entre 9 de Octubre y Gómez Rendón

TELEFONO: 042 727 939 / 042 727 101 / 032 326 657

Fase III: Revisión y evaluación del control interno

AC 3. PROGRAMA DE AUDITORIA

		PROGRAMA DE AUDITORÍA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO al 31 de diciembre 2013			PG
<p>Objetivo: Evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”; con la finalidad de identificar posibles debilidades que puedan ser consideradas como áreas críticas.</p>					
N°	PROCEDIMIENTO	REF.PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERV
1	Elabore el cuestionario de control interno basado en los ocho componentes del COSO II.	CCI 1/8- 8/8		15-08-2014	
2	Calcule y evaluar el cuestionario de control interno a los funcionarios de cada departamento mediante la matriz de riesgo y confianza	CCI 1/9- 9/9		28-08-2014	
3	Realice la hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones por cada componente.	HR/CR 1/3 – 3/3		29-08-2014	
4	Elabore el Informe de Control Interno	ICI 1/5 – 5/5		1-09-2014	
ELABORADO POR: COSG			FECHA: 02-09-2014		
REVISADO POR: APR/SSEM			FECHA: 29-09-2014		

AMBIENTE DE CONTROL

N°	PREGUNTA	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cuenta la institución con un código de ética?	X		X		X		
2	¿Existe un proceso de socialización de los valores éticos, principios de la institución al personal de la institución?	X		X			X	
3	¿Existen planes de capacitación al personal para fortalecer el desempeño y competencia en sus actividades?		X		X		X	D: No existe un plan de capacitación al personal; solo se lo realiza cada vez que exista una invitación
4	¿Existe un proceso de evaluación al desempeño del personal de manera periódica?		X		X		X	D: No existe un proceso de evaluación de manera periódica hacia el personal
5	¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizativa claramente definida?	X		X			X	
6	¿La Institución cuenta con manuales, estatutos, reglamentos que guie al personal en la ejecución de los procedimientos internos que se desarrollan en la Institución?	X		X		X		
7	¿En la institución se maneja un ambiente laboral basado en valores de respeto, confianza, lealtad, etc.?	X		X		X		
8	¿El personal está cumpliendo funciones según el puesto para el que fue nombrado?		X		X		X	
9	¿Existe un manual de funciones que defina claramente las actividades del personal, y los niveles de autoridad y responsabilidad?	X			X		X	D: Existe un manual de funciones pero no está actualizado.
10	¿Existe rotación de personal en las funciones de los departamentos operativos?	x		x		X		
	Total	7	3	6	4	4	6	

$$NC = \frac{CT}{CP} = \frac{17}{30} = 56,67\%$$

CONFIANZA 56,67% Moderado
RIESGO 43,33% Moderado

Análisis: : El nivel de confianza es moderado por cuanto existe manuales y reglamentos internos de la organización pero no está siendo difundido y utilizado eficientemente por ende existe un nivel de riesgos moderado porque la institución no socializa y actualiza su normativa interna conjunto con el personal

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Elaborado por: COSG

Fecha: 28-08-2014

Revisado por: APR/SSEM

Fecha: 02-09-2014

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

N°	PREGUNTA	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La institución cuenta con el plan operativo que contribuya al cumplimiento de la misión y visión institucional?		X		X	X		
2	¿Las políticas normas y procedimientos son actualizados de manera frecuente para el logro de los objetivos institucionales?		X		X	X		
3	¿Existe una participación del personal en la Institución que aporte positivamente al cumplimiento de los objetivos institucionales?	X			X	X		
4	¿Existe proceso de plan estratégico para corregir desviaciones en los objetivos, políticas y procedimientos?		X	X			X	
5	¿Existe un seguimiento a los procesos, procedimientos y actividades de cada departamento de la Institución para llevar a cabo sus actividades en función a los objetivos y programas establecidos por la institución?	X		X			X	D: no existe seguimiento eficiente, y eficaz a los procesos y actividades complementarios por cada departamento.
Total		2	3	2	3	3	2	

$NC = \frac{CT}{CP} = \frac{7}{15} = 46,67\%$	CONFIANZA	46,67% Bajo
	RIESGO	53,33% Alto

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS: El nivel de confianza es bajo porque no existe un control eficiente a los procesos y objetivos institucionales reflejando un nivel de riesgo es alto debido al no seguimiento de los procesos operativos.

Elaborado por: COSG

Fecha: 28-08-2014

Revisado por: APR/SSEM

Fecha: 02-09-2014

IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS.

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La Cooperativa posee un proceso adecuado que permita identificar posibles riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos de cada dpto?		X		X		X	D: El Dpto. de riesgo está encargado de identificar los posibles errores pero no tiene un plan o programa elaborado.
2	¿Para identificar los riesgos operativos cuenta con procedimientos o técnicas de estudios de mercado para mejorar acciones frente a la competencia?	X		X			X	
3	¿Los procedimientos para mitigar los riesgos potenciales que puedan afectar a la cooperativa son discutidos con el personal y los directivos de la institución?	X		X		X		
4	¿Se revisa con regularidad los manuales, reglamentos, procedimientos y políticas relacionados a la administración de la Institución	X		X			X	
5	¿Se tiene establecido un plan de procedimiento para presentar quejas y/o reclamos?		X		X		X	D: no existe un plan de procedimientos de quejas o reclamos pero se lo realiza empíricamente
Total		3	2	3	2	1	4	

Analisis: según la matriz podemos observar que el nivel de confianza es del bajo debido a que la persona encargada del departamento de riesgo no elabora un plan para mitigar los posibles riesgos, mientras que el nivel de riesgo alto al no existir un plan o programa que permita identificar riesgos.

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

$\frac{N}{C} = \frac{CT}{CP} = \frac{7}{15} = \frac{46,67}{67} \%$	CONFIANZA	46,67% Bajo
	RIESGO	53,33% Alto

Elaborado por: COSG

Fecha: 28-08-2014

Revisado por: APR/SSEM

Fecha: 02-09-2014

EVALUACIÓN DE RIESGO

N .-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La Cooperativa cuenta con un proceso de evaluación de cada departamento frente a un estudio de mercado frente a la competencia?	X			X		X	
2	¿Se han establecido indicadores de gestión para evaluar a los procesos operativos de cada departamento?		X		X		X	D: Existen parámetros de evaluación pero indicadores de gestión no existe al momento
3	¿Existe una persona encargada de evaluar el riesgo que podría afectar a la Institución?	X		X			X	
4	¿La dirección de la Cooperativa valora las probabilidades de ocurrencia de los riesgos?	X		X			X	
5	¿Cuándo se identifican riesgos estos es evaluado según su grado de afectación?	X		X		X		
6	¿La organización cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	X		X		X		
7	¿La gerencia evalúa el cumplimiento de los objetivos de la estructura organizacional?	X		X		X		
8	¿Cuándo los Objetivos de la Institución no están siendo cumplidos la gerencia toma las debidas precauciones?	X			X		X	
9	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta institucional?	X		X			X	
10	¿Existe indicadores que determine el cumplimiento de sus metas?		X		X		X	D: No se ha establecido indicadores que midan el cumplimiento de sus metas

Total

8 2 7 3 3 7

Análisis: según la matriz podemos observar que el nivel de confianza es moderado debido existe una persona encargada de a analizar riesgos por ende el nivel de riesgo es de moderado ya que se considera que se analiza los posibles riesgos pero no ese elabora un plan de mejora para evaluar posibles riesgos.

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% -75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo

$$\frac{N}{C} = \frac{CT}{CP} = \frac{18}{30} = 60 \%$$

CONFIANZA	60% Moderado
RIESGO	40% Moderado

Elaborado por: COSG

Fecha: 28-08-2014

Revisado por: APR/SSEM

Fecha: 02-09-2014

RESPUESTA AL RIESGO

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se cuenta con un proceso para mitigar los riesgos que puedan afectar a las actividades operativas de la institución?		X		X		X	D: no existe un proceso especializado en mitigar los riesgos que puedan impedir las actividades de cada departamento
2	¿Cuándo existen riesgos que pueden afectar a la operatividad de cada departamento se toman las acciones correctivas de forma inmediata?	X		X		X		
3	¿Se informa oportunamente el impacto de los riesgos que tenga cada departamento para tomar las acciones correctivas pertinentes?	X		X		X		
4	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que puedan afectar a los departamentos operativos?		X	X		X		
5	¿El personal está capacitado para enfrentar positivamente ante cualquier riesgo?	X		X			X	
Total		3	2	4	1	3	2	

Análisis: según la matriz podemos observar que el nivel de confianza y riesgo es moderado debido a que frente a un riesgo existe un estudio empírico para prevenir los posibles riesgos pero no se ha elaborado un plan o programa específico para la ejecución del mismo.

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

$NC = \frac{CT}{CP} = \frac{10}{15} = 66,67 \%$	CONFIANZA	66,67% Moderado
	RIESGO	33,33% Moderado

Elaborado por: **COSG**

Fecha: **28-08-2014**

Revisado por: **APR/SSEM**

Fecha: **02-09-2014**

ACTIVIDADES DE CONTROL								Observaciones
N.-	Preguntas	Procesos Operativos						
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cuenta la Institución con un manual de procesos para cada departamento?		X		X		X	D: está en proceso diseñar un manual de procesos
2	¿Existe un análisis y control eficiente a los procesos de cada departamento en especial de crédito y cobranzas?		X		X		X	no existe un control eficiente a los procedimientos de cada departamento de la institución
3	¿Se realiza un seguimiento adecuado de los procedimientos que se efectúan en el manual de procesos de Crédito y captaciones de la Cooperativa para su correcta finalización?	X		X			X	
4	¿Existe modelos de Flujogramas de procesos para los departamentos de crédito y captaciones que permita ser ayudar eficientemente en sus actividades correspondiente		X		X		X	D: Existen procesos pero no modelos de Flujogramas que ayuden al mejoramiento del mismo.
5	¿Existe un tiempo establecido a los procedimientos para cada proceso de Crédito y captaciones que ofrece la Organización?		X		X		X	D. No está establecido tiempos para los procesos de crédito, cobranzas, captaciones y servicios que presta la Institución.
6	¿Existe un departamento de procesos de Cobranzas dentro de la organización?		X		X		X	
7	¿Existe dualidad de funciones entre el personal De cada departamento?	X		X			X	D. Si existe dualidad de funciones por falta de personal
8	¿Existe Flujogramas de procesos para el departamento de captaciones de ahorros y depósitos a plazo fijo.		X		X		X	
9	¿Se tiene un control eficiente y adecuado en los procesos de cada departamento para determinar los nudos críticos que impidan el mejoramiento del mismo?	X			X		X	D. no existe un análisis de los nudos críticos que afecten a la ejecución de los mismos.
10	¿Las transacciones se registran al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?	X		X			X	
Total		4	6	3	7	1	9	

$NC = \frac{CT}{CP} = \frac{8}{30} = 26,67\%$	CONFIANZA	26,67% Bajo
	RIESGO	73,43% Alto

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Análisis: según la matriz podemos observar que el nivel de confianza es bajo y el nivel de riesgo es alto debido al no tener un manual de procesos que guíe al personal a la realización eficiente de sus actividades correspondiente permitiría mejorar el desempeño institucional por parte del personal y los departamentos operativos generando un desempeño eficiente acorde a la normativa interna de la organización.

Elaborado por: **COSG**

Fecha: 28-08-2014

Revisado por: **APR/SSEM**

Fecha: 02-09-2014

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se utilizan herramientas informáticas como el internet para la socialización y comunicación de información dentro de la Institución?	X		X		X		
2	¿La socialización de la información entre el personal de cada departamento es oportuno y adecuado?	X			X		X	D: No se socializa la información al personal de manera eficiente
3	¿Existen canales abiertos de comunicación entre la dirección y el personal de la Institución?	X		X		X		no existe un canal abierto entre los directivos con el personal
4	¿Se han definido políticas de comunicación interna que permita la transmisión de información de manera más ágil y oportuna?	X		X		X		
5	¿La divulgación de información es previa a la autorización específica de la dirección?	X		X		X		
6	¿Existe un personal encargado de mantener resguardado toda la información ante alguna eventualidad?	X		X			X	
7	¿La Organización cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos de información en caso de alguna eventualidad?	X		X			X	
8	¿Existe comunicación abierta con los auditores externos?	X		X			X	
Total		8	0	7	1	4	4	

<p>Análisis: según la matriz podemos observar que el nivel de confianza es alto y el nivel de riesgo es bajo; considerando que en información es bueno la organización pero en socialización falta mecanismo de inducción al personal de la organización.</p>	Nivel de confianza		
	Bajo	Moderado	Alto
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
	Alto	Moderado	Bajo
	Nivel de riesgo		
$NC = \frac{CT}{CP} = \frac{19}{24} = 79,17\%$	CONFIANZA	79,17% Bajo	
	RIESGO	20,83% Alto	

Elaborado por: COSG	Fecha: 28-08-2014
Revisado por: APR/SSEM	Fecha: 02-09-2014

MONITOREO (SUPERVISIÓN)

N .-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se supervisa de manera adecuada las actividades efectuadas por el personal de la Institución?		X		X		X	
2	¿la Institución cuenta con actividades e información para monitorear la gestión de cada departamento respecto a:	X			X		X	
3	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes de Auditorias anteriores para valorar y mejorar el sistema de control interno?	X		X		X		
4	¿Se informa los hallazgos encontrados al nivel directivo de la organización?	X		X		X		
5	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	X		X			X	
Total		4	1	3	2	2	3	

$NC = \frac{CT}{CP} = \frac{9}{15} = 60\%$	CONFIANZA	60,00% Bajo
	RIESGO	40,00% Alto

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Análisis: según la matriz podemos observar que el nivel de confianza y riesgo es moderado pero se considera que se debe supervisar eficientemente todos los procesos operativos de manera frecuente para mejorar su desempeño institucional.

Elaborado por: **COSG**

Fecha: **28-08-2014**

Revisado por: **APR/SSEM**

Fecha: **02-09-2014**

COMPONENTE	ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
AMBIENTE DE CONTROL	Su calificación dentro de este componente del COSO II los resultados obtenidos son un nivel de confianza moderado de un 56.67%, y un riesgo moderado de 43.43%.	<p>a) No existe un plan de capacitación Constante al personal que fortalezcan el desempeño Institucional, ya que no se ejecutan ningún plan o programas de capacitación. H1</p> <p>b). La Organización no lleva a cabo un proceso de evaluaciones periódicas para medir el nivel del desempeño del personal de la institución. H2</p>	<p><u>Departamento de Recursos Humanos</u></p> <p>a). deberá Planificar, desarrollar e integrar al talento humano planes de capacitación cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los colaboradores de la organización.</p> <p><u>La Gerencia</u></p> <p>b).Deberá planear y administrar un proceso de evaluación del desempeño de todo el talento humano de la institución de acuerdo a los procedimientos que la misma determine.</p>
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	Los resultados obtenidos en cuanto a este componente del COSO II son un nivel de confianza moderado de 46,67% y un nivel de riesgo Alto de 53,33%.	<p>a) No existe un seguimiento eficiente a los procesos, procedimientos y actividades que se desempeñan en cada departamento operativo de la institución. H4</p>	<p><u>Gerencia</u></p> <p>a) Deberá plantear procesos organizativos al personal de cada departamento con la finalidad de ayudar a realizar sus procedimientos conforme las exigencias que requiere cada departamento.</p>
ELABORADO POR: COSG		FECHA: 29/08/2014	
REVISADO POR: APR/SSEM		FECHA: 02/09/2014	

COMPONENTE	ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	Dentro de este componente del COSO II los resultados obtenidos son un nivel de confianza es bajo 46,67% % mientras que el nivel de riesgo es alto de 53,33%.	a). La Organización no cuenta con un plan de acción para identificar los posibles errores y corregir desviaciones en los objetivos, políticas y procedimientos de la Institución. H5	<u>Departamento de Riesgos</u> a). Deberá Elaborar herramientas de apoyo que permitan identificar los posibles riesgos que afecten a la operatividad de la institución y para permitir alcanzar los objetivos y metas planteadas.
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Los resultados obtenidos en este componente son un nivel de bajo de 60% mientras que el nivel de riesgo es alto de 40%.	a). No existen indicadores de gestión para evaluar a los procesos operativos de cada departamento que cuenta la organización. H6	<u>La Gerencia</u> a) Deberá implementar métodos de evaluación mediante indicadores de gestión que ayuden al cumplimiento de las actividades planteadas para medir el grado de eficiencia y eficacia que tienen sus procedimientos y actividades.
RESPUESTA AL RIESGO.	Los resultados obtenidos en este componente son un nivel de confianza moderado de 66,67% mientras que el nivel de riesgo es Moderado de 33,33%.	A) No existe un proceso específico para mitigar los riesgos que puedan afectar a las actividades de cada departamento de la Organización. H7 B) La institución no cuenta con un manual de procesos, claramente definida, puesto que los procedimientos para cada departamento no están planteados conforme a sus funciones correspondientes. H8	<u>Departamento de Riesgos</u> A) Deberá Establecer métodos que permitan determinar los niveles de ocurrencia y afectación de los posibles riesgos para contrarrestar el impacto de los mismos. <u>Gerencia</u> b) Deberá elaborar un manual de procesos, con sus políticas e instructivos que guie al personal en la ejecución de las operaciones, en caso de haber modificaciones efectuarlas y socializarlas oportuna y formalmente.
ELABORADO POR: COSG		FECHA: 29/08/2014	
REVISADO POR: APR/SSEM		FECHA: 02/09/2014	

COMPONENTE	ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
		C) No existe modelos de Flujogramas que ayuden al mejoramiento de los procesos de los departamentos de Crédito, Cobranzas, captaciones y servicios H9	<u>Gerencia</u> C) Deberá implementar en su el Manual de procesos Flujogramas que permiten observar todos los pasos a ejecutarse de un sistema o proceso de los departamentos sin necesidad de leer notas extensas. Ayudando a mejorar eficientemente sus actividades
ACTIVIDADES DE CONTROL	Cabe señalar que en este componte los resultados obtenidos son un nivel de confianza bajo de 26.67% y también un nivel de riesgo alto de 73.33%.	a) No existen tiempos establecidos para las actividades de los departamentos Operativos de crédito, captaciones y servicios H 10 b) Existe duplicidad de funciones por parte del personal de la entidad debido a que no existe el personal adecuado para realizar las funciones pertinentes H 11 c) No existe un análisis profundo a las áreas críticas que impidan el desenvolvimiento de los procesos H12	<u>Gerencia</u> a) Deberá dar seguimiento la ejecución de todos los procedimientos operativos y establecer tiempos para cada uno de los procesos que tiene la organización con la finalidad de mejorar eficientemente sus funciones hacia los socios o clientes de la Organización. b) Deberá capacitar al personal y contratar más colaboradores para realizar las funciones pertinentes de cada puesto de trabajo ya que al ser la matriz debe ser más coordinada en sus actividades correspondientes. C. Los Dptos. Operativos deberán analizar y detectar los nudos críticos en las áreas críticas que impidan al desenvolvimiento eficiente de los procesos principalmente de crédito, captaciones y servicios
INFORMACIÓN Y COMUNIZACIÓN	Dentro de este componte los resultados obtenidos son un nivel de confianza Alto de 79.17% y también un nivel de riesgo bajo de 20.83%.	a) La Organización no realiza una socialización oportuna y adecuada de información puesto que las políticas de comunicación no son bien realizadas. H13	<u>Gerencia</u> a) Deberá Elaborar y socializar políticas de comunicación y socialización de información interna mediante un proceso de inducción al personal de la entidad sea verbal o por escrito.
ELABORADO POR: COSG		FECHA: 29/08/2014	
REVISADO POR: APR/SSEM		FECHA: 02/09/2014	

INFORME DE CONTROL INTERNO

Cumandá, 1 de Agosto del 2014

Sr.

Pedro Olivo

GERENTE DE LA COAC “LUCHA CAMPESINA LTDA.”

Presente.-

De mi consideración:

Realizada la evaluación del control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA Ltda. A fin de determinar la eficacia y eficiencia de las operaciones, controles y utilización de los recursos de la Institución, se obtuvo los siguientes resultados preliminares:

- **Inexistencia de planes o programas de Capacitación al personal**

Actualmente la Institución realiza capacitaciones cada cierto tiempo que exista una invitación de un organismo externo de la entidad; pero se lo considera como un hallazgo ya que no se llevan a cabo una planificación, planes o programas específicos de capacitaciones dirigidas al personal de la institución que fortalezcan el desempeño del mismo. Según su Reglamento interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA”. Art 1.- de los Objetivos complementarios literal N.8 dice “Establecer dentro de la planificación anual, una partida presupuestaria destinada al fomento de la capacitación, dentro de las áreas cooperativa, ley de economía popular y solidaria, emprendimientos personales, economía popular y solidaria y otros que mejoren el servicio y buen vivir de los socios y según Normas de Control Interno de la CGE 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo.

- **No se realizan evaluaciones periódicas al personal**

No se realizan evaluaciones concurrentes al personal de cada departamento para medir su grado de desempeño. Según el Reglamento interno y estatuto del mismo dice “Art 22.- ATRIBUCIONES planeará y administrará un sistema de evaluación del desempeño a todos los empleados de la institución la misma determine El consejo de Administración y Vigilancia, y según Normas de Control Interno de la CGE 407-04 Evaluación del desempeño; puesto que se encontró como un hallazgo la falta de evaluaciones concurrentes al personal de la Institución para medir su grado de desempeño.

- **No se encuentra Actualizado el Manual de funciones en su totalidad por parte de Organización.**

Según El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” de conformidad con el literal del art. 33 de su Estatuto dicta el manual de funciones del trabajador. La cual dicho manual de funciones que existe en la cooperativa en el periodo auditado no está completo en su totalidad generando un retraso en actividades por cada actividad en función del personal de la entidad; por lo que su manual esta leído, corregido y aprobado en las sesiones del 17 de Marzo y 21 de Abril del 2008.

- **No se considera un seguimiento Eficiente a los procesos, procedimientos y actividades de cada departamento.**

No existe un adecuado seguimiento a los procesos, procedimientos efectuados por la institución. Según la LEPS Y EL SEPS en su Art 93 y subgrupos señala: La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control a los procesos y procedimientos.

- **Inexistencia de un plan de acción, herramientas que permitan identificar los posibles riesgos dentro de la Institución.**

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA” actualmente no cuenta con un sistema que permita identificar, evaluar y mitigar los posibles riesgos que pueda afectar a la operatividad de cada departamento. Según la LEPS y su Manual de funciones, en su Art 56 literal 4 señala: La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos; la misma que por medio del dpto. De riesgos deberá elaborar herramientas que permitan identificar posibles riesgos dentro de la cooperativa con la finalidad de provenir los riesgos que afecten a la Institución.

- **No se encuentran diseñados indicadores de Gestión enfocadas a cada departamento de la Institución.**

Según su manual de funciones en referencia con las Funciones Art 49 literal G. del jefe de contabilidad menciona lo siguiente G. “Elaboración de indicadores que midan el desempeño de manera eficiente y oportuna para la toma de decisiones”; Actualmente no se cuenta con un diseño de indicadores enfocados a cada área que mida de manera cuantitativa el comportamiento y desempeño de los proceso de crédito, cobranzas, captaciones y servicios, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual es por ello que se toman acciones para el mejoramiento y desempeño de cada departamento.

- **Actualmente en el periodo auditado está en proceso el diseño de un manual de procesos que guie al personal en la ejecución de las operaciones.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” no contaba en el periodo auditado con un manual de procesos que guie al personal en la ejecución de los procedimientos que se desarrollan en cada departamento que conforma la misma.

Provocando confusión, retraso en las Operaciones a ejecutarse; dicho manual está en proceso a realizarse.

- **La organización Carece de modelos de Flujogramas que ayuden al mejoramiento de los procesos Operativos de Servicios, Captación y Crédito.**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. Tiene un manual de procesos con respecto a crédito pero no está diseñado modelo de Flujogramas que ayuden al mejoramiento del mismo ocasionando retraso en la otorgación de crédito y mejoramiento de cobro; como también no está diseñados modelos de Flujogramas para los procesos Operativos de captaciones y servicios que ayuden al mejoramiento del desempeño institucional.

- **No se consideran tiempos establecidos para los procesos de Servicios, Captación y Crédito.**

Actualmente no se han establecidos tiempos en los departamentos de crédito, cobranzas, captaciones y Servicios que permitan el mejoramiento eficiente y oportuno para satisfacer al cliente.

- **Se observó duplicidad de funciones por parte del personal de la entidad debido a que no existe el personal adecuado para realizar las funciones pertinentes.**

La Institución por la falta del personal ocasiona una segregación de funciones generando deficiencia en sus funciones respectivas al personal del cual fue contratado con la finalidad de que mejore eficientemente en su cargo en el que está trabajando.

- **No existe un análisis profundo a las áreas críticas que impidan el desenvolvimiento de los procesos.**

Actualmente la institución no toma en consideración un análisis profundo a las áreas críticas que existan en los procesos de cada operativa generando nudos críticos que impidan el desempeño del mismo.

- **Inadecuada socialización de la información.**

En la Cooperativa no se realiza una socialización oportuna y adecuada de la información interna puesto que las políticas de comunicación no se han definido por escrito de manera oficial. La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite al personal en cumplir sus responsabilidades.

Con la aplicación de Cuestionarios de Control Interno cuyas preguntas se fundamentaron en los ocho componentes del COSO II, dirigido al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. Y a través de la Matriz de Riesgo y Confianza se ha llegado a obtener en forma global es decir de todo el SISTEMA DE CONTROL INTERNO un nivel de CONFIANZA (Moderado) con un 54,14% y un nivel de RIESGO (Moderado) con un 44,85%,

ICI
6/6

Por lo que se sugiere tomar en cuenta las recomendaciones que emitirán en el informe al final de la auditoría

Particular que le comunicamos para los fines consiguientes.

Atentamente,

Sr. Christian Sánchez

AUTOR DE TESIS.

ARCHIVO CORRIENTE



TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA OPERATIVA

ENTE AUDITADO: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”

PERÍODO: 2013

CORREO: atcmatriz@coacluchacampesina.fin.ec

DIRECCIÓN: Abdón Calderón entre 9 de Octubre y Gómez Rendón

TELEFONO: 042 727 939 / 042 727 101 / 032 326 657

Fase IV: Examen profundo de áreas críticas

AC 4 PROGRAMA DE AUDITORIA

		PROGRAMA DE AUDITORÍA ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS al 31 de diciembre 2013			PGA 1/1
<p>Objetivo: Efectuar un examen profundo de las áreas críticas identificadas hasta este punto determinando las situaciones que requieren acciones correctivas.</p>					
N°	PROCEDIMIENTO	REF.PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERV.
1	Elabore la cedula Narrativa sobre los procedimientos a desarrollarse en esta fase	CN 1-2		02-10-2014	
2	Elabore las hojas de hallazgos	HH 1/9-9/9		06-10-2014	
3	Elabore los Flujogramas de los procedimientos efectuados por los departamentos Servicios, Captaciones y Crédito	FLG 1-6		07-10-2014	
4	Establecí indicadores para determinar la eficiencia y eficacia en los procedimientos	INDG 1/3 - 3/3		14-10-2014	
5	Elabore la hoja de Hallazgos	HH 1/8-9/8		16-10-2014	
ELABORADO POR: COSG			FECHA: 01-10-2014		
REVISADO POR: APR/SSEM			FECHA: 06-11-2014		

Cumandá, 02 de Octubre del 2014

Señor:

Pedro Olivo

Gerente de la COAC “LUCHA CAMPESINA LTDA.”

De Nuestra consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, por medio de la presente le comunicamos que la Auditoría Operativa en esta fase será ejecutada con el propósito de evaluar los procesos Operativos que son llevados a cabo dentro de la Institución y conocer las deficiencias que impidan el desenvolvimiento eficiente de la operatividad en los departamentos de Crédito, Captaciones y servicios; Mediante la elaboración de indicadores de gestión que medirán el desempeño eficiente , eficaz de los procesos en base a los nudos críticos determinados en los papeles de trabajo para la auditoria

La siguiente fase de auditoría consiste en elaborar modelos de Flujogramas que permite representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones operativos por medios de símbolos. Para los departamentos mencionados anteriormente cuyo Objetivo es identificar los nudos críticos que exista y que impidan el desenvolvimiento eficiente de cada uno de ellos mediante un análisis a las áreas críticas con el personal encargado de cada departamento.

Atentamente,

Sr. Christian Sánchez

AUTOR DE TESIS



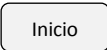
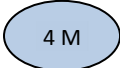



ELABORADO POR: **COSG**


FECHA: **02-10-2014**

REVISADO POR: **APR/SSEM**

FECHA: **06-11-2014**

Tabla No. 22 tiempos establecidos por cada Actividad

Actividades	Colores	Tiempos	colores
Conector		3 minutos	
Inicio		4 minutos	
Fin		5 minutos	
		10 minutos	

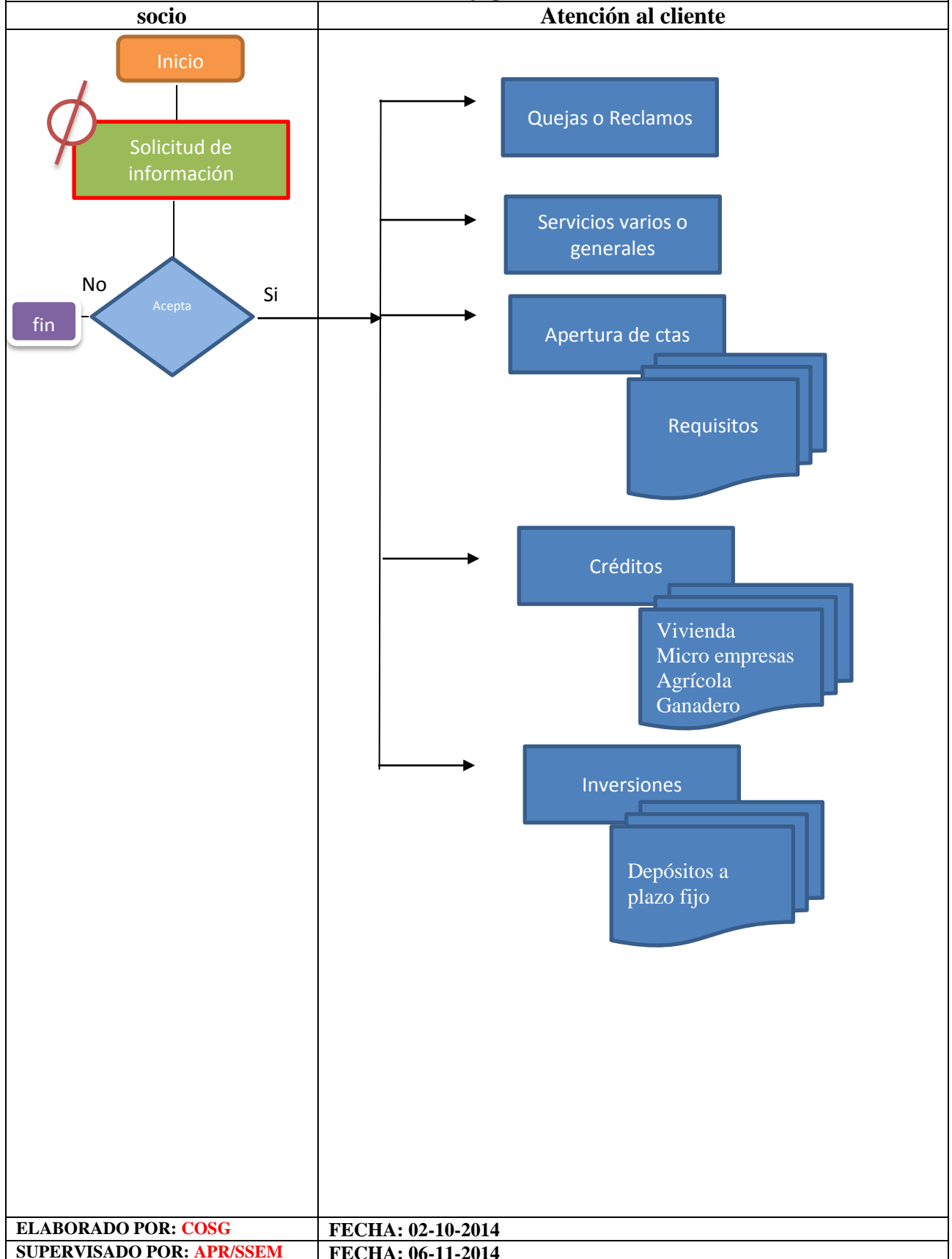
	HOJA DE APUNTES PARA LA REDACCION DEL INFORME DE AUDITORIA AL 31 DE DICIEMBRE 2013 HOJA DE HALLAZGOS	HH 1/2
AREA DE HALLAZGO: SERVICIOS		OBSERVACIONES
CONDICIÓN:		
Falta de seguimiento y evaluación a los procedimientos de servicio en el establecimientos de tiempos para solicitud, revisión e información correspondiente..		
CRITERIO:		
Debe cumplir el Manual de Funciones; ATENCIÓN AL CLIENTE; Art. 56.- Funciones: a. Atención a los Socios. b. Dar Información clara, concreta, precisa y cortés a los socios sobre los beneficios que brinda la institución; Objetivo: Brindar un excelente servicio e información al socio (Cliente) con la finalidad de promover una amplia cobertura de nuestros beneficios y demostrar que somos capaces de trabajar conjuntamente con ellos para llegar a obtener logros y metas comunes.		RLPN - MRC – INT 1-1
CAUSA:		
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un supervisor que verifique el cumplimiento eficiente a los procedimientos de servicios que oferta la organización. • Falta de organización por parte de los ejecutivos de atención al cliente con los directivos de la organización. • No existe publicación de trípticos o afiches que muestre los diferentes tipos de servicios que tiene la organización. 		FLG – PT 6
EFFECTO:		
Malestar por parte de los socios o cliente en la información de servicios al no tener un tiempo establecido para la realización eficiente y oportuna de sus actividades pertinentes		
CONCLUSIÓN:		
De acuerdo a los procedimientos aplicados en el flujograma de servicios existen cuellos de botella o nudos críticos en el establecimiento de tiempos al momento de dar información al cliente o socio y al no revisar oportunamente el ejecutivo de negocios la información correspondiente a los servicios que presta la entidad debido al no cumplimiento de los procesos que se rige el reglamento interno.		FLG – PT 6

RECOMENDACIÓN		
<p>Gerencia debe socializar el proceso de servicios y atención al cliente establecida en el manual de funciones debidamente actualizando e implementando tiempos eficientes en cada procedimientos referente al área de servicios de atención al cliente, asignando un personal exclusivamente para la atención de servicios y atención al cliente.</p>		FLG – PT 6
ELABORADO POR: COSG	FECHA: 02-10-2014	
SUPERVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 06-11-2014	

Tabla No. 23 Procedimientos para Servicios y Atención al Cliente

PROPUESTA DE NARRATIVA PARA SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN			
Objetivo: Conocer las necesidades de los socios o clientes para comprender y resolver sus problemas.			
Alcance: Consiste en evaluar el rol, que la gestión de servicios le genera a los socios para resolver problemas, dudas, consultas, dejándoles satisfechos de forma profesional y lo antes posible dentro de unos plazos razonables.			
N.-	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO ESTABLECIDO	RESPONSABLE PUESTO/ AREA
1	Acude a la Cooperativa para solicitar información	3 M	SOCIO
2	Recepta la información de quejas o reclamas; aperturas, créditos, inversiones,etc		EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE
3	Recibe la papeleta de depósito e ingresa al sistema en el caso de pagar un servicio adicional que presta la institución	1 M	EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE
4	Recibe información de apertura de cuenta, requisitos,etc	5 M	EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
5	Ingresa y verifica al sistema de información su cedula de identidad servicios básicos ,etc.		EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE
6	Recibe papeleta de depósito e ingresa al sistema, imprime libreta al nuevo socio	1 M	EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE
7	Informa al cliente o socio sobre los plazo, interés de inversión	10 M	EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE
8	Recibe y revisa la información, realiza la papeleta de depósito sobre el monto a invertir	3 M	EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE
9	Aprueba la negociación y firma el certificado de póliza	5 M	EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE
10	Socio interesado en crédito recibe la información correspondientes de los créditos existentes, prepara y llena formulario	20 M	EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE
11	Recibe la papeleta de depósito sobre el encaje del crédito a solicitar	1 M	EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE
12	Recibe la libreta de ahorros con el saldo actualizado	1 M	SOCIO
13	Abandona la institución satisfaciendo sus inquietudes o trámites correspondientes	1 M	SOCIO
ELABORADO POR: COSG		FECHA: 04-10-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM		FECHA: 06-11-2014	

Grafico No.- 10 Flujoograma de servicios




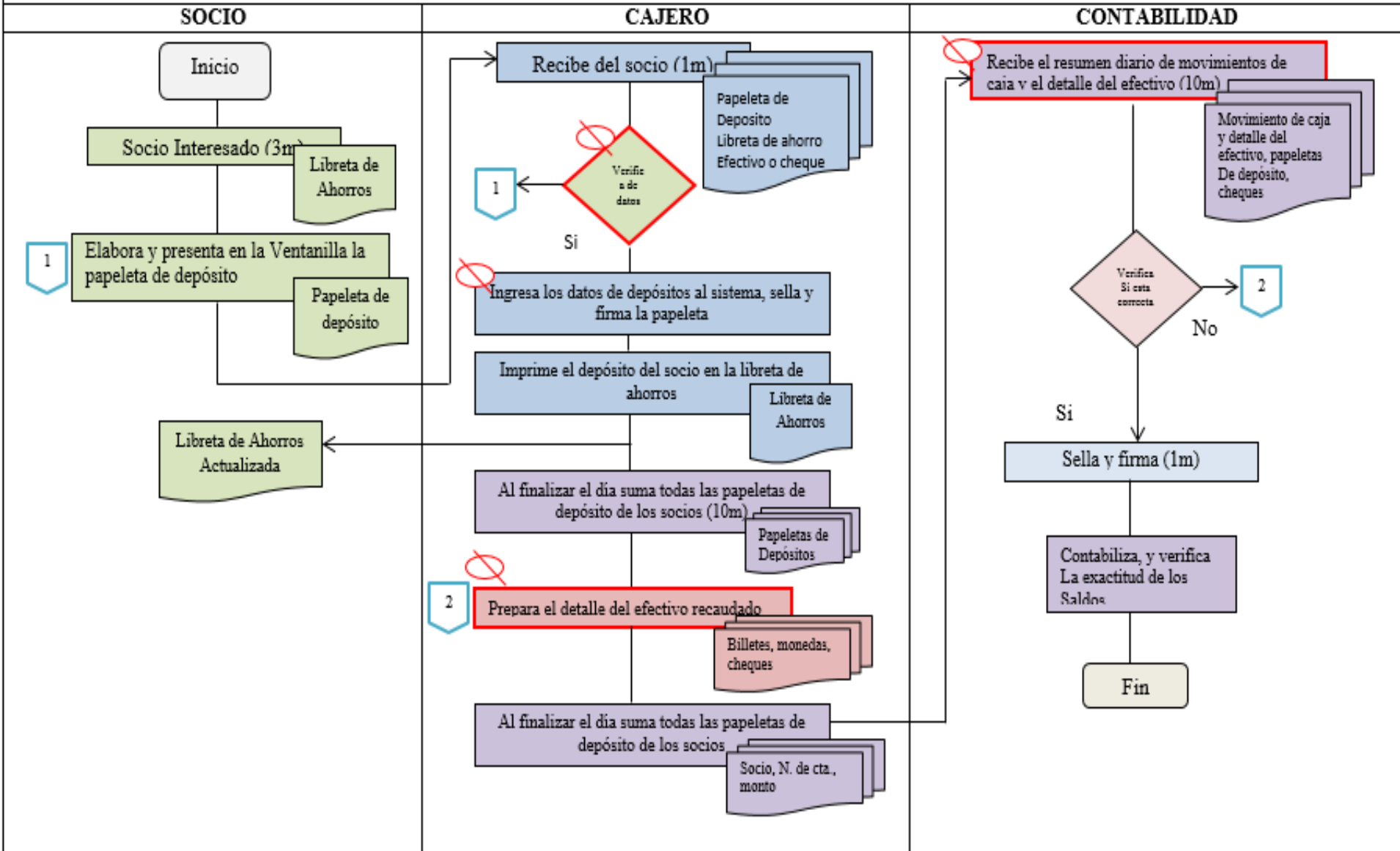
	HOJA DE APUNTES PARA LA REDACCION DEL INFORME DE AUDITORIA AL 31 DE DICIEMBRE 2013 HOJA DE HALLAZGOS	HH 1-2
AREA DE HALLAZGO: CAPTACION DE AHORROS		OBSERVACIONES
CONDICIÓN:		
Falta de coordinación de tiempos establecidos entre los cajeros y el departamento de contabilidad al momento de verificar, ingresar datos de ahorros referente a captaciones de ahorros.		
CRITERIO:		
Debe cumplir con el manual de funciones, jefe de caja- art. 40, Literal J - LI Captaciones, Art 40.- Funciones Cumplir con el proceso de captación en base a los procedimientos establecidos de manera eficiente. J) preparar, verificar e ingresar información sobre las transacciones ejecutadas en el día de trabajo. LI) contabilidad preparar el informe diario sobre las actividades realizadas en el día de trabajo.		RLPN - MRC INT 1/1
CAUSA		
<ul style="list-style-type: none"> • Mala relacion entre compañeros referente al ambiente de trabajo. • Falta de capacitacion al personal en el sistema informatico de la organización • Existencia de duplicidad o segregacion de funciones al personal de cajas y contabilidad. 		FLG – PT7
EFEECTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Malestar y desconfianza por parte del los socios o cliente al momento de ingresar sus recursos monetarios en la organizaciòn. • Indice de captacion de ahorros bajo. • Desmotivacion de los socios o clientes en afiliarse a la organizaciòn. • Poco interes de los clientes en acercarse a las ventanillas a cancelar un servicio adicional. 		
CONCLUSIÓN:		
De acuerdo al Flujograma diseñado por el equipo de auditoria se pudo analizar y observar la existencia de nudos criticos en el proceso de captacion de ahorros conocidos como cuellos de botella que impiden el desenvolvimiento eficiente y eficaz en la captacion de ahorros y en el proceso de depositos a plazo fijo; ocasionando un indice de captacion y de inversion bajo en el periodo auditado.		FLG – PT7
RECOMENDACIÓN:		
gerencia debera realizar programas de capacitacion y evaluacion al personal sobre los procesos que se realiza en el departamento ademas de supervisar y evaluar mediante encuestas aplicadas a los socios o cliente conjunto a la la elaboraciòn de indicadores de gestion que mediran el desempeño del personal de cajas y contabilidad; entre captacion de ahorros.		FLG – PT7
ELABORADO POR: COSG		FECHA: 02-10-2014
SUPERVISADO POR: APR/SSEM		FECHA: 06-11-2014


Tabla No. 22 Procedimientos para captación de ahorros			
PROPUESTA DE NARRATIVA PARA CAPTACIÓN DE AHORROS			
Objetivo: Obtener la confianza de los socios para que depositen sus ahorros en la Cooperativa, con la seguridad de que van a obtener un buen servicio, rendimiento y fácil acceso a créditos asegurando su permanencia.			
Alcance: Consiste en captar del público en general sus excedentes de efectivo, destinándolos al ahorro y bajo el cuidado de la Cooperativa, con la seguridad de que estarán correctamente utilizados y generarán rentabilidad que les permitirá incrementar su capital.			
N.-	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO ESTABLECIDO	RESPONSABLE PUESTO/ AREA
1	Acude a la Cooperativa con el dinero y la libreta de ahorros para el depósito respectivo	3 M	SOCIO
2	Elabora la papeleta de depósito, detallando fecha, valor en números y letras, nombre del cuenta ahorrista, detalle de cheques, si el depósito no es en dinero en efectivo; y presenta en ventanilla.		SOCIO
3	Recibe la papeleta de depósito, dinero o cheques y libreta de ahorros.	1 M	CAJERO
4	Verifica el dinero, la papeleta de depósito y datos adicionales	3 M	CAJERO
5	Ingresa los datos del depósito al sistema, sella y firma la papeleta de depósito.	1 M	CAJERO
6	Guarda las papeletas de depósito para cuadrar los movimientos al final del día.		CAJERO
7	Imprime el depósito en la libreta de ahorros del socio o emitirá una copia del depósito como constancia de la transacción.		CAJERO
8	Recibe la libreta de ahorros con el saldo actualizado	1 M	SOCIO
9	Al finalizar el día suma todas las papeletas ingresadas como depósitos de socios	10 M	CAJERO
10	Prepara el detalle del dinero recaudado, en billetes, monedas y cheques.	5 M	CAJERO
11	Imprime el resumen de los movimientos de caja del día y concilia la información con los valores depositados, verificando las papeletas de depósito, el nombre del socio, número de cuenta y monto del depósito.		CAJERO
12	Recibe el resumen diario de movimientos de caja y el detalle del efectivo.	10 M	CONTABILIDAD
13	Verifica si la conciliación está correcta, sella y firma; de lo contrario entregará al cajero para que revise y corrija el error.	5 M	CONTABILIDAD
14	Contabiliza y verifica la exactitud de los saldos de los reportes		CONTABILIDAD
15	Archiva los documentos de respaldo; reportes, resumen de caja diario y papeletas de depósito	10M	CONTABILIDAD
ELABORADO POR: CO SG		FECHA: 04-10-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM		FECHA: 06-11-2014	

Gráfico No. 11 FLUJOGRAMA PARA LA CAPTACION DE AHORROS



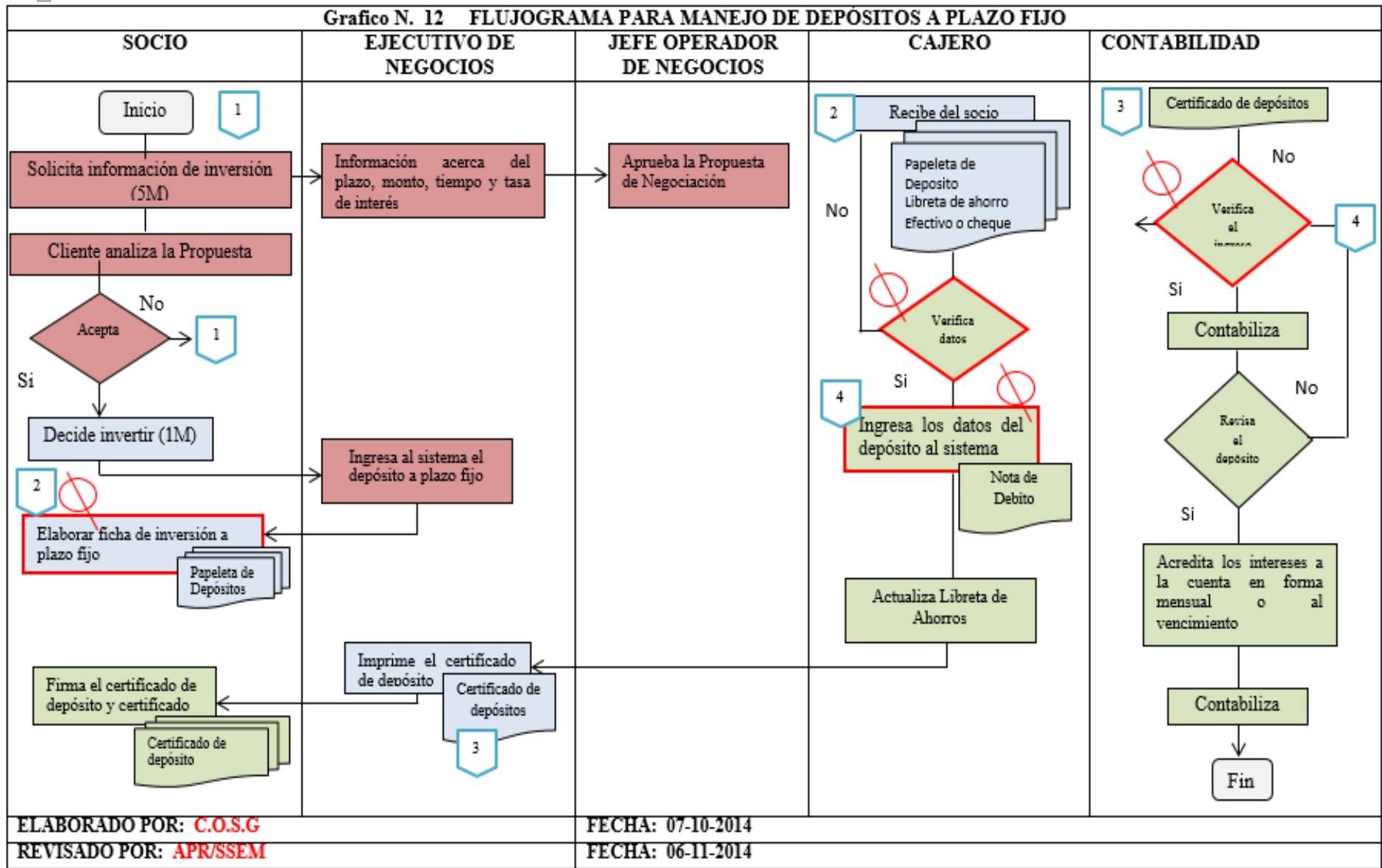
ELABORADO POR: C.O.S.G
REVISADO POR: APR/SSEM


FECHA: 07-10-2014
FECHA: 06-11-2014

 <p>GRUPO ASESORES AUDITORES Y CONSULTORES GERENCIALES</p>	HOJA DE APUNTES PARA LA REDACCION DEL INFORME DE AUDITORIA AL 31 DE DICIEMBRE 2013 HOJA DE HALLAZGOS	HH 1-2
AREA DE HALLAZGO: CAPTACIÓN DE DEPOSITOS A PLAZO FIJO		OBSERVACIONES
CONDICIÓN:		
Falta de coordinación de tiempos establecidos entre los cajeros y el departamento de contabilidad al momento de verificar, ingresar datos de ahorros referente a los depositos a plazo fijo.		
CRITERIO:		
Debe cumplir con del manual de funciones; DEL JEFE DE CAJA Objetivo: Supervisar todos los procedimientos realizados por los cajeros. Art. 40.- Funciones: D. Ingreso de Inversiones a Plazo Fijo I. Monitoreo de Evolución de Plazo Fijo		RLPN - MRC INT 1/1
CAUSA:		
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de medidas de supervicion hacia los funcionarios encargados de caja y contabilidad. • Falta de capacitacion al personal en el sistema informatico de la organización. • Existencia de duplicidad o segregacion de funciones al personal de contabilidad. 		FLG – PT8
EFEECTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Al no tener coordinacion y socializacion entre las dos areas vinculadas de cajas y contabilidad genera un malestar y desconfianza por parte del los socios o cliente al momento de ingresar sus recursos monetarios en la organización. • Poca confiabilidad del ingreso de datos realizado por el area de cajas ocasionando demora en el proceo de captacion de depositos a plazo fijo. • Indice de inversiones a plazo fijo baja. y disminucìon de la solvencia de la organizaciòn. 		

CONCLUSIÓN:		
De acuerdo al Flujograma diseñado por el equipo de auditoria se pudo analizar y observar la existencia de nudos criticos en el proceso de captacion de ahorros conocidos como cuellos de botella que impiden el desenvolvimiento eficiente y eficaz en la captacion de ahorros y en el proceso de depositos a plazo fijo; ocasionando un indice de captacion y de inversion bajo en el periodo auditado.		FLG – PT8
RECOMENDACIÓN:		
Gerencia debera realizar programas de capacitacion y evaluacion al personal sobre los procesos que se realiza en el departamento ademas de supervisar y evaluar mediante encuestas aplicadas a los socios o cliente conjunto a la la elaboraciòn de indicadores de gestion que mediran el desempeño del personal de cajas y contabilidad; entre captacion de depositos a plazo fijo.		FLG – PT8
ELABORADO POR: COSG	FECHA: 02-10-2014	
SUPERVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 06-11-2014	

Tabla No. 23 Procedimientos para captación de depósito a plazo fijo			
PROPUESTA DE NARRATIVA PARA DEPÓSITOS A PLAZO			
Objetivo: Proveer información exacta y eficiente al cliente para que pueda acceder a un rendimiento razonable de su dinero mediante un depósitos a plazo.			
Alcance: Ofrecer una alternativa de inversión, en función monto, tiempo y tasa de interés que permite obtener un rendimiento razonable del capital del cliente; conocido desde el inicio de la operación hasta su vencimiento.			
N.-	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO ESTABLECIDO	RESPONSABLE PUESTO/ AREA
1	Acude a la cooperativa con el deseo de invertir su dinero mediante un depósito a plazo; solicita información.	5 M	SOCIO
2	Informa al socio acerca del depósito a plazo; monto, tiempo, tasa de interés y forma de pago. Negocia el producto.		EJECUTIVO DE NEGOCIOS
3	Aprueba la propuesta de negociación		JEFE OPERADOR DE NEGOCIOS
4	Analiza la propuesta, si el producto no satisface sus requerimientos se retira de la Cooperativa, de lo contrario, si está interesado el socio decide firmar el depósito a plazo fijo.	3 M	SOCIO
5	Ingresa en el sistema el depósito a plazo fijo	5 M	EJECUTIVO DE NEGOCIOS
6	Elabora y presenta en la ventanilla la papeleta de depósito por el monto acordado	1 M	SOCIO
7	Recibe del socio; papeleta de depósito, Libreta de ahorros (en caso de ser socio de la Cooperativa), efectivo o cheque.		CAJERO
8	Verifica los datos de la papeleta de depósito y dinero.	1 M	CAJERO
9	Ingresa los datos del depósito al sistema, emite una nota de débito.	3 M	CAJERO
10	Actualiza la libreta de ahorros.		CAJERO
11	Imprime el Certificado de Depósito.	1 M	EJECUTIVO DE NEGOCIOS
12	Firma el Certificado de Depósito. (Archiva 1er. Ejemplar).	3 M	SOCIO
13	Recibe el segundo ejemplar del Certificado de Depósito; Archiva		CONTABILIDAD
14	Verifica el correcto ingreso al sistema del depósito a plazo.		CONTABILIDAD
15	Contabiliza el depósito a plazo	CONTABILIDAD	
16	Revisa el vencimiento del depósito	3 M	CONTABILIDAD
17	Acredita los intereses a la cuenta del socio, en forma mensual o al vencimiento del contrato; contabiliza		CONTABILIDAD
ELABORADO POR: CO SG		FECHA: 04-10-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM		FECHA: 06-11-2014	

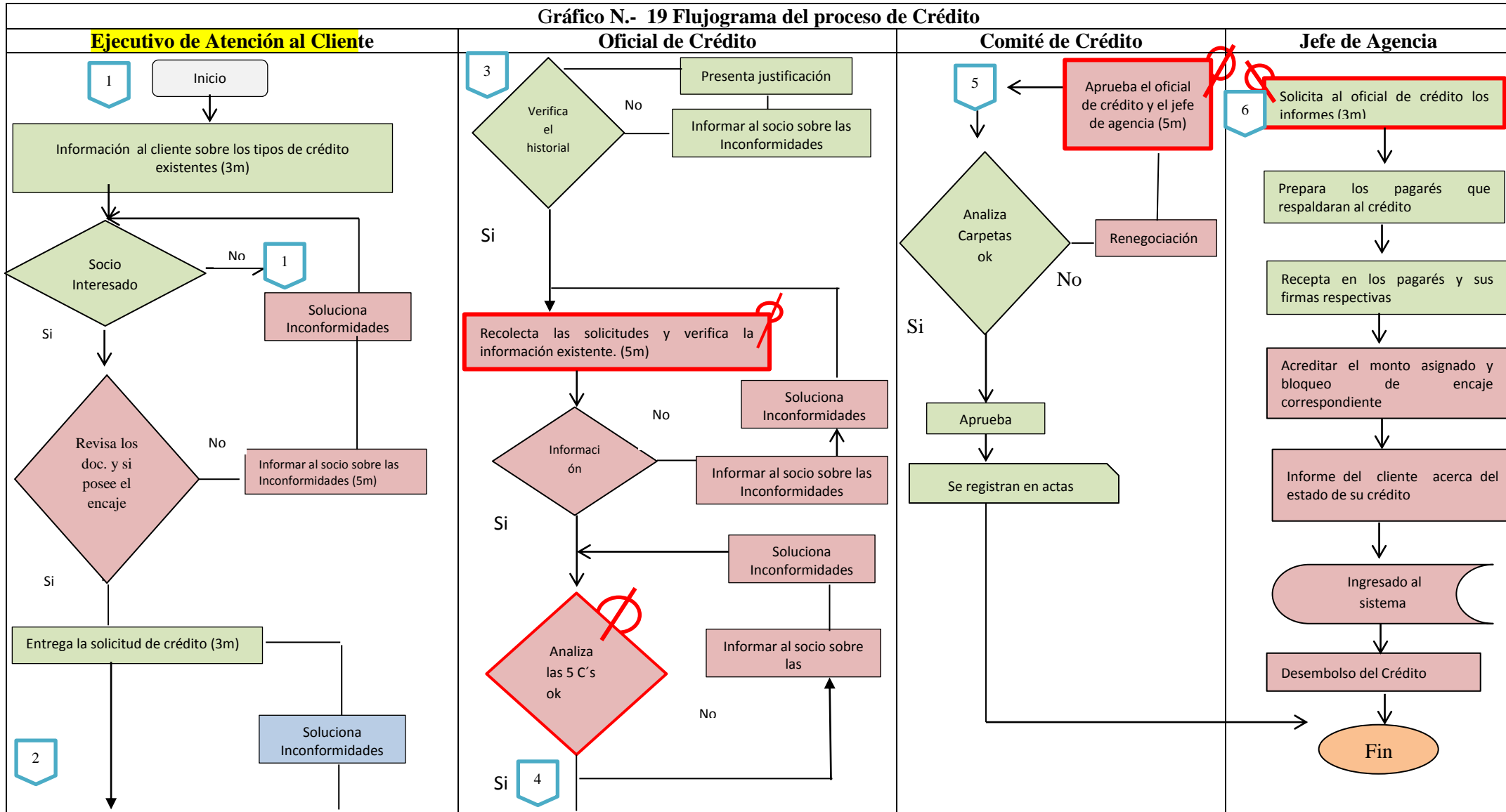


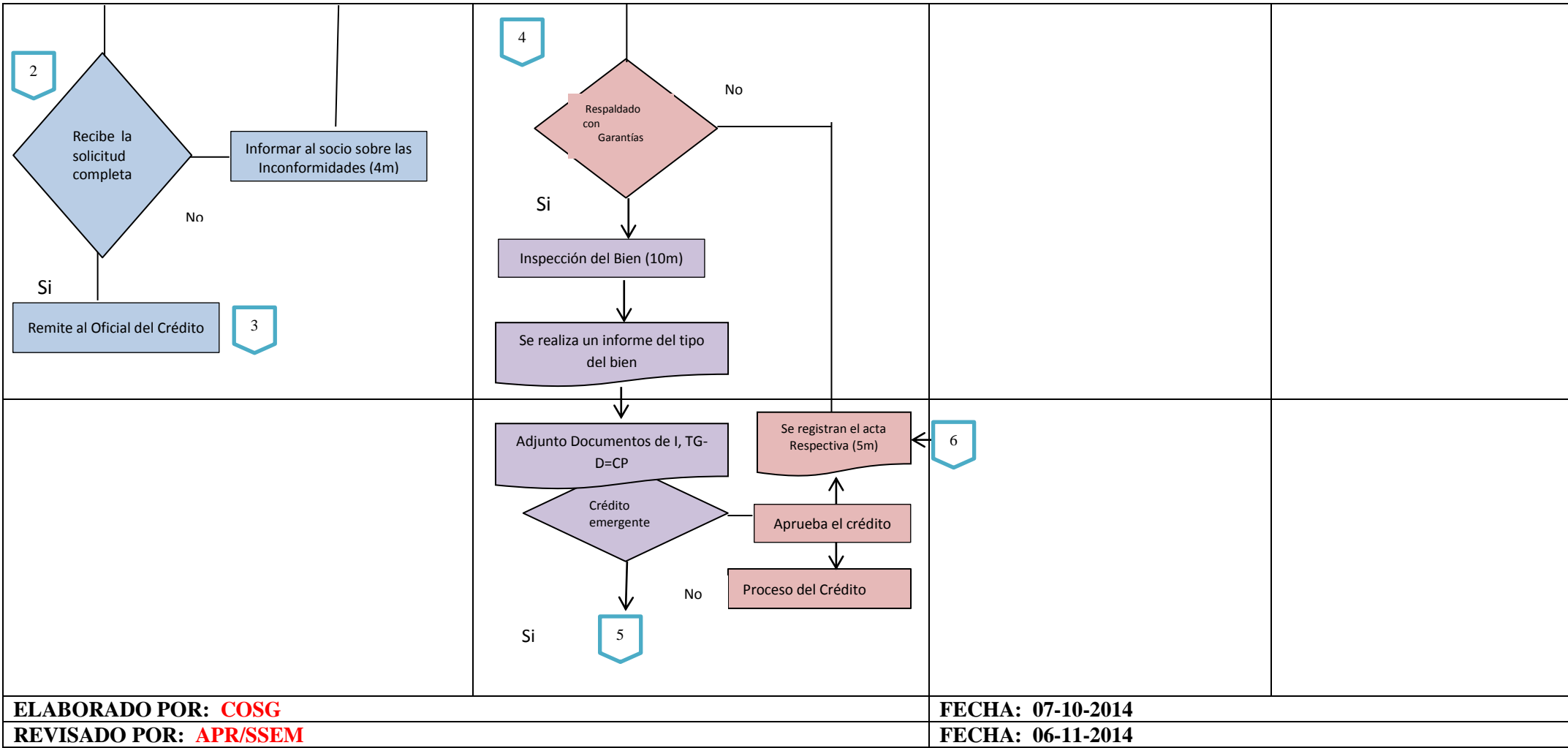
 <p>GRUPO ASESORES AUDITORES Y CONSULTORES GERENCIALES</p>	<p>HOJA DE APUNTES PARA LA REDACCION DEL INFORME DE AUDITORIA AL 31 DE DICIEMBRE 2013 HOJA DE HALLAZGOS</p>	<p>HH 1-2</p>
AREA DE HALLAZGO: PROCESO DE CRÉDITO		OBSERVACIONES
CONDICIÓN:		
<p>Proceso de crédito deficiente al momento de obtener y analizar los requisitos para la concesión de un crédito adicionales a los establecidos en el reglamento de crédito; principalmente entre los oficiales de crédito.</p>		
CRITERIO:		
<p>Debe cumplir con el reglamento de crédito: JEFE DE CRÉDITO.</p> <p>Objetivo: Satisfacer la demanda de créditos de los socios, llevar el seguimiento, asesoramiento y cobranza de los mismos.</p> <p>Art. 44.- Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar el reglamento de crédito conforme a los procedimientos establecidos. • Coordinación entre los oficiales y los directivos de la institución. • Cumplir con los requisitos establecidos para la concesión de un crédito. • Establecer tiempos para el proceso de la otorgación de un crédito 		<p>RLPN – MRC INT 1/1</p>
CAUSA:		
<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento del reglamento de crédito. • Falta de comunicación de los oficiales, comités y directivos de la organización. • Solicitud de documentos extras a los preestablecidos en el reglamento. • Falta de capacitación continua a los oficiales de crédito. 		<p>FLG –PT9 1/1 - 2/2</p>
EFFECTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Al no ejecutar las funciones establecidas por el reglamento de crédito existirá duplicidad de funciones por parte del personal encargado. • Al no tener coordinación y socialización entre los oficiales y comité de crédito genera un ambiente de trabajo negativo por parte de ellos generando retraso en la otorgación del mismo. • Índice de concesión de crédito bajo. • Poca motivación de socios en realizar un crédito. 		

CONCLUSIÓN:	
En el proceso de credito no se considera un tiempo prudente establecido al momento de dar informacion al socio interesado en solicitar un tipo de credito reflejando una lentitud en el proceso del mismo debido a la exigencia de documentos adicionales a los establecidos en el reglamento de credito; causando poca coordinacion entre los oficiales de credito con el jefe de agencia al momento de desenvolsar un credito..	FLG -PT9 1/1 - 2/2
RECOMENDACIÓN:	
Gerencia debe establecer una reunion con el personal encargado del departamento de credito y socializar y aplicar el reglamento de credito coordinando con los oficiales y comites su funcion correspondintes; ademas deberan innovar con requisitos principales para la concesión de un credito.	FLG -PT9 1/1 - 2/2
ELABORADO POR: COSG	FECHA: 02-10-2014
SUPERVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 06-11-2014

Tabla No. 24 Procedimientos para el proceso de crédito			
PROPUESTA DE NARRATIVA PARA PROCESO DE CRÉDITO			
Objetivo: Proveer información exacta y eficiente al socio para que pueda hacer uso de los servicios crediticios, encaminados a mejorar la situación económica de sus asociados y sus negocios			
Alcance: Promover las diferentes opciones de créditos como: microcrédito y créditos de consumo, emergentes.			
N.-	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO ESTABLECIDO	RESPONSABLE PUESTO/ AREA
1	El socio acude a la cooperativa y solicita información para acceder a un crédito.	3 M	EJECUTIVO ATENCIÓN AL CLIENTE
2	Socio interesado acepta los requisitos para obtener un crédito		SOCIO
3	Revisa los documentos correspondientes, en el caso no tener todos los documentos soluciona con el socio inconformidades existentes.	5 M	EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
4	Revisa si el cliente es socio o no; en el caso de serlo revisa el encaje correspondiente al monto a solicitar		EJECUTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
5	Verifica el historial de crédito del socio o cliente; en el caso de tener problemas soluciona con el socio o cliente inconformidades que tenga; en el caso de tenerlas presenta el socio un justificación de exima de cualquier obligación	3 M	OFICIAL DE CRÉDITO
6	Recolecta las solicitudes y verifica la información existente enviada por socio o cliente	5 M	OFICIAL DE CRÉDITO
7	En el caso de tener problema soluciona inconformidades al socio y analiza la 5 C del crédito		OFICIAL DE CRÉDITO
8	Verifica los datos si existe garantías en el crédito y se entregara y llena la solicitud de crédito		SOCIO Y OFICIAL DE CRÉDITO
9	Inspecciona el bien y realiza un informe del tipo del bien adjuntando documentos de ingresos – gastos y capital	10 M	OFICIAL DE CRÉDITO
10	Se registran en el acta respectiva y se envía a comité de crédito	5 M	JEFE DE AGENCIA
11	Analiza cada carpeta y aprueba según el monto a solicitar el socio o cliente		COMITÉ DE CRÉDITO
12	Si esta todo conforme a las políticas de la institución aprueba y se registra en las actas caso contrario habría renegociación del monto a solicitar		COMITÉ DE CRÉDITO
13	Solicita al oficial de crédito los informe	3 M	JEFE DE AGENCIA
14	Prepara los pagarés y firman el deudor y garantes sobre el crédito a otorgarse	5 M	JEFE DE AGENCIA
15	Acredita el monto asignado y bloqueo de encaje correspondiente		JEFE DE AGENCIA
16	Informa al cliente acerca del estado de su crédito e ingresa al sistema y desembolsa su monto de crédito		JEFE DE AGENCIA

Gráfico N.- 19 Flujograma del proceso de Crédito






 <p>GA GRUPO ASESORES AUDITORES Y CONSULTORES GERENCIALES</p>	HOJA DE APUNTES PARA LA REDACCION DEL INFORME DE AUDITORIA AL 31 DE DICIEMBRE 2013 HOJA DE HALLAZGOS	HH
AREA DE HALLAZGO: PROCESO DE COBRANZAS		OBSERVACIONES
CONDICIÓN:		
Falta de personal para el departamento de cobranzas		
CRITERIO:		
<p>Debe cumplir con el manual de funciones: DEL AUXILIAR DE CRÉDITO Y COBRANZA Objetivo: Dar apoyo operativo al jefe de crédito y colaborar en la cobranza de la cartera vencida. Art. 46.- Funciones del Auxiliar de Crédito a. Brindar información oportuna al socio sobre requisitos y requerimientos que estén dentro del marco legal del Reglamento de crédito y entorno a las operaciones de crédito que mantenga el socio en la entidad.</p>		RLPN – MRC 1/1
CAUSA:		
<ul style="list-style-type: none"> • No existe un personal encargado específico para notificación de los créditos vencidos o por vencer. • Incumplimiento del organigrama estructural y funcional de la organización. 		FLG - PT 10
EFEECTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Índice de recuperacion de cartera alta. • Duplicidad de funciones por parte de los oficiales de credito 		
CONCLUSIÓN:		
No existe un persona encargada de elabora y notificar a los socios sobre su credito vencido o por vencer y que ayudaria a la parte judicial a llegar a un acuerdo con los socios en mora mediante una reestructuracion o dacion de pago por medio de un proceso de renegociacion conforme al flujograma propuesto.		FLG - PT 10
RECOMENDACIÓN:		
Gerencia debera considerar el proceso de cobranzas y socializar al personal vinculado con la finalidad de mejorar eficientemente el retorno de la cartera vencida, ademas buscar lineas de renegociacion ajustadas y flexibles con los socios en mora.		
ELABORADO POR: COSG	FECHA: 02-10-2014	
SUPERVISADO POR: APR/SSEM	FECHA: 06-11-2014	

Tabla No. 25 Procedimientos para el proceso de cobranzas

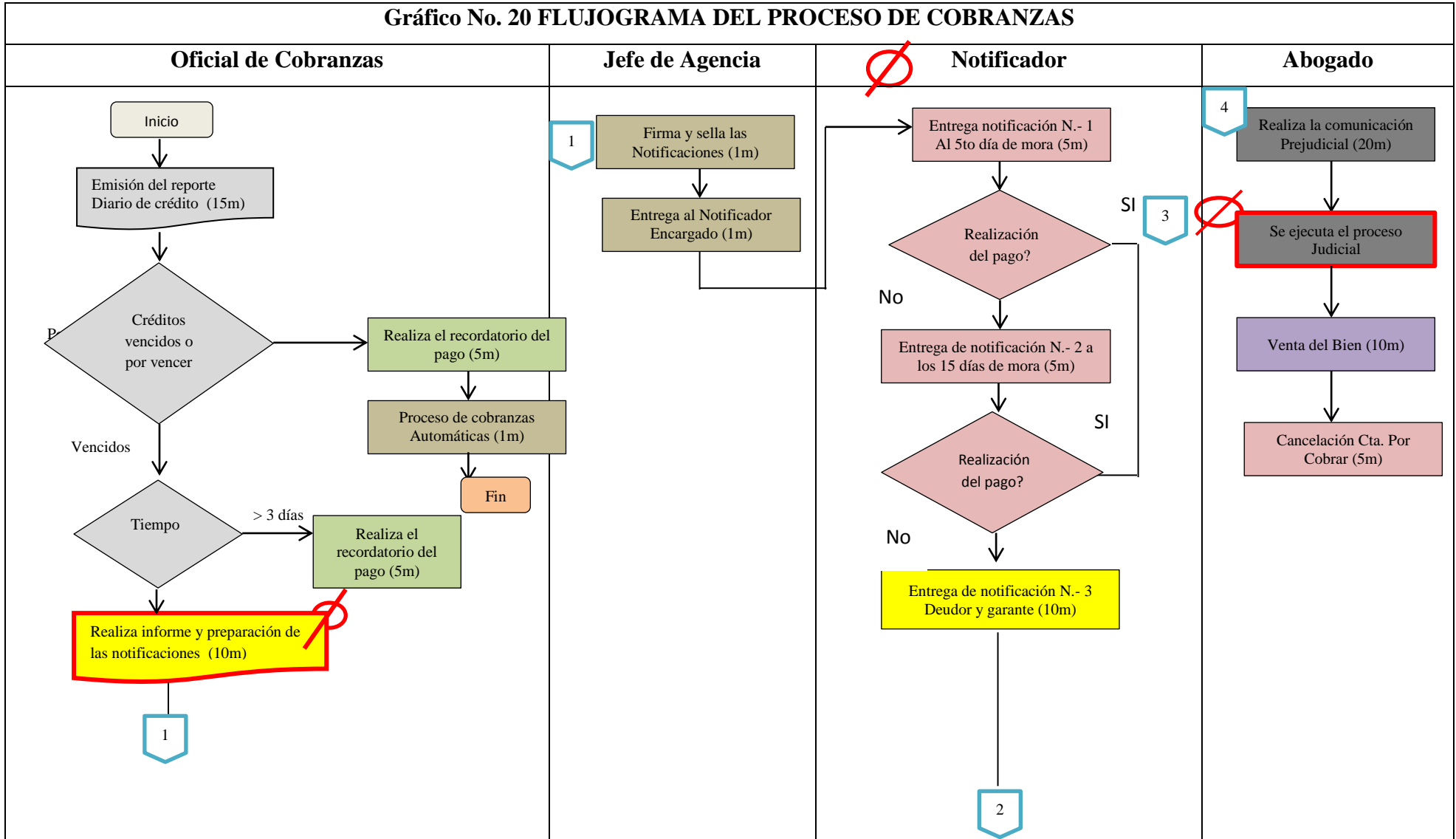
PROPUESTA DE NARRATIVA PARA PROCESO DE COBRANZAS

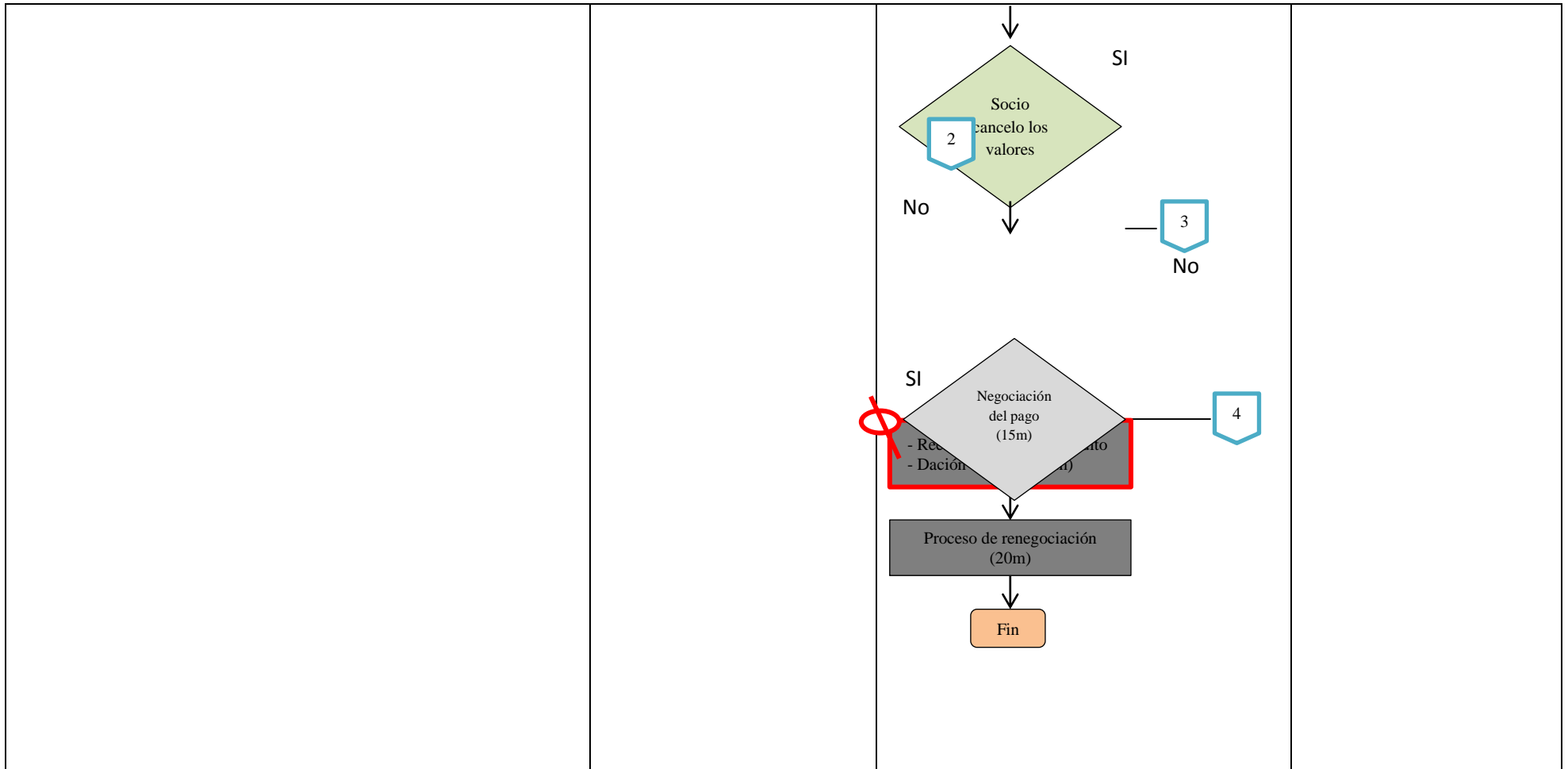
Objetivo: Garantizar el control necesario para asegurar la recuperación, de acuerdo a las condiciones y propósitos para la que fue concedida para un crédito.

Alcance: Consiste en la recepción de fondos o valores a la prestación de bienes, servicios o efectos que la representen para su pago de cualquier obligación, factura o documento válido, como también promesa de pago, para su efectivizarían en el lugar o entidad que son pagaderos

N.-	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO ESTABLECIDO	RESPONSABLE PUESTO/ AREA
1	Emisión del reporte diario de crédito	15 M	OFICIAL DE COBRANZAS
2	Analiza los créditos por vencer y realiza el recordatorio de pago.		
3	Realiza el proceso de cobranzas automáticas que existan y realiza un informe y preparación de las notificaciones.		
4	Revisa si el cliente es socio o no; en el caso de serlo revisa el encaje correspondiente al monto a solicitar		
5	Firma y sella las notificaciones	1 M	JEFE DE AGENCIA
6	Entrega al notificador encargado		
7	Entrega la notificación # 1 despues del 5 día de mora, si no realizo el gago se entrega la notificación # 2	5 M	NOTIFICADOR
8	Después de la notificación # 2 se entregara al deudor y garantes la notificación # 3 con la finalidad de que deudor pague sus valores correspondientes	5 M	
9	Si no cancelo sus valores se realiza la negociación correspondiente y realiza la comunicación prejudicial y se ejecuta el proceso	20 M	ABOGADO
10	En el caso de no negociación se realiza a la venta del bien	10 M	ABOGADO
11	Analiza la carpeta y se cancela la cuenta por cobrar		

Gráfico No. 20 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COBRANZAS







ELABORADO POR: **COSG**


FECHA: 07-10-2014

REVISADO POR: **APR/SSEM**

FECHA: 06-11-2014

 GRUPO ASESORES <small>ACORDADOS Y CONSEJEROS GERENCIALES</small>	INDICADORES DE GESTIÓN al 31 de diciembre 2013			INDG 1/3
TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	RELACIÓN	RESULTADOS
Eficiencia	recepción de documentación	Determinar el porcentaje de documentos completos en el proceso de crédito.	$\frac{\text{Número de expedientes incompletos}}{\text{Número de expedientes Completos}} * 100 =$ $= \frac{2.659}{6.056} * 100 = 43.90\%$	Se ha determinado que en el año 2013 el porcentaje de documentos completos en el proceso de crédito es del 43.90% considerándolo medio bajo; debido a la exigencia de requisitos adiciones a los establecidos en el reglamento por parte de los oficiales de crédito
Eficiencia	análisis de las 5 ^ª C carácter - capacidad capital - colateral condición	Determina el porcentaje de créditos con encajes.	$\frac{\text{Número de Créditos que poseen el encaje}}{\text{total de solicitudes remitidas al oficial de crédito}} * 100 =$ $\frac{9.768}{12.374} * 78,94\%$	Se ha determinado el porcentaje de créditos con encajes completos es un 78.94% considerándolo bueno debido a las facilidad de encaje en el proceso de crédito por cuanto un requerimiento.
Eficiencia	nivel de Morosidad	Conocer el nivel de morosidad que tiene la organización en el periodo 2013.	$\frac{\text{cartera vencida}}{\text{cartera total}} * 100 =$ $\frac{86.485.67}{2'305.888.97} * 100 = 3.75 \%$	El nivel de morosidad en el periodo auditado se pudo conocer que es del 3.75% considerándolo medio alto debido al no tener una persona encargada en el departamento de cobranzas.
ELABORADO POR: COSG			FECHA: 30-08-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM			FECHA: 02-09-2014	

 GRUPO ASESORES <small>AUDITORES Y CONSULTORES GERENCIALES</small>	INDICADORES DE GESTIÓN al 31 de diciembre 2013			INDG 2/3
TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	RELACIÓN	RESULTADOS
Eficacia	capacitación al personal	Conocer el número de capacitaciones asistidas al personal de la organización del periodo auditado 2013.	$\frac{\text{Numero de Capacitaciones asistidass Anualmente}}{\text{Número de Capacitaciones Invitadas Anualmente}} * 100$ $= \frac{7}{15} = 46,67\%$	Se determinó en el periodo auditado que el número del capacitaciones asistidas por el personal de la organización es del 46.67% considerándolo medio bajo debido a la no elaboración de un plan de capacitación por parte de la gerencia
Eficiencia	captación de Ahorros	Determinar el número de aperturas de cuentas mensuales del periodo 2013.	$\frac{\text{Número aproximado de apertura de cuentas Mensuales}}{\text{total de aperturas de cuentas mensuales}} * 100$ $= \frac{243}{30} * 100 = 8.10\%$	Se determinó que el número de aperturas de cuentas mensuales aproximada en el periodo auditado es del 8.10% considerándolo bajo debido a la no motivación a los socios o clientes por falta de publicidad de la organización.
Eficiencia	depósitos a plazo fijo	Conocer el porcentaje de depósitos a plazo fijo del periodo auditado 2013.	$\frac{\text{Número aproximado de depositos a plazo fijo Anualmente}}{\text{total de depositos a plazo fijo anualmente}} * 100$ $= \frac{256}{12} * 100 = 21.33\%$	Se determinó que el número de depósitos a plazo fijo anualmente aproximado en el periodo auditado es del 21.33% considerándolo bajo debido a la no motivación de los socios o clientes por no ofrecer tasas de interés atractivas.
ELABORADO POR: COSG			FECHA: 30-08-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM			FECHA: 02-09-2014	

	INDICADORES DE GESTIÓN al 31 de diciembre 2013			INDG 3/3
TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	RELACIÓN	RESULTADOS
Eficacia	evaluación al Personal	Conocer el número de evaluaciones practicadas al personal en el periodo auditado 2013.	$\frac{\text{número de evaluaciones al personal mensualmente}}{\text{\# total de evaluaciones anualmente}} * 100$ $= \frac{3}{12} = 25\%$	Se determinó que el número de evaluaciones aplicadas al personal es del 25% considerándolo bajo debido a la no elaboración de planes e indicadores para ello.
Economía	casos Judiciales solucionados	Conocer el porcentaje de cartera recuperada por los casos judiciales en el periodo 2013.	$\frac{\text{Monto de cartera recuperada}}{\text{Monto de cartera judicial}} * 100$ $= \frac{28.635.09}{79854.25} * 100 = 35,85\%$	En el periodo auditado se determinó que el porcentaje de cartera judicial recuperada es del 35.85% considerándolo bajo por de no tener una persona encargada notificar a los socios y dar seguimiento al proceso de crédito vencido.
Economía	Presupuesto de Crédito	Conocer el presupuesto real de la cartera de crédito	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado en el año 2013}}{\text{Presupuesto establecido en el año 2013}} * 100$ $= \frac{2,567.897.09}{3,768.348.18} = 68,14\%$	Se determinó en el periodo auditado el presupuesto establecido para la otorgación de crédito fue de un 68% mientras que el 32% del presupuesto no se utilizó debido a los nudos críticos encontrados en el flujograma realizado con el hallazgo encontrado.
ELABORADO POR: COSG			FECHA: 30-08-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM			FECHA: 02-09-2014	

CONTROL INTERNO

N	REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
CAPACITACIÓN							
1	AC3 - HR. CI 1/8	No se llevan a cabo un plan de capacitaciones dirigidas al personal de la organización.	Según: la leps 407-06 capacitación y entrenamiento continuo ; y el manual de funciones art 40-50 se deberá establecer dentro de la planificación anual, una partida presupuestaria destinada al fomento de la capacitación, dentro de las áreas cooperativa, ley de economía popular y solidaria, emprendimientos personales, economía popular y solidaria y otros que mejoren el servicio y buen vivir de los socios.	Falta de planificación y presupuesto para la ejecución de planes o programas de capacitaciones al personal de la institución.	No permite al personal un desenvolvimiento óptimo en su lugar de trabajo.	No se realizan capacitaciones que fortalezcan el desempeño del personal dentro de la institución, ya que no se ejecutan ningún plan o programas de capacitación por falta de gestión de la administración.	Gerencia: debe planificar presupuestariamente los recursos económicos para la ejecución de los planes o programas de capacitación presentados a la administración de la Organización.
ELABORADO POR: COSG						FECHA: 04-10-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM						FECHA: 15-10-2014	

CONTROL INTERNO							
N	REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
EVALUACIONES PERIÓDICAS							
2	AC3-HR. CI 2/8	No se realizan evaluaciones concurrentes al personal de la Institución.	Según el Reglamento interno y estatuto del mismo dice “ Art 22.- atribuciones ” planeará y administrará un sistema de evaluación del desempeño a todos los empleados de la institución la misma determine el consejo de administración y vigilancia, y según normas de control interno de la LEPS 407-04 evaluación del desempeño.	Falta de coordinación por parte de la máxima autoridad con las unidades departamentales para implementar herramientas de evaluación al personal	Al no existir evaluaciones no se logra identificar las debilidades que el personal tenga con relación al desempeño de sus actividades	La gerencia no lleva a cabo evaluaciones periódicas para medir el nivel del desempeño del personal de la organización.	Gerencia: deberá planear y administrar un sistema de evaluación del desempeño de todos los empleados de la organización de acuerdo a los procedimientos que permita determinar deficiencias y aplicar la normativa o planes de mejora.
ELABORADO POR: COSG					FECHA: 04-10-2014		
REVISADO POR: APR/SSSEM					FECHA: 15-10-2014		

CONTROL INTERNO

N	REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
MANUAL DE FUNCIONES							
3	AC3- HR. CI 2/8	No se actualiza en el manual de funciones de la Institución.	Según el Art. 33 de su estatuto y el art 116 de la SEPS literal b) dicta lo siguiente: “el manual de funciones debe estar debidamente completo a cabalidad y socializado al personal de la institución con la finalidad de cumplir sus obligaciones establecidas	Falta de coordinación por parte de la máxima autoridad con las unidades departamentales para actualizar los manuales de funciones del personal de la Organización.	Al no existir una debida actualización al manual de funciones no se lograría minimizar los conflictos de áreas, marcando responsabilidades, dividiendo el trabajo y fomentando el orden, con el personal de la Organización.	En el periodo auditado la organización no ha actualizado su manual de funciones en base a las exigencias de los cargos que se desempeñan dentro de la organización en función al organigrama estructural.	Gerencia: deberá planear un mecanismo de actualización o reuniones con el personal para la socialización o cambios de normas en la funciones de acuerdo a las nuevas funciones de la cooperativa relacionando los cargos departamentales existentes en base a las nuevas exigencias establecidos por los organismos de control vigente.
ELABORADO POR: COSG						FECHA: 04-10-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM						FECHA: 15-10-2014	

CONTROL INTERNO							
N	REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
PROCESOS OPERATIVOS							
4	AC3 -HR. CI 8/8	No existe un adecuado seguimiento a la normativa interna efectuada por la organización.	Según la LEPS, la SEPS en su art 93 al igual que su manual de funciones art. 56 y subgrupos señala: la máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control a los procesos operativos.	Falta de coordinación entre la máxima autoridad y los directivos para planear mecanismos de seguimiento a las actividades y operaciones efectuadas.	Procesos deficientes al momento de realizar sus actividades y malestar por parte de los socios o cliente al momento de realizar una transacción o información.	No se llevan a cabo actividades que permitan monitorear los principales procedimientos ejecutados por cada proceso operativo. Así también no existen mecanismos establecidos que permita tener un control y seguimiento de los trámites que se van efectuando.	Departamento de Talento humano: debe establecer actividades de supervisión que permitan dar un seguimiento concurrente de los actividades y trámites efectuados en la organización con la finalidad de constatar que los mismos sea efectuado de manera correcta observando la normativa interna vigente.
ELABORADO POR: COSG						FECHA: 04-10-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM						FECHA: 15-10-2014	

CONTROL INTERNO

N	REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
INEXISTENCIA DE UN PLAN DE ACCIÓN QUE PERMITAN IDENTIFICAR Y EVALUAR LOS POSIBLES RIESGOS							
5	AC3- HR. CI 2/8	Inexistencia de un plan de acción que permitan identificar los posibles riesgos dentro de la Institución.	Según la LEPS y su manual de funciones, en su art 56 literal 4 señala: la máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.	Falta de coordinación por parte del dpto. De riesgo con la máxima autoridad para implementar un plan que permita identificar los riesgos.	Al no estar preparado con un plan o programa para prevenir los posibles riesgos la organización podría perder sus prestigio institucional.	La organización no posee un plan de acción adecuado que permita identificar, evaluar y mitigar los posibles riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos departamentales de la organización.	Dpto. de riesgos y la gerencia: debe elaborar e implementar un mecanismo completo y funcional de apoyo como: <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de riesgos • Evaluar el impacto • Procedimientos para mitigar y eliminar riesgos Que permita identificar, evaluar y responder a los posibles riesgos que afecten a la operatividad de los departamentos o de la cooperativa.
ELABORADO POR: COSG						FECHA: 04-10-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM						FECHA: 15-10-2014	

CONTROL INTERNO

N	REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
INDICARES DE GESTIÓN							
6	AC3 -HR. CI 8/8	No se elaboran de Indicadores de Gestión a los procesos Operativos de la organización.	Según su manual de funciones en referencia con las Funciones Art 49 literal G: señala: se Elaborara indicadores que midan el desempeño de manera eficiente y oportuna para la toma de decisiones de los directivos de la Organización.	Falta de diseños de indicadores de gestión de permita identificar de manera cuantitativa el comportamiento y desempeño de los procesos operativos.	No se conocería la situación actual de las actividades de los proceso operativos que se desempeñan dentro de la Organización	No se elaboran indicadores de gestión que ayuden al mejoramiento eficiente, eficaz y oportuno de la organización para medir eficiente y eficaz los el cumplimiento de los procesos operativos para mejorar el desempeño institucional.	Gerencia: debe elaborar indicadores de gestión para cada proceso operativo que ayude a medir el desempeño institucional de manera eficiente y eficaz los procesos operativos para garantizar el servicio a sus socios o clientes. Y fortalecer el prestigio de la cooperativa.
ELABORADO POR: COSG						FECHA: 04-10-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM						FECHA: 15-10-2014	

CONTROL INTERNO

N	REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
MANUAL DE PROCESOS							
7	AC3- HR. CI 2/8	No existe un manual de procesos que guie al personal del cada departamento	Según el estatuto ART 15 Atribuciones y Actividades de Control señala que la máxima autoridad deberá establecer políticas y procedimientos para manejar los procedimientos en la consecución de los objetivos institucionales.	El nivel directivo en el periodo auditado no coordino una debida elaboración e implementación de manuales de procesos que guíen al personal a la correcta y oportuna ejecución de sus actividades	Provoca que el personal de la institución ejecute sus actividades con cierto grado de retraso y complejidad puesto que no existe un documento oficial que norme o estandaricé el procedimiento a ejecutar	En el periodo auditado en la institución no cuenta con manual de procesos, políticas claramente definidas que guie al personal a la ejecución de sus actividades correspondientes puesto que los procedimientos variaban cada periodo provocando confusión, retraso en las actividades a ejecutarse	Gerencia: debe elaborar un manual de procesos que guie al personal en la ejecución de las operaciones, en caso de haber modificaciones efectuarlas y socializarlas oportuna y formalmente.
ELABORADO POR: COSG						FECHA: 04-10-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM						FECHA: 15-10-2014	

CONTROL INTERNO							
N	REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
FLUJOGRAMAS							
8	AC3 -HR. CI 8/8	No existen modelos de Flujogramas ni tiempos establecidos que ayuden a los procesos operativos de la Organización.	Según la LEPS Y SEPS en su art 145 Actividades de Control señala que la máxima autoridad deberá establecer políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales que ayuden al mejoramiento de los procesos Operativos de Servicios, Captaciones, Crédito y cobranzas.	Gerencia y sus administradores en el periodo auditado no coordina una debida elaboración e implementación de flujogramas de procesos con tiempos establecidos que guen al personal a la correcta y oportuna ejecución de sus actividades	Al no elaborar Flujogramas con tiempos establecidos en los procesos operativos de la organización, el personal de se limitaría a desarrollar sus actividades de manera empírica y no técnica.	No se elabora Flujogramas a los procesos operativos de la organización causando para guiar al personal a realizar sus funciones conforme a los procedimientos de cada departamento operativo causando un retraso por parte del talento humano.	Gerencia: debe implementar en el manual de procesos mediante flujogramas con tiempos establecidos a los departamentos operativos con la finalidad de ser más eficientes y eficaces en sus actividades correspondientes. Y disminuir los tiempos de prestación de servicios.
ELABORADO POR: C.O.S.G						FECHA: 04-10-2014	
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino						FECHA: 15-10-2014	

ARCHIVO CORRIENTE



TIPO DE EXAMEN: AUDITORÍA OPERATIVA

ENTE AUDITADO: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”

PERÍODO: 2013

CORREO: atcmatriz@coacluchacampesina.fin.ec

DIRECCIÓN: Abdón Calderón entre 9 de Octubre y Gómez Rendón

TELEFONO: 042 727 939 / 042 727 101 / 032 326 657

Fase V: Comunicación de resultados

		PROGRAMA DE AUDITORÍA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS al 31 de diciembre 2013			PGA
Entidad:		Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”			
Tipo de Examen:		Auditoría Operativa			
Objetivo: Elaborar el informe y comunicar las debilidades encontradas en la auditoría con las conclusiones y recomendaciones respectivas para la toma de decisiones por parte de la Gerencia.					
N°	PROCEDIMIENTO	REF.PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERV.
1	Elabore el borrador del informe de auditoría operativa	INF.F 1/4- 4/4	C.O.S.G	28-10-2014	
2	Emití una convocatoria para la lectura del borrador del informe al personal relacionados con la auditoría.	INF.F 1/1 - 1/1		28-10-2014	
3	Elabore el acta correspondiente de la comunicación de resultados	INF.F 1/3 -3/3		28-10-2014	
4	Elabore y entregue el Informe Final de Auditoría	INF. F 1/2 - 2 / 2		28-10-2014	
ELABORADO POR: C.O.S.G			FECHA: 16-10-2014		
REVISADO POR: APR/SSEM			FECHA: 05-11-2014		

Informe de auditoría

**G & A AUDITORES Y CONSULTORES
GERENCIALES**



ENTIDAD EXAMINADA

*Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina
Ltda.*

INFORME DE AUDITORÍA

*Informe de Auditoría Operativa a Cooperativa de Ahorro y
Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, del Cantón Cumandá
provincia de Chimborazo; periodo 2013*

CUMANDÁ – CHIMBORAZO - ECUADOR

**NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DE
AUDITORÍA**

PARA: Sr. Pedro Olivo - Gerente De La “Coac Lucha Campesina Ltda.”
DE: Equipo de trabajo
ASUNTO: Lectura del borrador de informe
FECHA: Cumandá, 28 de Octubre del 2014

De conformidad a lo estipulado en el Contrato de Servicios de Profesionales, cláusula séptima literal C), nos permitimos convocar a la conferencia de lectura del borrador del informe de la Auditoría Operativa aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” del Cantón Cumandá provincia de Chimborazo: periodo 2013, que se llevará a cabo en la sede de la cooperativa calles Abdón Calderón entre 9 de Octubre y Gómez Rendón del cantón Cumandá provincia de Chimborazo el día 4 de febrero del 2014.

Atentamente,

Sr. Christian Sánchez
AUTOR DE TESIS

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA” DEL CANTÓN CUMANDÁ PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2013.

En cumplimiento a lo dispuesto a la notificación para la lectura de informe final del día 4 de febrero del 2014, a partir de las 9:30 am; en la dirección de Abdón Calderón entre 9 de Octubre y Gómez Rendón del cantón Cumandá provincia de Chimborazo, se constituyen al Sr. Sánchez Gualpa Christian Omar, con la finalidad de participar en los resultados contenidos en el informe de la auditoría operativa a los procedimientos realizados en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUCHA CAMPESINA LTDA. La presente auditoría se realizó de conformidad a la orden de trabajo emitida por el Dr. Alberto Patricio Robalino Erazo, Supervisor del Equipo de Auditoría el 05 de diciembre del 2013 mediante oficio 001-002.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes se procedió a la lectura del borrador del Informe de examen especial, diligencia en la cual se dieron a conocer los resultados obtenidos, a través de sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Para constancia de lo actuado se suscribe la presente acta, en original y copia.

Para constancia de lo expuesto firman:

N.-	Nombres	Cargo	Firma
1	Sr. Pedro Olivo B.	Gerente	
2	Sra. Beltrán Gonzales Rosa Janet	Secretaria	
3	Lcdo. Guevara Sanipatin Marco Vinicio	Oficial de Crédito	
4	Sra. Alcoser Pinos Mabel Karina	Jefe de Captaciones	
5	Srta. Paredes Chiluiza Zenaida	Jefe de Servicios	
6	Ing. Vimos Benalcázar Susana Alexandra	Analista de riesgos	
7	Ing. AVECILLA Cabrera José adán	Marketing	
8	Ing. Sisa lucero María Elizabeth	Contador – General	
9	Lcda. Villagómez rivera Valeria Vanessa	Asistente contable	
10	Sr. Morocho Remache José Luis	Oficial de cobranzas	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Cumandá, 28 de octubre del 2014.

Sr.

Pedro Olivo.

GERENTE DE LA “COAC LUCHA CAMPESINA LTDA”

Presente.-

De mi consideración:

Se ha realizado la “Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda. Del cantón Cumandá provincia de Chimborazo; período 2013”, el mismo que se realizó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Principios de Control Interno y demás procedimientos técnicos considerados necesarios para la auditoría.

En la auditoría constan los resultados obtenidos en base al análisis, incluyendo comentarios, conclusiones y recomendaciones que de seguro serán de beneficio para la gerencia y sus administradores.

Por motivo se procede a la entrega del informe final.

Atentamente,

.

Sr. Christian Sánchez
AUTOR DE TESIS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LUCHA CAMPESINA LTDA”

CAPÍTULO I

MOTIVO

La realización de la Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA” del Cantón Cumandá provincia de Chimborazo, periodo 2013, se llevó a efecto de conformidad a la Orden de Trabajo No. **No.** 001 – 002 del 05 de Diciembre del 2013, emitida por Dr. Patricio Robalino, Director de Tesis; y, conforme al Plan de Investigación aprobado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo con la finalidad de evaluar los procedimientos efectuados en la institución.

OBJETIVOS DEL EXAMEN

Objetivo General:

Realizar una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”, del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo, periodo 2013. Permitirá evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía y su incidencia en el mejoramiento del desempeño institucional y en la correcta toma de decisiones

Objetivos Específicos

- Comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales a las que está sujeta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA.”
- Evaluar el Control interno en la Institución basado en el COSO II.
- Determinar posibles hallazgos derivados de la evaluación del control interno.
- Evaluar los procesos Operativos de Crédito, Captación y Servicios.
- Elaborar un informe que contenga las conclusiones y recomendaciones que permitan a la directiva tomar las acciones correctivas pertinentes que contribuyan al mejoramiento del desempeño institucional y la correcta toma de decisiones.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Operacional se realizará al Departamento de Desarrollo Humano de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por el periodo del 2013, este examen tendrá una duración de 79 días laborables.

BASE LEGAL

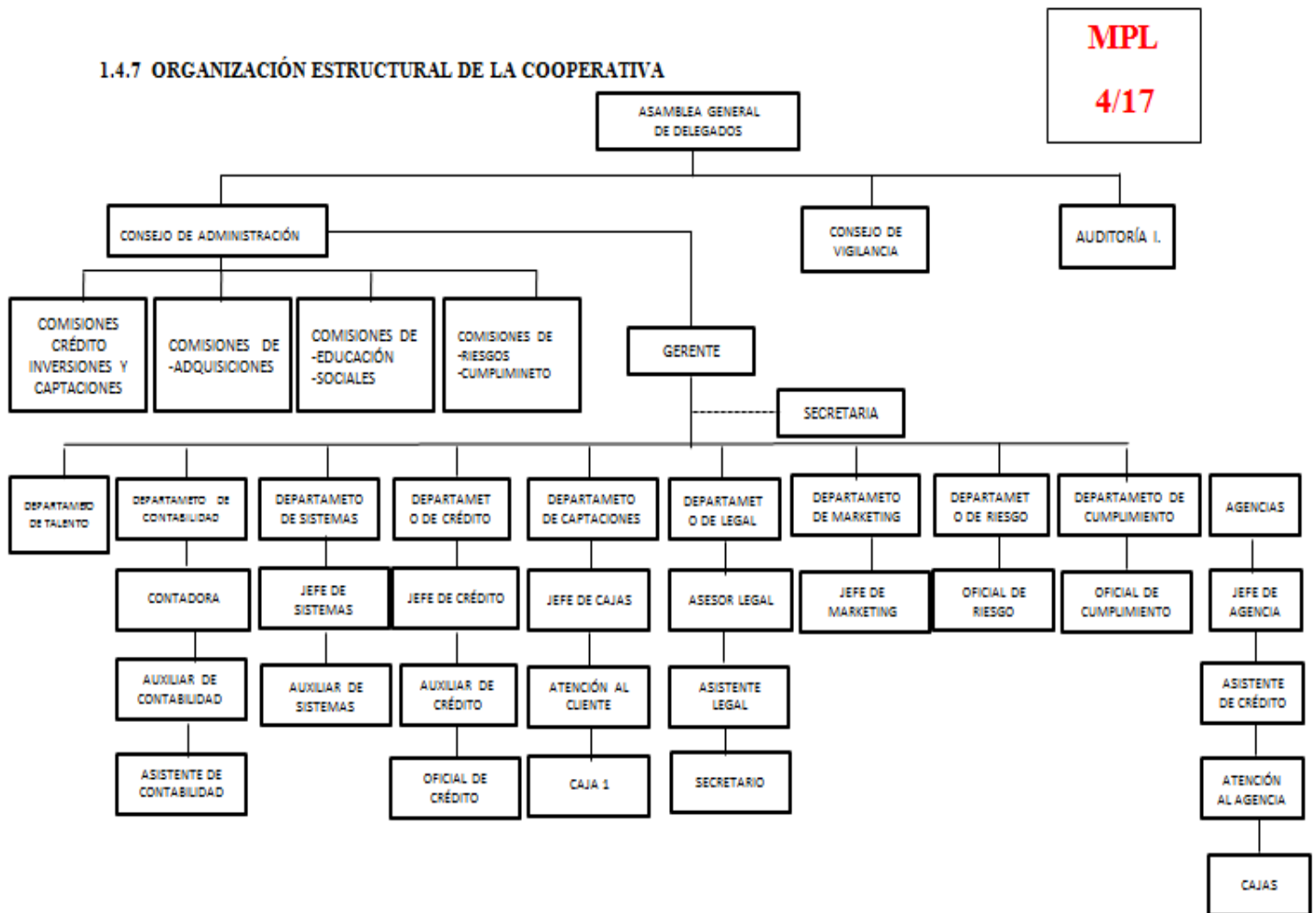
La Cooperativa de Ahorro y crédito “Lucha Campesina Ltda.”. Nace del proceso organizativo de 26 comunidades del cantón Cumandá provincia de Chimborazo, creada el 28 de Enero de 1992 mediante registro oficial N° 862 del 28 de Enero del mismo año

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” ejerce sus actividades en función de la siguiente base legal:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y financiero
- Reglamento General de la ley de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y financiero.
- Ley de Régimen tributario Interno
- Código de trabajo
- Ley de seguridad Social
- Código orgánico monetario y financiero
- Reglamento interno
- Manual de funciones
- Estatuto
- Reglamento de crédito
- Código de ética

ESTRUCTURA ORGÁNICA

1.4.7 ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA



Fuente: Coac “Lucha campesina Ltda.”

Elaborado por: Coac “Lucha campesina Ltda.”

CAPÍTULO II

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

CONTROL INTERNO

1. Capacitación al personal de la organización

No se llevan a cabo un plan de capacitación dirigida al personal de la organización

Conclusión:

No se realizan capacitaciones que fortalezcan el desempeño del personal dentro de la institución, ya que no se elabora ningún plan o programas de capacitación por falta de gestión de la administración.

Recomendación:

Gerencia: deberá cumplir con la LEPS 407-06 capacitación y entrenamiento continuo; y el manual de funciones art 40-50 y planificar presupuestariamente los recursos económicos para la ejecución de los planes o programas de capacitación presentados a la administración de la organización.

2. Evaluaciones periódicas al personal

No se realizan evaluaciones concurrentes al personal de la Institución.

Conclusión:

La gerencia no lleva a cabo evaluaciones periódicas para medir el nivel del desempeño del personal de la organización.

Recomendación:

Gerencia: deberá cumplir con el reglamento interno “Art 22.- atribuciones” y la de la LEPS 407-04 evaluación del desempeño; los mismo que debe planear y administrar un sistema de evaluación del desempeño de todos los empleados de la organización de acuerdo a los procedimientos que permita determinar deficiencias y aplicar normativas o planes de mejora.

3. Actualización del manual de funciones

No se encuentra actualizado el manual de funciones de la Institución acorde al crecimiento y exigencias de los organismos de control.

Conclusión

La organización no ha actualizado su manual de funciones desde 21 de Abril del 2008 en base a las exigencias de los cargos que se desempeñan dentro de la organización en función al organigrama estructural.

Recomendación

Gerencia: deberá cumplir con el Art. 33 de su estatuto y ART 116 LITERAL B) SEPS actualización de mecanismos o reuniones con el personal para la socialización y cambios de normas en la funciones de acuerdo a las nuevas funciones de la cooperativa relacionando los cargos departamentales existentes en base a las nuevas exigencias establecidos por los organismos de control vigente.

4. Seguimiento eficiente a los procesos operativos que guie al personal en la ejecución sus operaciones.

No se efectúa una adecuada aplicación a la normativa interna efectuada por la organización

Conclusión:

No se llevan a cabo actividades que permitan monitorear los principales procedimientos ejecutados por cada proceso operativo. Así también no existen mecanismos establecidos que permita tener un control y seguimiento de los trámites que se van efectuando.

Recomendación:

Departamento de Talento humano: deberá establecer actividades de supervisión que permitan dar un seguimiento concurrente de los actividades y trámites efectuados en la organización con la finalidad de constatar que los mismos sea efectuado de manera correcta observando la normativa interna vigente y cumplir con LEPS, la SEPS en su art 93 al igual que su manual de funciones art. 56 referente al seguimiento de los procesos operativos.

5. Inexistencia de un Plan de acción que permita identificar y evaluar los posibles riesgos.

Inexistencia de un plan de acción que permitan identificar los posibles riesgos dentro de la Institución.

Conclusión:

La organización no posee un plan de acción adecuado que permita identificar, evaluar y mitigar los posibles riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos departamentales de la organización.

Recomendación:

Dpto. de riesgos y la gerencia: deberá elaborar e implementar un mecanismo completo y funcional de apoyo como:

- Matriz de riesgos
- Evaluar el impacto
- Procedimientos para mitigar y eliminar riesgos

Que permita identificar, evaluar y responder a los posibles riesgos que afecten a la operatividad de los departamentos y cumplir con la LEPS y su manual de funciones, en su art 56 literal 4 referente a identificación de riesgos

6. Indicadores de Gestión

No se elaboran de Indicadores de Gestión a los procesos Operativos de la organización.

Conclusión:

No se elaboran indicadores de gestión que ayuden al mejoramiento eficiente, eficaz y oportuno de la organización para medir eficiente y eficaz el cumplimiento de los procesos operativos para mejorar el desempeño institucional.

Recomendación:**Gerencia:**

Aplicar el Art 49 Literal G del manual de funciones correspondiente a elaborar indicadores de gestión para cada proceso operativo que ayude al desempeño institucional midiendo de manera eficiente y eficaz los procesos operativos para garantizar el servicio a sus socios o clientes.

7. Manual de procesos

No existe un manual de procesos que guie las actividades del personal del cada departamento

Conclusión

En el periodo auditado en la institución no cuenta con manual de procesos, políticas claramente definidas que guie al personal a la ejecución de sus actividades correspondientes y puesto ya que los procedimientos variaban en cada periodo provocando confusión, retraso en las actividades a ejecutarse

Recomendación

Gerencia: deberá elaborar un manual de procesos que guie al personal en la ejecución de las operaciones, en caso de haber modificaciones efectuarlas y socializarlas oportuna y formalmente y aplicar el Art 15 del estatuto de la organización.

8. Flujogramas

No se dispone de Flujogramas considerando tiempo de ejecución establecidos que ayuden optimizar los procesos operativos de la Organización en cada área.

Conclusión

No se elabora Flujogramas a los procesos operativos de la organización causando retraso al personal para realizar sus funciones conforme a los procedimientos de cada departamento operativo ocasionado retraso a la prestación de servicios.

Recomendación

Gerencia:

Deberá implementar en el manual de procesos donde se describa mediante flujogramas con sus respectivos tiempos de cada proceso con la finalidad de ser más eficientes y eficaces en sus actividades correspondientes y cumplir con la LEPS Y SEPS en su art 145 Actividades de Control.

ÁREAS EXAMINADAS

PROCESO DE SERVICIOS

9. Retraso de información y coordinación entre el personal del departamento de atención al cliente y el ejecutivo de negocios.

Falta de seguimiento y evaluación a los procedimientos de servicio y el establecimientos de tiempos para solicitud, revisión e información correspondiente.

Conclusión

De acuerdo a los procedimientos aplicados en el flujograma de servicios existen cuellos de botella o nudos críticos en el establecimiento de tiempos al momento de dar información al cliente o socio y al no entregar oportunamente el ejecutivo de negocios la información correspondiente a los servicios que presta la entidad, inobservando el reglamento interno.

Recomendación

Gerencia deberá socializar el proceso de servicios y atención al cliente establecida en el manual de funciones debidamente implementado con tiempos eficientes en cada procedimientos referente al área de servicios de atención al cliente, asignando un personal exclusivamente para la atención de servicios y al cliente.

PROCESO DE CAPTACIONES DE AHORRO Y DEPÓSITO A PLAZO FIJO

10. Retraso de información y coordinación entre el personal del departamento de cajas y contabilidad

Falta de coordinación de tiempos establecidos entre los cajeros y el departamento de contabilidad al momento de verificar, ingresar datos de ahorros referente a captaciones de ahorros y depositos a plazo fijo.

Conclusión

De acuerdo al Flujograma diseñado por el equipo de auditoria se pudo analizar y observar la existencia de nudos criticos en el proceso de captacion de ahorros conocidos como cuellos de botella que impiden el desenvolvimiento eficiente y eficaz en la captacion de ahorros y en el proceso de depositos a plazo fijo; por falta de registro, tiempo o capacitacion al personal encargado en el uso del sistema contable.

Recomendación

Gerencia deberà realizar programas de capacitacion y evaluacion al personal sobre los procesos que se realiza en el departamento ademas de supervisar y evaluar mediante encuestas aplicadas a los socios o cliente conjunto a la elaboraciòn de indicadores de gestion que midiran el desempeño del personal de cajas y contabilidad; entre captacion de ahorros y realizar puebas de pruebas para veficar las recaudaciones por parate de contabilidad.

PROCESO DE CRÈDITO

11. Retraso de información y coordinación entre los oficiales y comités de créditos.

Proceso de crédito deficiente al momento de obtener y analizar los requisitos para la concesión de un crédito adicionales a los establecidos en el reglamento de crédito; principalmente entre los oficiales de crédito.

Conclusión

No se considera un tiempo prudente establecido al momento de dar informacion al socio interesado en solicitar un tipo de credito reflejando una lentitud en el proceso del mismo debido a la exigencia de documentos adicionales a los establecidos en el reglamento de credito; reflejando una falta de coordinacion entre los oficiales de credito con el jefe de agencia al momento de aprobar un credito.

Recomendación

Gerencia deberá establecer una reunion con el personal encargado del departamento de credito y socializar y aplicar el reglamento de credito coordinando con los oficiales y comites su funcion correspondientes; ademas deberan modifivcar los requisitos principales para la concesión de un credito.

PROCESO DE COBRANZAS

12. Falta de un supervisor encargado en elaborar informes de notificación a los socios sobre su crédito vencido o por vencer.


Falta de personal para el departamento de cobranzas


Conclusión


No existe un persona encargada de elabora y notificar a los socios sobre su credito vencido o por vencer y que ayudaria a la parte judicial a llegar a un acuerdo con los socios en mora mediante una reestructuracion o dacion de pago por medio de un proceso de renegociacion conforme al flujograma propuesto.

Recomendación

El auxiliar de crédito y cobranza deberá cumplir con el manual de funciones art. 46 para considerar el proceso de cobranzas y socializar al personal vinculado con la finalidad de mejorar eficientemente el retorno de la cartera vencida, ademas buscar lineas de renegociacion ajustadas y flexibles con los socios en mora.

	INDICADORES DE GESTIÓN al 31 de diciembre 2013			INDG 1/3
TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	RELACIÓN	RESULTADOS
Eficiencia	recepción de documentación	Determinar el porcentaje de documentos completos en el proceso de crédito.	$\frac{\text{Número de expedientes incompletos}}{\text{Número de expedientes Completos}} * 100 =$ $= \frac{2.659}{6.056} * 100 = 43.90\%$	Se ha determinado que en el año 2013 el porcentaje de documentos completos en el proceso de crédito es del 43.90% considerándolo medio bajo; debido a la exigencia de requisitos adicionales a los establecidos en el reglamento por parte de los oficiales de crédito
Eficiencia	análisis de las 5 ^o C carácter - capacidad capital - colateral condición	Determina el porcentaje de créditos con encajes.	$\frac{\text{Número de Créditos que poseen el encaje}}{\text{total de solicitudes remitidas al oficial de crédito}} * 100 =$ $\frac{9.768}{12.374} * 78,94\%$	Se ha determinado el porcentaje de créditos con encajes completos es un 78.94% considerándolo bueno debido a la facilidad de encaje en el proceso de crédito por cuanto un requerimiento.
Eficiencia	nivel de Morosidad	Conocer el nivel de morosidad que tiene la organización en el periodo 2013.	$\frac{\text{cartera vencida}}{\text{cartera total}} * 100 =$ $\frac{86.485.67}{2'305.888.97} * 100 = 3.75 \%$	El nivel de morosidad en el periodo auditado se pudo conocer que es del 3.75% considerándolo medio alto debido al no tener una persona encargada en el departamento de cobranzas.
ELABORADO POR: COSG			FECHA: 30-08-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM			FECHA: 02-09-2014	

	INDICADORES DE GESTIÓN al 31 de diciembre 2013			INDG 2/3
TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	RELACIÓN	RESULTADOS
Eficacia	capacitación al personal	Conocer el número de capacitaciones asistidas al personal de la organización del periodo auditado 2013.	$\frac{\text{Numero de Capacitaciones asistidas Anualmente}}{\text{Número de Capacitaciones Invitadas Anualmente}} * 100$ $= \frac{7}{15} = 46,67\%$	Se determinó en el periodo auditado que el número de capacitaciones asistidas por el personal de la organización es del 46.67% considerándolo medio bajo debido a la no elaboración de un plan de capacitación por parte de la gerencia
Eficacia	evaluación al Personal	Conocer el número de evaluaciones practicadas al personal en el periodo auditado 2013.	$\frac{\text{número de evaluaciones al personal mensualmente}}{\# \text{ total de evaluaciones anualmente}} * 100$ $= \frac{3}{12} = 25\%$	Se determinó que el número de evaluaciones aplicadas al personal es del 25% considerándolo bajo debido a la no elaboración de planes e indicadores para ello.
Economía	casos Judiciales solucionados	Conocer el porcentaje de cartera recuperada por los casos judiciales en el periodo 2013.	$\frac{\text{Monto de cartera recuperada}}{\text{Monto de cartera judicial}} * 100$ $= \frac{28.635.09}{79854.25} * 100 = 35,85\%$	En el periodo auditado se determinó que el porcentaje de cartera judicial recuperada es del 35.85% considerándolo bajo por de no tener una persona encargada notificar a los socios y dar seguimiento al proceso de crédito vencido.
ELABORADO POR: COSG			FECHA: 30-08-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM			FECHA: 02-09-2014	

 GRUPO ASESORES <small>ACREDITADOS Y CONSULTORES GUBERNAMENTALES</small>	INDICADORES DE GESTIÓN al 31 de diciembre 2013			INDG 3/3
TIPO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	RELACIÓN	RESULTADOS
Economía	Presupuesto de Crédito	Conocer el presupuesto real de la cartera de crédito	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado en el año 2013}}{\text{Presupuesto establecido en el año 2013}} * 100$ $= \frac{2,567.897.09}{3,768.348.18} = 68,14\%$	Se determinó en el periodo auditado el presupuesto establecido para la otorgación de crédito fue de un 68% mientras que el 32% del presupuesto no se utilizó debido a los nudos críticos encontrados en el flujograma realizado con el hallazgo encontrado.
ELABORADO POR: COSG			FECHA: 30-08-2014	
REVISADO POR: APR/SSSEM			FECHA: 02-09-2014	

CAPÍTULO III

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- ✓ Mediante la realización de la Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA” del Cantón Cumandá provincia de Chimborazo, periodo 2013; se determinó que organización no cuenta con un Manual de Procesos de carácter oficial y autorizado por parte de la máxima autoridad.

- ✓ Mediante la evaluación del Control Interno se identificó que la organización no cuenta con un manual de procesos para el desarrollo de las actividades por parte del personal en los departamentos operativos además se determinó que no se dispone de un plan de identificación y mitigación de riesgos tanto internos como externos que puedan afectar a las actividades y a la consecución de los objetivos institucionales.

- ✓ No se realizan evaluaciones periódicas a todo el personal de la organización que permitan medir el grado de desempeño e identificar las posibles falencias en el cumplimiento de sus actividades y aprovechar el potencial humano que dispone la cooperativa.

- ✓ Como resultado de la Auditoría Operativa se emite un informe final que contiene las conclusiones y recomendaciones dirigidas al personal y a las autoridades y que contribuirán como guía para la toma correcta de decisiones, y contribuir al mejoramiento y la correcta toma de decisiones de la institución.

Recomendaciones

- ✓ Elaborar un Manual de Procesos, conjuntamente con las dependencias y unidades involucradas, a fin de recoger por parte de ellos observaciones y puntos de vista que permitan construir de forma eficaz los procedimientos que se incluirán en el manual para identificar las áreas críticas y mejorar eficiente los procesos operativos de la organización.

- ✓ Socializar con las correspondientes unidades y dependencias involucradas, para que las mismas tengan un conocimiento claro y amplio de las actividades que deben llevarse a cabo con la finalidad de lograr que los procedimientos sean eficientes y eficaces optimizando recursos.

- ✓ Elaborar un plan de capacitaciones de manera técnica y objetiva que atienda las necesidades y requerimientos de cada una de las áreas administrativas operativas de la institución a fin de contribuir al mejoramiento de los conocimientos y habilidades del talento humano.

- ✓ La organización deberá analizar las conclusiones y recomendaciones expuestas en el informe final de auditoría conjuntamente con los flujogramas diseñados para cada área, con la finalidad de tomar las acciones correctivas y pertinentes para el mejoramiento de las áreas críticas determinadas; y así contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Bibliografía

- Whittington R y Pany K, (2011) *Auditoría: un enfoque integral*. 12a ed Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I, (2010) *Gestión del Talento Humano* 3a ed México: Mc Graw Hill.
- Mariño N, (2009) *Gerencia de Procesos*. 3a ed Bogotá: Alfa Omega
- Erika M, (2013) *Fundamentos de Investigación: un enfoque por competencias* 5a ed México: ferloc
- Milton M, (2011) *Auditoría forense: prevención e investigación de la corrupción financiera* 2a ed Quito: luz de américa
- Couto, (2011) *Auditoría de comunicación* 1a ed Buenos Aires: la Crujía
- Enrique B, (2011) *Gestión por procesos* 4a ed Madrid: gruma mx
- Whittington P, (2008) *Principios de auditoría* 14a ed México Mc Graw Hill.
- José P, (1997) *Auditoría operacional* 1a ed Bogotá: Eco-Ediciones.
- ILACIF (2010) *Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional*, (2010) 2a ed Colombia: merbol

Linkografia

- <http://www.coacluchacampesinaltda/contacto.php>
<http://www.definicion.org/auditoriaoperativamx>
- http://www.superban.gov.ec/pages/b_seguro_social_fondos.htm
- http://www.aiteco.com/diagrama/flujo/procesos_.htm
- <http://www.superintendenciadebancosysegueros.com>

Anexos
Encuesta



**ENCUESTA SOBRE EL OBJETO
DE ESTUDIO CON FINES ACADÉMICOS**



Objeto de Estudio: Auditoría Operativa

Área: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.”

Período: 2013

Grupos: Ejecutivo/Operativo

La presente encuesta es con la Finalidad de contribuir de manera sustentable el trabajo de tesis “Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA” del Cantón Cumandá provincia de Chimborazo, periodo 2013

1. **¿Se ha efectuado por el periodo del año 2013, una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA”?**
SI
NO
2. **¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA” contaba con manuales de procesos en el periodo 2013?**
SI
NO
3. **¿Considera necesario realizar una auditoría operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA”, para mejorar los el desempeño Institucional?**
SI
NO
4. **¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Lucha Campesina Ltda.” se han tomado acciones para el mejoramiento del desempeño institucional y a la optimización de sus recursos en periodo 2013?**
SI
NO

5. **¿Con que frecuencia de realizan evaluaciones a los procesos que se ejecutan dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA” para mejorar las operaciones de los mismos?**
- SIEMPRE
- CASI SIEMPRE
- A VECES
- NUNCA
6. **¿En cada departamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA” ejerce sus actividades en función al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales?**
- SI
- NO
7. **¿De qué manera usted considera que son ejecutados los procesos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LUCHA CAMPESINA LTDA”?**
- MUY BUENA
- BUENA
- REGULAR
- MALO
8. **¿Los procesos ejecutados dentro de la Institución son eficientes y eficaces?**
- SI
- NO
9. **¿Considera que una evaluación y análisis a los procesos permitirá identificar nudos críticos en las operaciones ejecutadas por la Institución?**
- SI
- NO
10. **¿Considera que el informe de Auditoría Operativa es una herramienta que permite a los directivos de la institución tomar decisiones adecuadas?**
- SI
- NO

INDICE DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA "LUCHA CAMPESINA LTDA"

AÑOS	2010	2011	2012	2013
CARTERA DE CREDITOS	3,768,348.18	3,255,911.52	2,972,698.28	2,305,888.97
CARTERA DE CREDITOS VENCIDOS	81,543.19	84,968.82	103,845.50	86,485.67
INDICE DE MOROCIDAD	0.02	0.03	0.03	0.04

CARTERA DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA "LUCHA CAMPESINA LTDA"

AÑOS	2013	2012	2011	2010
CARTERA DE CREDITOS	3,768,348.18	3,255,911.52	2,972,698.28	2,305,888.97
CREDITOS COMERCIAL POR VENCER	374,253.25	90,593.00	8,520.00	2,030,948.62
CREDITOS CONSUMO POR VENCER	1,053,925.13	1,389,442.68	2,463,754.99	282,840.34
CREDITOS VIVIENDA POR VENCER	1,336,125.25	916,841.17	17,040.00	
CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER	753,984.71	520,816.96	17,998.50	
CREDITOS COMERC. NO DEVENGA INTERES	24,641.07	25,907.57		
CREDITOS CONSUMO NO DEVENGA INTERES	186,120.38	266,194.01		
CREDITOS VIVIENDA NO DEVENGA INTERES	39,697.72	18,601.88	476,550.50	
CRED. MICROEMPRESA NO DEVENGA INT.	127,494.50	87,826.85		
CREDITOS COMERCIAL VENCIDA	2,329.88	503.08	103,845.50	86,485.67
CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	62,479.80	76,417.36		
CREDITOS DE VIVIENDA VENCIDA	3,324.48	942.88		
CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA	13,409.03	7,105.50		
PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES	-209,437.02	-145,281.42	-115,011.21	-94,385.66
(CARTERA DE CREDITOS DE COMERCIAL)	-15,790.97			
(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)	-145,281.42			
(CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA)	-30,837.52			
(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	-17,527.11			