



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

TEMA:

“AUDITORIA DE GESTIÓN AL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO DE LAS AGENCIAS DE ALAUSÍ Y GUAMOTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN RURAL” EN LIQUIDACIÓN, POR PARTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” EN EL PERIODO 2015.”

AUTORA:

Gladys Alicia Paltán Guamba

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, ha sido desarrollado por la señorita Gladys Alicia Paltán Guamba, ha cumplido las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Mgs. Francisca Fernanda Guerrero Chávez

DIRECTOR

Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

Riobamba, 15 de Julio de 2016

Gladys Alicia Paltán Guamba

C.I. 0604177972

AUTORA

DEDICATORIA

A Dios por la vida, del cual en todo momento he podido ver su favor y gracia en mí, a mis padres el motor de mi vida, a mis hermanos por el apoyo que he recibido inmerecidamente, a cada una de mis amigas y compañeras por recorrer este trayecto y del cual he sido muy afortunada que formen parte de mi vida.

Gladys Alicia Paltán G.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros, sin duda alguna no habría sido posible alcanzar este logro sin el apoyo de cada uno de ellos, por el conocimiento brindado y experiencia compartida, gratitud a cada uno de ustedes por complementar las enseñanzas en cada etapa académica.

Gladys Alicia Paltán G.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen ejecutivo	xi
Abstract.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema	5
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específico.....	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.1.1 Antecedentes Históricos	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
2.2.1 Auditoría.....	11
2.2.2 Gestión.....	17
2.2.3 Auditoria de gestión.....	18
2.2.4 Indicadores de Gestión	20
2.2.5 Conceptos de las 5 Es: eficiencia, efectividad o eficacia, economía, ética y ecología	21
2.2.6 Fases de la Auditoría de Gestión	21

2.2.7	Control Interno	24
2.2.8	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)	33
2.2.9	Tipos de papeles de trabajo.....	40
2.3	IDEA A DEFENDER	42
2.4	VARIABLES	42
2.4.1	Variable Independiente.....	42
2.4.2	Variable Dependiente	42
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		43
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	43
3.2.1	Investigación descriptiva	43
3.2.2	Investigación documental	43
3.2.3	Investigación bibliográfica	44
3.2.4	Investigación de campo	44
3.2.5	Investigación de explicativa	44
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	44
3.3.1	Población	44
3.3.2	Muestra	44
3.4	MÉTODOS Y TÉCNICAS	46
3.4.1	Métodos de Investigación.....	46
3.4.2	Técnicas de Investigación.....	46
3.5	RESULTADOS	48
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO		68
4.1	TITULO	68
4.2	INFORMACIÓN GENERAL y DE CARÁCTER HISTÓRICO	70
4.2.1	Reseña Histórica	70
4.2.2	Nombre de la Entidad	72
4.2.3	Ubicación Geográfica	72
4.2.4	Misión	72
4.2.5	Visión.....	72
4.2.6	Objetivos institucionales.....	72
4.3	INFORMACIÓN LEGAL	73
4.4	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	74
4.5	ESTADOS FINANCIEROS	75

4.5.1	Balance General.....	75
4.5.2	Estado de Pérdidas y Ganancias	83
4.6	CARTA DE PRESENTACIÓN	86
4.7	PROPUESTA DE AUDITORIA.....	88
4.8	CONTRATO DE AUDITORIA.....	91
4.9	PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA	96
4.10	FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	99
4.10.1	Orden de Trabajo.....	99
4.10.2	Notificación Inicio de la Auditoría.....	100
4.10.3	Cédula Narrativa de la Visita Preliminar	101
4.10.4	Entrevistas a Los Jefes de Agencia.....	102
4.10.5	Memorando de Planificación.....	106
4.10.6	Análisis Preliminar	112
4.11	FASE II: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.....	120
4.11.1	Rangos Para Calificación de Resultados	120
4.11.2	Escala de Nivel de Confianza y Riesgo.....	120
4.11.3	Evaluación de Control Interno.....	122
4.11.4	Matriz de Evaluación de Riesgo.....	137
4.11.5	Carta de Control Interno.....	138
4.12	FASE III: ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS	149
4.12.1	Descripción del Proceso de otorgamiento de crédito	149
4.12.2	Descripción del Proceso de Cobranza del Crédito	154
4.12.3	Indicadores de gestión	161
4.12.4	Hoja de Hallazgos.....	169
4.13	FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	175
4.13.1	Informe de Auditoría	175
	CONCLUSIONES	191
	RECOMENDACIONES.....	192
	BIBLIOGRAFÍA	193
	LINKOGRAFÍA.....	194
	ANEXOS	195

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3. 1: Muestra a investigar.....	45
Tabla 3. 2: Interés vigente en el Banco Central	48
Tabla 3. 3: Seguimiento a la cartera crediticia.....	49
Tabla 3. 4: Probabilidad de incumplimiento	50
Tabla 3. 5: La cooperativa posee un manual de crédito.....	51
Tabla 3. 6: Cumplimiento del proceso establecido	52
Tabla 3. 7: Auditoria de gestión al proceso de adquisición de la cartera de crédito.....	53
Tabla 3. 8: Medios de comunicación	54
Tabla 3. 9: Morosidad de los créditos otorgados	55
Tabla 3. 10: Acciones a seguir en caso de presentarse requerimientos de liquidez	56
Tabla 3. 11: Controlar la liquidez de la cooperativa	57
Tabla 3. 12: Actividad económica	58
Tabla 3. 13: Políticas de crédito.....	59
Tabla 3. 14: Tiempo en emitir un crédito	60
Tabla 3. 15: Atención a los socios	61
Tabla 3. 16: Prestigio cooperativa Daquilema	62
Tabla 3. 17: Inspección a domicilio.....	63
Tabla 3. 18: Motivación a socios	64
Tabla 3. 19: Adquisición de la cartera de crédito	65
Tabla 3. 20: Tipos de créditos.....	66
Tabla 3. 21: Interés que ofrece la cooperativa	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3. 1: Interés vigente en el Banco Central.....	48
Gráfico 3. 2: Seguimiento a la cartera crediticia	49
Gráfico 3. 3: Probabilidad de incumplimiento.....	50
Gráfico 3. 4: La cooperativa posee un manual de crédito	51
Gráfico 3. 5: Cumplimiento del proceso establecido.....	52
Gráfico 3. 6: Auditoria de gestión al proceso de adquisición de la cartera de crédito....	53
Gráfico 3. 7: Medios de comunicación.....	54
Gráfico 3. 8: Morosidad de los créditos otorgados	55
Gráfico 3. 9: Acciones a seguir en caso de presentarse requerimientos de liquidez	56
Gráfico 3. 10: Controlar la liquidez de la cooperativa.....	57
Gráfico 3. 11: Actividad económica	58
Gráfico 3. 12: Políticas de crédito	59
Gráfico 3. 13: Tiempo en emitir un crédito	60
Gráfico 3. 14: Atención a los socios	61
Gráfico 3. 15: Prestigio cooperativa Daquilema.....	62
Gráfico 3. 16: Inspección a domicilio.....	63
Gráfico 3. 17: Motivación a socios.....	64
Gráfico 3. 18: Adquisición de la cartera de crédito	65
Gráfico 3. 19: Tipos de créditos.....	66
Gráfico 3. 20: Interés que ofrece la cooperativa	67

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación es una Auditoría de Gestión al proceso de adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2015 se desarrolló con el objetivo de evaluar los niveles de eficiencia, eficacia, economía en las operaciones administrativas y financieras. El examen de Auditoría ha sido realizado en base a las Normas de Auditoría y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la institución, paralelamente se aplicaron técnicas y procedimientos de Auditoría aplicando el COSO II. La Auditoría de Gestión permitió la evaluación del control interno que determinó deficiencias en los procesos administrativos y operativos, con los siguientes hallazgos: Incumplimiento de los niveles de aprobación de créditos, Inadecuada gestión de cobranzas, falta de capacitación al personal institucional. Por ende se recomienda a la Gerencia General establecer procedimientos que permitan evaluar los objetivos institucionales, la cual contribuirá a la mejora continua de los procesos de la entidad y la consecución de los mismos, enfocadas al mejoramiento de procesos que posteriormente contribuyan al buen manejo de los recursos institucionales con criterios de eficiencia, eficacia, economía y ética.

Palabras claves: AUDITORÍA DE GESTIÓN. COSO II. CONTROL INTERNO, CARTERA DE CRÉDITO.

Mgs. Francisca Fernanda Guerrero Chávez

DIRECTOR DE LA TESIS

ABSTRACT

This research is a management to procurement process credit portfolio for the agencies Alausi and Guamote of the credit union “Accion Rural” in liquidation by the Credit union “Fernando Daquilema” in the period 2015, which was developed with the aim of assessing levels of efficiency, effectiveness and economy in the administrative and financial operations. The audit examination has been made based on Auditing Standards and other legal provisions that regulate the activities of the institution, in parallel audit techniques and procedures were used applying the COSO II. The management audit allowed the evaluation of internal control and determined deficiencies in administrative and operational processes with the following findings: failure to credit approval levels, inadequate collection management, and lack of training to institutional staff. Therefore the General Management is recommended to establish procedures to assess the institutional objectives, which contributes to the continuous improvement of the processes of the institution and their achievement, focused on improving processes that will contribute to the their achievement, focused on improving processes that will contribute to the good management, focused on improving processes that will contribute to the good management of institutional resources with criteria of efficiency, effectiveness, economy and ethics.

KEY WORDS: MANAGEMENT AUDIT, COSO II, INTERNAL CONTROL, CREDIT PORTAFOLIO.

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión constituye una herramienta fundamental para evaluar, la eficiencia de la gestión de una entidad, en relación a sus objetivos y metas; comprende todas las actividades o a parte de ellas, así como también permite determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles y medir la calidad de los servicios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda, es una organización Jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con Socios y / o terceros con sujeción a las regulaciones ya los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en su Reglamento General, a las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

El presente trabajo de investigación se desarrolla en cuatro capítulos.

En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema, identificando el objeto de estudio y campo de acción y la justificación para la realización de la auditoría, así como también se plantea el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

En el capítulo II, se fundamenta científicamente las teorías, investigaciones, antecedentes que contribuye a la solución del problema investigado.

En el capítulo III, se expone el marco metodológico: tipos de investigación, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

En el capítulo IV, se desarrolla la propuesta a través de la ejecución de la Auditoría de Gestión, aplicando los procedimientos inherentes a cada una de las fases de la Auditoría

de Gestión, por último la comunicación de resultados, en el que se emite un informe de auditoría que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., es una organización jurídica, abierta; que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y socias, está controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se rige a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, Código Monetario, otros órganos de control.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” al ser una de las principales cooperativas del segmento necesita tener los procesos operacionales establecidos y delineados, para que no exista la posibilidad de sufrir pérdidas por la inadecuación y fallos en los procesos internos.

La SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) al ver que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” es una cooperativa sólida, propone la adquisición de la cartera crédito de la Ex Cooperativa Acción Rural, para la liquidación total de la misma, al ver que adquirir la cartera va ser una oportunidad de incrementar servicios y agencias para poder llegar hacia los sectores involucrados.

Las agencias Guamote y Alausí son sucursales que inician sus actividades en Septiembre del 2015 por la compra de la cartera de crédito de la Ex Cooperativa Acción Rural, lo cual necesita un mayor enfoque y desempeño para la respectiva recuperación de cartera de crédito, al ver que la COAC Acción Rural cayó en liquidación las personas tienden a desconfiar del sistema cooperativo, por tal razón los procesos a ser evaluados tienden a ser muy importantes para la mejora de las mismas.

El principal problema es la recuperación de cartera, esto puede originarse por un deficiente control interno el mismo que produce inestabilidad en la Gestión

Financiera. Además afecta a los socios de la cooperativa, denotando que es de suma importancia tomar en cuenta que un control adecuado sobre los recursos ayuda notablemente al surgimiento económico.

La inexistencia de Gestión dificulta en la identificación, evaluación, monitoreo y control del riesgo de recuperación de la Cartera de Crédito, ante tales deficiencias en servicios aportados por una buena gestión de cobranzas son imprescindibles para obtener información de carácter legal, y contribuir con las obligaciones financieras ante el organismo de control como es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales y el normal funcionamiento de las agencias del cantón Alausí y Guamote, razón por la cual se realiza la auditoría de gestión.

La no aplicación adecuada de los elementos del control Interno no garantiza confiabilidad en la gestión realizada, ya que son una herramienta de primera mano que proporciona seguridad en los procedimientos y en general en todos los campos institucionales.

El otorgar créditos sin realizar los estudios pertinentes, provoca que exista un alto riesgo de crédito incobrable, esto afecta directamente a los recursos económicos de la Cooperativa. La elaboración de una Auditoría de gestión proporcionará información adecuada y oportuna a: Directivos, gerente, analistas de créditos, cobranzas y a todo el personal relacionado con el área de negocios. Y cumple la función de otorgar una herramienta adicional para recuperar la cartera vencida, con bases técnicas y resultados eficientes.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo una Auditoría de Gestión al proceso de adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2015, contribuirá en mejorar de manera eficiente las operaciones realizadas para el retorno de la cartera de crédito adquirida?

1.1.2 Delimitación del Problema

Auditoria de gestión al proceso de adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2015.”

Área: Auditoría

Campo: Auditoria de gestión

Objeto: Al proceso de adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción rural” en liquidación

Delimitación espacial: Cooperativa de ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”

Delimitación temporal: Período 2015

1.3 JUSTIFICACIÓN

Teórica

En esta investigación se propone evaluar los proceso de adquisición de la cartera de crédito de la Ex Cooperativa Acción Rural, ya que al iniciar sus actividades en la Agencia Alausí y Guamote, carecen de confiabilidad, esto pone en desventaja a la Cooperativa Daquilema ante el mercado competitivo, ya que existen Cooperativas del Sector Financiero ya establecidas en estos lugares; para sustentar científicamente esta investigación se desarrollará el marco teórico fundamentando conceptos y teorías de diferentes autores sobre la auditoria de gestión.

Metodológico

En la presente investigación se realizarán visitas constantes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FernandoDaquilema” en las agencia Alausí y Guamote, se formularán encuestas y entrevistas al personal operativo, y a los responsables de agencia, serevisarán los objetivos estratégicos, cumplimiento de metas, procesos, y la efectividad en la atención a socios.

Académica

El proyecto de investigación contribuirá al desarrollo y aplicación del ejercicio profesional a través de la aplicación de conocimientos, evaluando los sistemas y detectando falencias en el proceso de recuperación de la cartera vencida, para solucionar los problemas de la empresa y mejorar los procedimientos, contribuyendo al desarrollo empresarial en su entorno económico y social.

Práctica

Las razones fundamentales que conllevan a desarrollar la Auditoría de Gestión al proceso de adquisición de la cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Ex Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2015, es de importancia porque trae como beneficio la aplicación de nuestros conocimientos y a la vez adquirir experiencia en la gestión empresarial, siendo así profesionales íntegros con el conocimiento y experiencia necesaria para desempeñarnos en un mercado competitivo.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión al proceso de Adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2015, con el propósito de mejorar de manera eficiente las operaciones realizadas para el retorno de la cartera de crédito adquirida.

1.4.2 Objetivos Específico

- ✓ Desarrollar las bases teóricas, epistemológicas de Auditoría de Gestión para aplicar en la solución de la problemática de la empresa.

- ✓ Aplicar las fases de la Auditoría de Gestión, normas, procedimientos, principios y técnicas de carácter científico - metodológicas que permitan recabar información veraz y oportuna para evidenciar la eficiencia, eficacia y economía de las actividades desarrolladas en la institución.
- ✓ Emitir un informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones como resultado de la aplicación de los procesos de la auditoría de gestión, con la finalidad de que realicen acciones correctivas.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

1.5 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos es así que para Remache, S. (2012), *Aplicación de una auditoría de gestión al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FOND vida (fondo para el desarrollo y vida), ubicada en la parroquia de Cotocollao.*(Tesis inédita de ingeniería). Universidad Central del Ecuador demuestra que:

Al momento de realizar la evaluación para calificar y aprobar un crédito se debe tener en mente lo que se estipula en la normativa interna de la COAC, para así evitar o reducir los riesgos posibles de no pago y contratar personal para que el proceso de cobranzas sea eficiente y así lograr una disminución de los créditos en mora. (p. 273)

Así también para Calle, J. (2014), *Auditoría de gestión al sistema de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crea Ltda. Periodo 2014.* (Tesis inédita de ingeniería). Universidad de Cuenca dice que:

Una Auditoría de Gestión se convierte en un instrumento de suma importancia con la que cuentan las empresas tanto públicas como privadas, para determinar de una manera analítica, sistemática y ordenada si las actividades, proyectos, operaciones y objetivos desarrollados por la institución y sus administradores han cumplido con las actividades puestas en ellos o en su defecto, para establecer y sugerir las soluciones y alternativas pertinentes para contrarrestar el impacto de aquellas deficiencias encontradas.(p. 10)

De la misma forma Alex, C. (p. 2012), *Auditoría de gestión al departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario” Ltda., Sucursal Riobamba, periodo agosto a diciembre 2010.*(Tesis inédita de ingeniería). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo expresa que:

La auditoría de gestión permite medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado, además del cumplimiento de planes, objetivos y la normativa imperante hacia una institución, podemos decir que esta práctica se ha vuelto vital para mantenerse competitivo en el mundo empresarial, incluyéndose de fundamental importancia para la institución financiera del país y del mundo entero. (p. 12)

2.1.1 Antecedentes Históricos

La Auditoría de Gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad. Desde el mismo momento en que existió el comercio se llevaron a cabo auditorías de algún modo. Las primeras fueron revisiones meticulosas y detalladas de los registros establecidos para determinar si cada operación había sido asentada en la cuenta apropiada y por el importe correcto. Hoy en día, el inversionista, el accionista, las actividades del gobierno, y el público en general, busca información con el fin de juzgar la calidad administrativa.

Como se ven en estos conceptos la auditoría de gestión responde a los objetivos económicos, utilidad, factibilidad, eficacia, reducción de costos, ganancias; los sociales, crecimiento cualitativo y cuantitativo, competitividad, pleno empleo, reducción de riesgos para la vida; y los ecológicos, utilización económica de los recursos y mantenimiento del equilibrio y protección del paisaje. En conclusión la auditoría de gestión 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.

Debido a la deficiente y escasas oportunidades de trabajo y financiamiento para generar unidades productivas en las propias comunidades, el 90 y hasta el 95% de la población indígena económicamente activa de Cacha y Chimborazo, forman parte de la gran migratoria en las principales ciudades del Ecuador y otros países de mayor desarrollo, endonde muchos son explotados severamente por los intermediarios financieros ilegales conocidos como usureros o vulgarmente llamados (chulqueros), esto por la poca y escasa atención en cuanto a servicios financieros se refiere por parte de la banca formal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una entidad financiera de economía solidaria controlada por la SEPS constituida mediante Acuerdo Ministerial 00411 del Ministerio de Bienestar Social e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 4838, con su estatuto reformado y aprobado con fecha el 25 de Julio del año 2005.

En la actualidad la Cooperativa Fernando Daquilema desarrolla sus operaciones en las principales Provincias ó ciudades del país, dos oficinas en la ciudad de Riobamba, tres oficinas en la ciudad de Quito, dos oficina en la ciudad Guayaquil, 1 oficina La Libertad, 1 oficina en Santo Domingo y 1 oficina en la parroquia Cacha, las misma se encuentra interconectados en tiempo real, que permite ofrecer servicio integrado, oportunos a nivel de cualquier sistema financiero – bancario como merecer ser atendidos nuestros socios/as.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

ArensAlvin (2007, p.4) advierte que “Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basado en la información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La Auditoría debe realizarla una persona independiente y competente”

De la misma manera Álvarez Jorge, (2005) menciona que:

La gran mayoría de los empresarios de nuestro medio, entienden por auditoría, la revisión de sus estados contables para efectos de dictamen de los mismos y la evaluación de su control interno.

Por lo tanto esta clase de auditoría, se refiere única y exclusivamente al control numérico o aspectos cuantificables en dinero, por esa razón a ésta se la conoce con el nombre de auditoría financiera.

Sin embargo, la auditoría como instrumento de control, no debe concretarse al estudio de estos aspectos de la administración, debe aprovecharse esta herramienta, para todas las actividades de la empresa: producción, venta, relaciones humanas, financieras, etc.(p.17)

De igual manera para Cervera, J. (2001, p.71) “la auditoria es proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria”.

2.1.1.1 Objetivo de la auditoría

Delgado, X. (2005) menciona que:

El trabajo profesional de auditoría, tiene una finalidad y unos objetivos definidos que se desprenden de su propia naturaleza. El auditor es llamado como un técnico independiente y de confianza para opinar sobre los estados financieros formulados por la empresa, a efecto de que su opinión sea una garantía de credibilidad respecto a estos estados financieros, para las personas que van a usarlos como base para sus decisiones. En esa virtud, el trabajo de auditoría tiene una finalidad y un objetivo que no depende ni de la voluntad personal del cliente si no que desprende de la misma naturaleza de la actividad profesional de la auditoría. Esta característica obliga también a que el trabajo profesional de auditoría se realice dentro de determinadas normas de calidad. (p.11)

Según las NIA-ES 200, (2013) el objetivo de una auditoría es:

Aumentar el grado de confianza de los usuarios en los estados financieros. Esto se logra mediante la expresión, por parte del auditor, de una opinión sobre si los estados financieros han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con un marco de información financiera aplicable. En la mayoría de los marcos de información con fines generales, dicha opinión se refiere a si los estados financieros expresan la imagen fiel o se presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco. Una auditoría realizada de conformidad con las NIA y con los requerimientos de ética aplicables permite al auditor formarse dicha opinión. (p.2)

2.1.1.2 Finalidad de la auditoría

De la misma manera Resendiz, M. (2014) menciona que la finalidad primordial de la auditoría externa es:

Expresar una opinión profesional independiente sobre las cuentas de una entidad; el objetivo principal de la auditoría interna es verificar y evaluar el cumplimiento, adecuación y aplicación de normas y procedimientos de control interno, establecidos para la Orientación y para sugerir las medidas correctivas. (p.3)

2.1.1.3 Riesgo de la Auditoría

Milton, M. (2006) establece tres tipos de riesgos:

Los resultados de la auditoría pueden no estar exentos de errores y omisiones de importantes significación que influyan en la evaluación a expresar por el auditor en su informe, por lo que resulta necesario conocer los riesgos latentes en este proceso, Milton, M. (2006) establece tres tipos de riesgos:

Riesgo Inherente

El riesgo Inherente afecta directamente la cantidad de evidencia de auditoría necesaria para obtener la satisfacción de auditoría suficiente para validar una afirmación. Esta cantidad puede estar presentada tanto en el alcance de cada prueba en particular como en la cantidad de pruebas necesarias.

El auditor debería obtener una comprensión de los procedimientos de control suficiente para desarrollar el plan de auditoría. Al obtener esta comprensión el auditor consideraría el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesaria alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control.

Es la susceptibilidad de los procesos a la existencia de errores o irregularidades importantes generados por las características de las empresas u organismos.

Riesgo de Control

El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna. Es aquel que afecte a los procesos de control y que evite detectar irregularidades significativas de importancia relativa.

Riesgo de Detección

El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables. Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno. Este riesgo es totalmente controlable por la labor del auditor y depende exclusivamente de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de auditoría. (pp. 59-62)

2.1.1.4 Tipos de auditoría

Considerando que la auditoría puede extenderse a todas las operaciones de una entidad u organismo, así que para Muñoz, C. (2000) al tratar sobre los tipos de auditoría, establece la siguiente clasificación:

a. Por su lugar de aplicación

Auditoría externa

Es la revisión independiente que realiza un profesional de la auditoría, con total libertad de criterio y sin ninguna influencia, con el propósito de evaluar el

desempeño de las actividades, operaciones y funciones que se realiza en la empresa que lo contrata, así como la razonabilidad en la emisión de sus resultados financieros. La relación del trabajo del auditor es ajena a la institución donde se aplicará la auditoría y esto le permite emitir un dictamen libre e independiente.

Auditoría interna

Es la revisión que realiza un profesional de la auditoría, cuyo relación de trabajo es directo y subordinada a la institución donde se aplica la misma, con el propósito de evaluar en forma interna el desempeño y el cumplimiento de las actividades, operaciones y funciones que se desarrolla en la empresa y sus áreas administrativas, así como evaluar la razonabilidad en la emisión de sus resultados financieros. El objetivo final es de contar con un dictamen interno sobre las actividades de toda la empresa, que permite diagnosticar la actuación administrativa, operacional y funcional de empleados y funcionarios de las áreas que se auditan.

b. Por su área de aplicación

Auditoría financiera

Es la revisión sistemática, explorativa y crítica que realiza un profesional de la contabilidad a los libros y documentos contables, a los controles y registros de las operaciones financieras y a las emisiones de estados financieros de una empresa, con el fin de evaluar y opinar sobre la razonabilidad, veracidad, confiabilidad y oportunidad en la emisión de los resultados financieros obtenidos

Auditoría administrativa

Es la revisión sistemática y exhaustiva que se realiza a la actividad administrativa de una empresa, en cuanto a su organización, las relaciones entre sus integrantes y el cumplimiento de las funciones y actividades que regulan sus operaciones. Su propósito es evaluar tanto el desempeño administrativo de las áreas de la empresa, como la planeación y control de los procedimientos de operaciones y los métodos y técnicas de trabajo establecidos en la institución, incluyendo la observación de las normas, políticas y reglamentos que regulan el uso de todos sus recursos.

Auditoría operacional

Es la revisión exhaustiva, sistemática y específica que se realiza a las actividades de una empresa, con el fin de evaluar su existencia, suficiencia, eficacia, eficiencia y el correcto desarrollo de sus operaciones cualesquiera que éstas sean, tanto en el establecimiento y cumplimiento de los métodos, técnicas y procedimientos de trabajos necesarios para el desarrollo de sus operaciones, en coordinación con los recursos disponibles, como en las normas, políticas, lineamientos y capacitación que regulen el buen funcionamiento de la empresa.

Auditoría integral

Es la revisión exhaustiva, sistemática y global que realiza un equipo multidisciplinario de profesionales a todas las actividades y operaciones de una empresa, con el propósito de evaluar, de manera integral, el correcto desarrollo de las funciones en todas sus áreas administrativas, cualesquiera que éstas sean, así como de evaluar sus resultados conjuntos y relaciones de trabajo, comunicaciones y procedimientos interrelacionados que regulan la realización de las actividades compartidas para alcanzar el objetivo institucional; dicha revisión se lleva a cabo también a las normas, políticas, lineamientos sobre el uso de todos los recursos de la empresa.

Auditoría gubernamental

Es la revisión exhaustiva, sistemática y concreta que se realiza a todas las actividades y operaciones de una entidad gubernamental, cualquiera que sea la naturaleza de las dependencias y entidades de la administración pública (...). Esta revisión se ejecuta con el fin de evaluar el correcto desarrollo de las funciones de todas las áreas y unidades administrativas de dichas entidades, así como los métodos y procedimientos que regulan las actividades necesarias para cumplir con los objetivos gubernamentales, estatales, municipales; también se lleva a cabo en la aplicación y cumplimiento de presupuestos públicos, programas, normas, políticas

y lineamientos que regulan la participación de los recursos de la entidad en la prestación de servicios a la sociedad.

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, compartidas y/o de redes, así como a sus instalaciones, telecomunicaciones, mobiliario, equipo periféricos y demás componentes. Dichas revisiones se realizan de igual manera a la gestión informativa, el aprovechamiento de sus recursos, las medidas de seguridad y los bienes de consumo necesario para el funcionamiento de del centro de cómputo. (...). (pp. 11-19)

2.2.2 Gestión

Cancino, J. (2001, p. 51) menciona que “la gestión puede entenderse el conjunto de decisiones dirigidas a motivar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivas.

Es así que para la Contraloría General del Estado, (2009) la gestión es:

Un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Esto busca fundamentalmente la supervisión y crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidas por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad.

Gestión comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento, además del desarrollo de una estrategia operativa garantice la supervivencia. (p. 16)

2.2.3 Auditoría de gestión

Luna, B. (2012), afirma lo siguiente:

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (p. 233)

La auditoría de gestión para Montesinos, J. (2003), consiste en:

La aplicación de diversos procedimientos, con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados en relación con las metas fijadas; los recursos humanos, financieros y materiales empleados; la organización, utilización, utilización y coordinación de dichos recursos; los métodos y controles establecidos y su forma de operar. (p. 249)

2.1.1.5 Objetivos de la auditoría de gestión

Graig, M. (2010) menciona que los objetivos de la auditoría de gestión son:

- ✓ Identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- ✓ Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva, a más de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.
- ✓ Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- ✓ Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los procesos realizados.

- ✓ Estimular la adherencia del personal al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y mejorar los niveles de productividad, competitividad y de calidad de la entidad.
- ✓ Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones. (pp. 36-37)

En conclusión el objetivo de la auditoría de Gestión es determinar si se ha realizado alguna deficiencia importante en la política, procedimientos, disposiciones legales técnicas y verificar que la entidad auditada cumpla con los objetivos de la entidad basándose en principios de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, excelencia, con la finalidad de formular recomendaciones oportunas que permitan reducir costos, mejorar la productividad, la competitividad y la calidad de la entidad.

2.1.1.6 Diferencias entre Auditoría Financiera y Auditoría de Gestión.

Graig, M. (2010) hace la siguiente diferencia entre las dos auditorías:

La auditoría financiera está concebida para dar una opinión objetiva e independiente de que determinados estados representan fielmente una situación económico-financiera; el informe está basado en los principios contables y presupuestarios generalmente aceptados, en base a estos principios, las opiniones del auditor son fácilmente previsibles y muy breves, además, el auditor no formula, en general, recomendaciones sobre la gestión de la empresa, y si lo hace, tales recomendaciones no se contienen en el cuerpo del informe o son de alcance limitado y sólo se refieren a la gestión contable presupuestaria y de cumplimiento legal, no considerándose como la base del informe. Por último las auditorías financieras tienen carácter de periódicas.

La auditoría de gestión examina las prácticas de gestión; no existen principios de gestión generalmente aceptados, que estén codificados, sino que se basan en la práctica normal de gestión; los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares; las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adaptadas al hecho

fiscalizado, analizando las causas de las ineficiencias y sus consecuencias. Por último, las auditorías de gestión son aperiódicas. (p.34)

2.1.1.7 Alcance

Según Graig, M. La Auditoría de Gestión:

Examina en forma detallada cada aspecto operativo de la Institución, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente:

- a) Logro de los objetivos Institucionales, la estructura Institucional; y la participación individual de los integrantes de la Institución.
- b) Evaluación de la eficiencia de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como la eficiencia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- c) Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar, deficiencias importantes, en que ocasionen desperdicio de recursos o perjuicio económico. (p.56)

2.2.4 Indicadores de Gestión

García & De Cáceres, (2008) al referirse a los indicadores de Gestión, considera lo siguiente:

Un indicador de Gestión por sí solo es una cifra fría, por lo tanto, para que éste cumpla con su objetivo de servir de instrumento para el análisis y evaluación de la gestión, es importante tener en cuenta los siguientes criterios:

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

Si se tienen datos de entidades que desarrollen la misma actividad los resultados deben ser verificados con ellos.

Se deben interrelacionar los resultados de las áreas misionales de la entidad respecto a las de apoyo, observando si alguno está siendo afectado por la falta de capacitación, recursos u otras cosas.

Se precisa tener claros los factores internos y externos que puedan afectar, a los resultados.

Para construir indicadores se puede guiar respondiendo las siguientes preguntas:

¿Qué se quiere medir?

¿A qué nivel de profundidad se quiere llegar?

¿Con qué información se cuenta?

¿De dónde se obtendrá la información? (p.18)

2.2.5 Conceptos de las 5 Es: eficiencia, efectividad o eficacia, economía, ética y ecología

Milton Maldonado (2011) al referirse al concepto de la 5 Es, cita lo siguiente:

Eficiencia: Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros.

Eficacia: Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

Economía: Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible. (p. 23-24)

2.2.6 Fases de la Auditoría de Gestión

La Contraloría General del estado (2011) establece cuatro fases de auditoría l auditoria de gestión:

Fase I: Conocimiento preliminar

Objetivo

El objetivo principal de la planificación consiste en determinar adecuada y razonablemente los procedimientos de auditoría que correspondan aplicar, cómo y cuándo se ejecutarán, para que se cumpla la actividad en forma eficiente y efectiva.

Actividades

- ✓ Conocimiento de la entidad o actividad a examinar
- ✓ Conocimiento de las principales actividades, operaciones, metas u objetivos a cumplir
- ✓ Identificación de las principales políticas y prácticas: contables, presupuestarias, administrativas y de organización.
- ✓ Análisis general de la información financiera
- ✓ Determinación de materialidad e identificación de cuentas significativas de los estados financieros.
- ✓ Determinación del grado de confiabilidad de la información producida
- ✓ Comprensión global del desarrollo, complejidad y grado de dependencia de los sistemas de información computarizados.
- ✓ Determinación de unidades operativas
- ✓ Riesgos Inherentes y Ambiente de Control;
- ✓ Decisiones preliminares para los componentes

Fase II: Planificación

Objetivo

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cuales debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fechas de ejecución del examen; también debe proveerse la determinación de recursos necesarios tanto en números como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión.

Actividades

- ✓ Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior
- ✓ Evaluar el control interno relacionado con el área o componente objeto del estudio
- ✓ A base de las actividades 1 y 2 descritas, el supervisor en un trabajo conjunto con el jefe de equipo y con el aporte de demás integrantes del equipo multidisciplinario, prepararán un memorándum de planificación.
- ✓ Elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados específicamente de acuerdo con los objetivos trazados.

Fase III: Ejecución

Objetivo

En esta etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoria, pues es esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtiene toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios y auditoria y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Actividades

- ✓ Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoria tradicionales, tales como: inspección física, observación, calculo, indagación, análisis, etc.,
- ✓ El análisis de áreas críticas no es más que la revisión exhaustiva a los procesos que durante la evolución del control interno fueron relevantes y requieren sea más analizados.
- ✓ Se considera que los hallazgos en auditoria son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoria con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.
- ✓ En esta fase es muy importante, tener presente que el trabajo de los especialistas no auditores, deben realizas conforme a los objetivos de la planeación, además, es necesario que el auditor que ejerce la jefatura del

equipo o grupo oriente y revise el trabajo para asegurar el cumplimiento de los programas y de los objetivos trazados.

Fase VI: Comunicación de Resultados

Objetivos

Además de los informes parciales que pueden emitir, como aquel relativo al control interno, se prepara un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no solo se revelara la deficiencia existente como se lo hacen en otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos.

Actividades

- ✓ Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores
- ✓ Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de decisiones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una conferencia final con los responsables de la gestión relacionados con el examen. (pp. 141-215)

2.2.7 Control Interno

Según Francisco, O. (2005) define al control interno como:

Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. (p.1)

En concordancia con el concepto anterior el COSO II, (2013) menciona que el control interno es “un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable” (p.7)

Coincidiendo con los autores, el control interno facilita a la dirección de cualquier entidad o negocio los elementos necesarios para la toma de decisiones, identifica las debilidades de cada actividad y la tendencia hacia el futuro, razón por la cual el control interno es importante que exista en una entidad.

2.1.1.8 Componente de COSO

El COSO II, (2013) establece cinco componentes de control interno que son:

Ambiente de Control

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el Control Interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del Control Interno y las normas de conducta esperada. Enmarca el tono de la organización, influenciando la conciencia del riesgo en su personal.

Es la base del resto de los componentes y provee disciplina y estructura Ambiente de Control.

Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos.

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos tanto externos como internos que deben ser evaluados, una precondition para la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la organización e internamente consistentes. La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos, como base para

determinar la forma de administrarlos. Se requieren mecanismos particulares para identificar y administrar los riesgos asociados al cambio.

Actividades de Control

Actividades de Control son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas de la administración para mitigar riesgos al logro de objetivos son llevadas a cabo. Las Actividades de Control son realizadas a todos los niveles de la entidad y en varias etapas del proceso de negocio, y sobre el ambiente de tecnología.

La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de objetivos, a un nivel aceptable

- ✓ Integradas con la Evaluación de Riesgos.
- ✓ Consideran factores específicos de la entidad.
- ✓ Determinadas por los procesos de negocio relevantes.
- ✓ Considera una combinación de distintos tipos de actividades de control. (preventivos y/o detectivos)
- ✓ Considera a que nivel aplicar las actividades de control.
- ✓ Aborda la separación de funciones. (Registro, autorización, aprobación)

Información y Comunicación

La Información es necesaria en la entidad para ejercer las responsabilidades de Control Interno en soporte del logro de objetivos. La Comunicación ocurre tanto interna como externamente y provee a la organización con la información necesaria para la realización de los controles diariamente. Esta también permite al personal comprender las responsabilidades del Control Interno y su importancia para el logro de los objetivos.

La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para soportar el funcionamiento del Control Interno

- ✓ Identifica los requerimientos de información.
- ✓ Captura fuentes internas y externas de datos.
- ✓ Transforma datos relevantes en información.
- ✓ Mantiene la calidad en todo el procesamiento.

- ✓ Considera la relación costo beneficio.

Monitoreo

Evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio.

La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si los componentes de control interno están presentes y funcionando

- ✓ Considera una combinación de evaluaciones concurrentes y separadas.
- ✓ Considera la tasa de cambio.
- ✓ Establece una base de entendimiento.
- ✓ Usa personal con conocimiento de lo evaluado.
- ✓ Integrada a los procesos de negocio.
- ✓ Ajusta el alcance y la frecuencia.
- ✓ Evaluaciones objetivas. (pp. 45-69)

2.1.1.9 Importancia del Control Interno

Según Francisco, O. (2005) menciona que:

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus sucursales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. (p. 4-6)

2.1.1.10 Objetivos de Control Interno

Francisco, O. (2005) menciona los siguientes objetivos del control interno:

- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios.
- ✓ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- ✓ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.
- ✓ Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.
- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios. (p. 2)

2.1.1.11 Clasificación del Control Interno

Francisco, O. (2005) establece dos tipos de controles internos administrativos y contables:

El control interno administrativo: No está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la Cooperativa.

El control interno contable: Comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

- ✓ Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
- ✓ Se registran los cambios para mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.
- ✓ Los activos registrados son comparados con las existencias. (p.7)

2.1.1.12 Métodos de Evaluación del Control Interno

Michael, C. (2010) menciona que:

La evaluación del control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, se podrán hacer a través de diagramas de flujo, descripciones narrativas y cuestionarios especiales, según las circunstancias, o se aplicará una combinación de los mismos, como una forma de documentar y evidenciar la evaluación.

✓ **Cuestionarios.**

El objetivo de formular estos programas guías de procedimientos básicos de auditoría financiera, gestión, etc., deben ser realizados de acuerdo a condiciones particulares de cada empresa y según las circunstancias, es el de indicar los pasos de las pruebas de cumplimiento, cuya extensión y alcance depende de la confianza en el sistema de control interno.

El cuestionario hace preguntas específicas y normalmente una respuesta negativa señala la existencia de una deficiencia en el sistema. Este mismo cuestionario puede utilizarse durante varios años codificando las respuestas de forma que se pueda identificar el año al que corresponden; esto permitirá al auditor detectar cualquier cambio en el sistema de control interno de la empresa. (P.1)

Michael, C. (2010) establece ventajas y desventajas de utilizar un cuestionario:

Ventajas

- Guía para evaluar y determinar áreas críticas.
- Disminución de costos.
- Facilita administración del trabajo sistematizando los exámenes.
- Pronta detección de deficiencias.
- Entrenamiento de persona inexperto.
- Siempre busca una respuesta.
- Permite pre elaborar y estandarizar su utilización.

Desventajas

- No prevé naturaleza de las operaciones.
- Limita inclusión de otras preguntas.
- No permite una visión de conjunto.
- Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias
- Que lo tome como fin y no como medio
- Iniciativa puede limitarse
- Podría su aplicación originar malestar en la entidad. (p.2)

✓ **Descripciones narrativas**

Michael, C. (2010) define que las narrativas es la:

Descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Normalmente, este método es utilizado conjuntamente con el de gráficos, con el propósito de entender este último en mejor forma, ya que los solos gráficos muchas veces no se entienden, haciendo indispensable su interpretación de manera descriptiva. (p.1)

Michael, C. (2010) establece ventajas y desventajas de utilizar narrativas

Ventajas

- Aplicación en pequeñas entidades.
- Facilidad en su uso.
- Deja abierta la iniciativa del auditor.
- Descripción en función de observación directa.

Desventajas

- No todas las personas expresan sus ideas por escrito en forma clara, concisa y sintética.
- Auditor con experiencia evalúa.
- Limitado a empresas grandes.
- No permite visión en conjunto.
- Difícil detectar áreas críticas por comparación.
- Eventual uso de palabras incorrectas origina resultados inadecuados. (p.1)

✓ **Matrices**

Es una herramienta clave que permite efectuar una evaluación cualitativa y cuantitativa de los riesgos inherentes de cada unidad de negocios. Michael, C. (2010) menciona que:

Una matriz de riesgos es una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar el tipo y nivel de riesgo de las instalaciones, sistemas y/o equipos. Igualmente una matriz de riesgos permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión de los riesgos que impactan sobre la misión de las organizaciones, esta se convierte en un soporte conceptual y funcional de un efectivo sistema integral de gestión de riesgos.

El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo de los siguientes procedimientos previos:

- Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
- Evaluación colateral del control interno. (p.538)

✓ **Diagramas de flujo**

Michael, C. (2010) define a los diagramas de flujo como

Una representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema. Esa secuencia gráfica en el orden cronológico que se produce en cada operación.

En la elaboración de diagramas de flujos, es importante establecer los códigos de las distintas figuras que formarán parte de la narración gráfica de las operaciones.

Para la elaboración de los flujogramas se deben observar los siguientes aspectos:

- Los procedimientos deben describirse secuencialmente a través del sistema.
- Describir los documentos que tengan incidencia contable.
- Demostrar cómo se llevan los archivos y como se preparan los informes con incidencia contable.
- Demostrar el flujo de documentos entre las distintas unidades de la organización.
- Identificar el puesto y quién efectúa el procedimiento. (p.1)

Michael, C. (2010) describe las siguientes ventajas y desventajas de utilizar los diagramas de flujo

Ventajas

- Evalúa siguiendo una secuencia lógica y ordenada.
- Observación del circuito en conjunto.
- Identifica existencia o ausencia de controles.
- Localiza desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo.
- Permite detectar hechos, controles y debilidades.
- Facilita formulación de recomendaciones a la gerencia.

Desventajas

- Necesita de conocimientos sólidos de control interno.
- Requiere entrenamiento en la utilización y simbología de los diagramas de flujo.
- Limitado el uso a personal inexperto.
- Por su diseño específico, resulta un método más costoso. (p.1)

2.2.8 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

La Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

American Institute Of Certified Public Accountants (2013) menciona que:

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas están constituidas por un grupo de 10 normas adoptadas por el y que obliga a sus miembros, su finalidad es garantizar la calidad de los auditores.

Las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente. Los socios del AICPA han aprobado y adoptado diez normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), que se dividen en tres grupos:

1. Normas generales,
2. Normas de la ejecución del trabajo y
3. Normas de información.

El American Institute Of Certified Public Accountants creó el marco básico con las 10 siguientes normas de auditoría generalmente aceptadas:

1. Normas Generales

La auditoría no puede reducirse a un aprendizaje memorístico o mecánico, el auditor debe ejercer su juicio profesional en muchos momentos de cada proyecto. Sin embargo, la formulación y la publicación de normas rigurosamente redactadas contribuyen muchísimo a elevar la calidad de la realización de auditoría, a pesar de que su aplicación exija juicio profesional.

a. Entrenamiento y capacidad profesional

La auditoría la realizará una persona o personas que tengan una formación técnica adecuada y competencia como auditores.

Como se aprecia de esta norma, no sólo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Es decir, además de los conocimientos técnicos obtenidos en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión.

Este adiestramiento, capacitación y práctica constante forma la madurez del juicio del auditor, a base de la experiencia acumulada en sus diferentes intervenciones, encontrándose recién en condiciones de ejercer la auditoría como especialidad. Lo contrario, sería negar su propia existencia por cuanto no garantizará calidad profesional a los usuarios, esto a pesar de que se multiplique las normas para regular su actuación.

b. Independencia

En todos los asuntos concernientes a ella, el auditor o los auditores mantendrán su independencia de actitud mental

Esta norma requiere que el auditor sea independiente; además de encontrarse en el ejercicio liberal de la profesión, no debe estar predispuesto con respecto al cliente que audita, ya que de otro modo le faltaría aquella imparcialidad necesaria para confiar en el resultado de sus averiguaciones, a pesar de lo excelentes que puedan ser sus habilidades técnicas. Sin embargo, la independencia no implica la actitud de un fiscal, sino más bien, una imparcialidad de juicio que reconoce la obligación de ser honesto no sólo para con la gerencia y los propietarios del negocio sino también para con los acreedores que de algún modo confíen, al menos en parte, en el informe del auditor.

c. Cuidado o esmero profesional.

Debe ejercerse el debido cuidado profesional al planear y efectuar la auditoría y al preparar el informe.

Esta norma requiere que el auditor independiente desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida. La diligencia profesional impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de un auditor independiente, de apegarse a las normas relativas a la ejecución del trabajo y al informe. El ejercicio del cuidado debido requiere una revisión crítica en cada nivel de supervisión del trabajo ejecutado y del criterio empleado por aquellos que intervinieron en el examen. El hecho de que el auditor sea competente y tenga independencia mental no garantiza que su examen sea un éxito pues se hace necesario que no actúe con negligencia

Para actuar con diligencia o celo profesional, prácticamente, el auditor debe cumplir las restantes nueve normas de auditoría, las dos personales, tres de ejecución del trabajo y cuatro referentes a la información. Esta norma compendia todo el trabajo de auditoría.

2. Normas de Ejecución del Trabajo

Las tres normas de ejecución del trabajo se refieren a planear la auditoría y a acumular y evaluar suficiente información para que los auditores formulen una opinión sobre los estados financieros. La planificación consiste en diseñar una estrategia global que permita recabar y evaluar la evidencia. Si los auditores conocen e investigan el control interno, podrán determinar si garantiza que los estados financieros no contengan errores materiales ni fraude. Esto les permite evaluar los riesgos de falsedad en los estados financiero.

d. Planeamiento y Supervisión

El trabajo se planeará adecuadamente y los asistentes, si los hay, deben ser supervisados rigurosamente.

La planeación del trabajo tiene como significado, decidir con anticipación todos y cada uno de los pasos a seguir para realizar el examen de auditoría. Para cumplir con esta norma, el auditor debe conocer a fondo la Empresa que va a ser objeto de

su investigación, para así planear el trabajo a realizar, determinar el número de personas necesarias para desarrollar el trabajo, decidir los procedimientos y técnicas a aplicar así como la extensión de las pruebas a realizar. La planificación del trabajo incluye aspectos tales como el conocimiento del cliente, su negocio, instalaciones físicas, colaboración del mismo etc.

e. Estudio y Evaluación del Control Interno

Se obtendrá un conocimiento suficiente del control interno, a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, el alcance y la extensión de otros procedimientos de la auditoría.

El control interno es un proceso desarrollado por todo el recurso humano de la organización, diseñado para proporcionar una seguridad razonable de conseguir eficiencia y eficacia en las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables al ente. Este concepto es más amplio que el significado que comúnmente se atribuía a la expresión control interno. En éste se reconoce que el sistema de control interno se extiende más allá de asuntos relacionados directamente a las funciones de departamentos financieros y de contabilidad.

Un sistema de control interno bien desarrollado podría incluir control de presupuestos, costos estándar, reportes periódicos de operación, análisis estadísticos, un programa de entrenamiento de personal y un departamento de auditoría interna. Podría fácilmente comprender actividades en otros campos tales como estudios de tiempos y movimientos, los cuales están cobijados bajo la ingeniería industrial, y controles de calidad por medio de inspección, los cuales son funciones de producción.

f. Evidencia Suficiente y Competente

Se obtendrá evidencia suficiente y competente mediante la inspección, la observación y la confirmación, con el fin de tener una base razonable para emitir una opinión respecto a los estados financieros.

La mayor parte del trabajo del auditor independiente al formular su opinión sobre los estados financieros, consiste en obtener y examinar la evidencia disponible. La palabra evidencia es un galicismo tomado del inglés, pues en español la palabra correcta es prueba. El material de prueba varía sustancialmente en lo relacionado con su influencia sobre él con respecto a los estados financieros sujetos a su examen.

La suficiencia de la evidencia comprobatoria se refiere a la cantidad de evidencia obtenida por el auditor por medio de las técnicas de auditoría (confirmaciones, inspecciones, indagaciones, calculo etc.). La evidencia comprobatoria competente corresponde a la calidad de la evidencia adquirida por medio de esas técnicas de auditoría.

La evidencia que soporta la elaboración de los estados financieros está conformada por información contable que registra los hechos económicos y por los demás datos que corrobore esta última, todo lo cual deberá estar disponible para el examen del revisor fiscal o auditor externo.

3. Normas de Información oPreparación del Informe

Las cuatro normas de información establecen directrices para preparar el informe de auditoría debe estipular si los estados financieros se ajustan a los principios de contabilidad generalmente aceptados. También contendrá una opinión global sobre los estados financieros o una negativa de opinión. Se supondrá la consistencia en la aplicación de los principios de contabilidad y la revelación informativa adecuada en ellos, a menos que el informe señale lo contrario.

g. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

El informe indica si los estados financieros están presentados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Esta norma relativa a la rendición de informes exige que el auditor indique en su informe si los estados financieros fueron elaborados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados PCGA. El término "principios de contabilidad " que se utiliza en la primera norma de información se entenderá que cubre no solamente los principios y las prácticas contables sino también los métodos de su aplicación en un momento particular. No existe una lista comprensiva de PCGA pues en la contabilidad son aceptados tanto principios escritos como orales.

La segunda norma requiere no de una aseveración del auditor, sino de su opinión sobre si los estados financieros están presentados de acuerdo con tales principios. Cuando se presentan limitaciones en el alcance del trabajo del auditor que lo imposibilita para formarse una opinión sobre la aplicación de los principios, se requiere la correspondiente salvedad en su informe.

h.Consistencia y. Revelación Suficiente

El informe especificará las circunstancias en que los principios no se observaron consistentemente en el periodo actual respecto al periodo anterior

El objetivo de la norma sobre uniformidad es dar seguridad de que la comparabilidad de los estados financieros entre períodos no ha sido afectada substancialmente por cambios en los principios contables empleados o en el método de su aplicación, o si la comparabilidad ha sido afectada substancialmente por tales cambios, requerir una indicación acerca de la naturaleza de los cambios y sus efectos sobre los estados financieros.

La norma sobre uniformidad está dirigida a la comparabilidad entre los estados financieros del ejercicio corriente con los del ejercicio anterior, aunque no se

presenten estados financieros por tal ejercicio, y a la comparabilidad de todos los estados financieros que se presenten en forma comparativa.

i. Revelación suficiente

La tercera norma relativa a la información del auditor a diferencia de las nueve restantes es una norma de excepción, pues no es obligatoria su inclusión en el informe del auditor. Se hace referencia a ella solamente en el caso de que los estados financieros no presenten revelaciones razonablemente adecuadas sobre hechos que tengan materialidad o importancia relativa a juicio del auditor.

j. Opinión del Auditor

Las revelaciones informativas de los estados financieros se considerarán razonablemente adecuadas, salvo que se especifique lo contrario en el informe.

El propósito principal de la auditoría a estados financieros es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan o no razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones, pero puede presentarse el caso de que a pesar de todos los esfuerzos realizados por el auditor, se ha visto imposibilitado de formarse una opinión, entonces se verá obligado a abstenerse de opinar.

Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen.

- ✓ Opinión limpia o sin salvedades
- ✓ Opinión con salvedades o calificada
- ✓ Opinión adversa o negativa
- ✓ Abstención de opinar (pp.2-8)

2.2.9 Tipos de papeles de trabajo

Para Tamayo, A. (2001) declara que:

Los papeles de trabajo varían de acuerdo a las circunstancias y criterio del auditor se presenta a continuación a una clasificación:

Archivo permanente

Contiene información que cobre información de varios períodos de auditoría y son de utilidad en exámenes posteriores, representando sumo interés para el administrador de la aplicación y fuente de amplia consulta relacionada con cada sistema o aplicación en particular. Como ejemplo se puede mencionar aquella información relacionada con: naturaleza y justificación de la aplicación, reseña de la aplicación, estructura organizacional respecto al manejo de la aplicación, interacciones con otras aplicaciones, documentación de entradas y salidas.

Archivo corriente

Se elabora para examinar cada periodo de auditoría a realizar, constituyéndose en evidencia del trabajo desarrollado por el auditor, mostrando todas sus fases y sirviendo como respaldo para presentar informe respectivo. Como ejemplo se tiene: el programa de trabajo de auditoría, utilización de datos de prueba, verificación contenido de archivos, informes de auditoría, etc. (p. 51)

2.1.1.13 Referenciación y Marcas de Papeles de Trabajo

Para De la Peña, A. (2011) menciona que:

Se denomina referencias de las hojas de trabajo a los caracteres alfanuméricos que las identifican y que van a permitir ordenar los papeles de trabajo de una forma

lógica, facilitando de esta manera su manejo y archivo. En una hoja de trabajo nos podemos encontrar con dos tipos de referencias:

La referencia de la hoja de trabajo que la identifica, que generalmente se escribe en rojo en la esquina derecha de la misma.

La referencia cruzada que se han utilizado en su elaboración que sirven para identificar aquellos otras hojas de trabajo de las que se ha importado información necesaria para su confección, o aquellos otros que identifican hojas de trabajo a las que se ha exportado información desde la actual. Estas referencias también se escriben con rojo y normalmente se sitúan a la izquierda del dato o cifra importada y a la derecha de los exportados. (p.73)

2.1.1.14 Marcas de auditoría

Para De la Peña. A. (2011) señala que:

Se denomina tildes o marcas de comprobación a una serie de símbolos que se emplean en las hojas de trabajo para:

- ✓ Explicar la documentación examinada.
- ✓ Explicar las procedencias de datos
- ✓ Evidenciar el trabajo realizado.

Para llevar al lector de la hoja de una parte a otra de la misma.

Es imprescindible explicar en la propia hoja de trabajo el significado de los símbolos utilizados en la elaboración para que un tercero que no ha participado en su elaboración pueda comprender el trabajo efectuado y las conclusiones alcanzadas. (p.74)

2.3 IDEA A DEFENDER

Al realizar una Auditoria de Gestión al proceso de Adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2015, mejorará de manera eficiente las operaciones realizadas para el retorno de la cartera de crédito adquirida.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoria de Gestión

2.4.2 Variable Dependiente

Eficiencia en las operaciones realizadas para el retorno de la cartera de crédito adquirida.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se realizó la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

La investigación cualitativa utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, aplicando este concepto la investigación cualitativa se aplicará para realizar los cuestionarios de control interno y para los indicadores de gestión.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Se recogerá datos en base a la hipótesis planteada, se resumirá la información de manera cuidadosa y luego se analizará minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan a la presente investigación.

3.2.2 Investigación documental

La investigación documental se concentra en la recopilación de datos documentales que aparecen en libros, textos, apuntes, revistas, sitios web o cualquier otro documento electrónico; mediante la investigación documental se realizará la revisión de la literatura de los libros, revistas electrónicas y sitios web, con el cual se desarrollará el marco teórico para sustentar científicamente la investigación.

3.2.3 Investigación bibliográfica

Esta investigación se utiliza para obtener antecedentes, conceptos y aportaciones que sirven para el estudio y la fundamentación del conocimiento; basándose en esta investigación se desarrollará el marco teórico en la cual se fundamentará la ciencia sobre auditoría de gestión y sus fases.

3.2.4 Investigación de campo

Son investigaciones cuya recopilación de información se realiza en ambiente específico en donde se presenta el hecho o fenómeno en estudio; esta investigación se considera de campo, debido a que se obtendrá la información en el lugar objeto de estudio, lo cual permitirá relacionar en forma directa con la realidad problemática de la entidad, con el talento humano y los procesos que se realizan en la Cooperativa Daquilema.

3.2.5 Investigación de explicativa

La investigación explicativa pretende conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales.

POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.6 Población

La población es la totalidad de los elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia; de acuerdo a este concepto la población para la investigación es el total de socios de la cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural adquirida por la cooperativa Daquilema, de igual manera existen 14 colaboradores en las dos sucursales mencionadas.

3.2.7 Muestra

La muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y

la observación de las variables objeto de estudio; a continuación se detalla los elementos para obtener la muestra para la presente investigación.

Z= Nivel de confiabilidad

N= Población

e=Margen de Error 5%

P= Probabilidad

Q= Nivel de ocurrencia

Z= 1.96

N= 625 Socios Alausí - Guamote

e= 0.05

P= 0.75

Q= 0.25

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{1,96^2 (0,75 * 0,25 * 625)}{0,05^2 (625 - 1) + 1,96^2 (0,75 * 0,25)}$$

$$n = 197 \text{ socios}$$

Se realizó encuestas a los 197 socios que es el resultado de la muestra aplicada y a los 14 colaboradores de la entidad objeto de estudio.

Tabla 3. 1: Muestra a investigar

Población	Número de Personas
Colaboradores	14
Socios	<u>197</u>
TOTAL	211

Elaborado por: Alicia Paltàn

Fuente:COAC “Fernando Daquilema”.

3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1 Métodos de Investigación

3.3.1.1 Método deductivo

Para el presente trabajo de investigación se aplicó el método deductivo para la recolección de la información partiendo de los conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales que ayudarán a conformar la revisión de literatura con la cual se desarrollará el marco teórico y este sustentará para el desarrollo de la auditoría de gestión que se aplicó en la Cooperativa Daquilema.

3.3.1.2 Método inductivo

Utiliza el razonamiento para obtener resultados que parten de hechos particulares aceptando como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.

3.3.1.3 La Entrevista

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. Esta técnica se utilizó para obtener información preliminar de la cooperativa.

3.3.2 Técnicas de Investigación

3.3.2.1 Observación Directa

Esta técnica se aplicó al efectuar visitas frecuentes a las instalaciones de la Cooperativa Daquilema para tener una idea amplia de cómo se generan las actividades, identificar los

principales problemas con la finalidad de realizar un diagnóstico para realizar la auditoria de gestión.

3.3.2.2 Análisis

Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que forman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos.

3.3.2.3 Comprobación

Consiste en verificarla existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través de él examen de la documentación justificadora o de respaldo; se aplicará esta técnica en el desarrollo del conocimiento preliminary en la ejecución de la auditoria, evaluando la documentación de respaldo, con la cual se determinara la evidencia de la misma.

3.3.2.4 Guía de encuesta

La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados, esta técnica se aplicó para realizar encuestas durante el desarrollo de la investigación, estas se realizará al jefe de agencia con la finalidad de conocer los procesos que realiza la cooperativa.

3.3.2.5 Guía de cuestionario

El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa, los cuestionarios se utilizó para realizar las encuestas.

3.4 RESULTADOS

Cuestionarios aplicados al Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

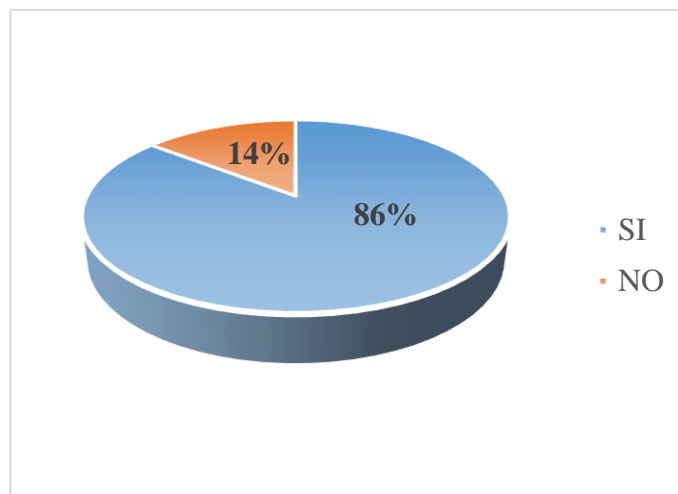
1. ¿La Cooperativa trabaja en base a la tasa de interés vigente en el Banco Central del Ecuador?

Tabla 3. 2: Interés vigente en el Banco Central

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	86%
No	2	14%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Alicia Paltàn
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 1: Interés vigente en el Banco Central



Elaborado por: Alicia Paltàn
Fuente: Tabla de resumen N° 3.2

Interpretación

El 86% del talento humano encuestado respondieron que la cooperativa Daquilema trabaja en base a la tasa de interés vigente en el Banco Central del Ecuador, el 14% respondieron de manera negativa.

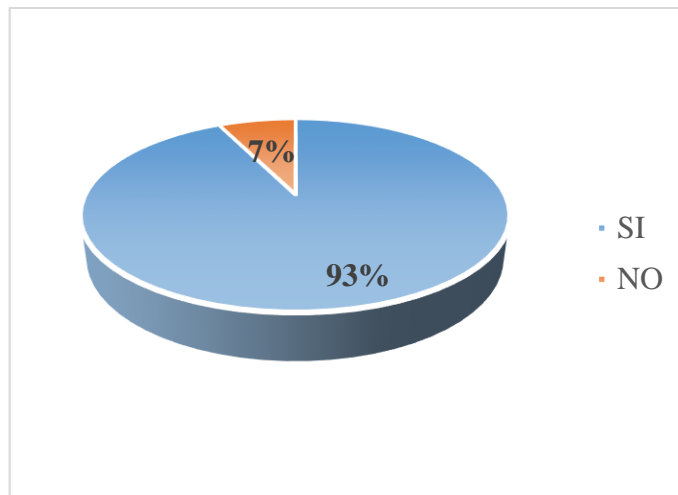
2. ¿Se evalúa el riesgo crediticio y se da seguimiento a la cartera crediticia?

Tabla 3. 3: Seguimiento a la cartera crediticia

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	93%
No	1	7%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Alicia Paltàn
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 2: Seguimiento a la cartera crediticia



Elaborado por: Alicia Paltàn
Fuente: Tabla de resumen N° 3.3

Interpretación

El 93% del talento humano de la cooperativa Daquilema señala que se evalúa el riesgo crediticio y se da seguimiento a la cartera crediticia, mientras que el 7% respondieron que no se realiza.

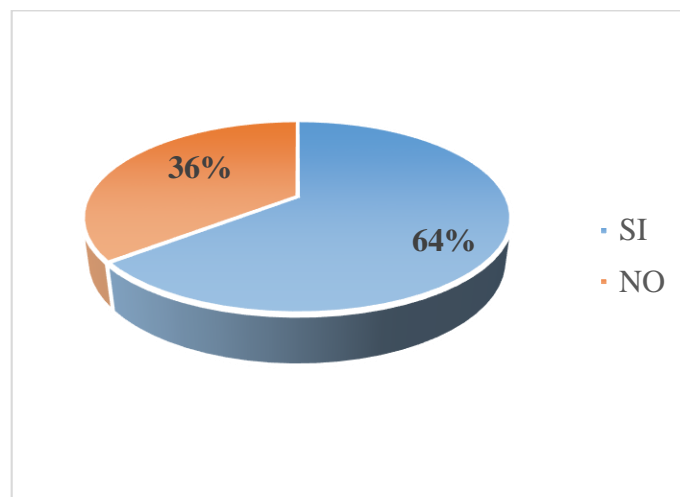
3. ¿Se calcula la probabilidad de incumplimiento y el riesgo crediticio?

Tabla 3. 4: Probabilidad de incumplimiento

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	64%
No	5	36%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Alicia Paltan
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 3: Probabilidad de incumplimiento



Elaborado por: Alicia Paltan
Fuente: Tabla de resumen N° 3.4

Interpretación

El 64% de los encuestados señalan que se calcula la probabilidad de incumplimiento, y el riesgo crediticio, el 36% respondieron que no se realiza ninguna de las dos actividades.

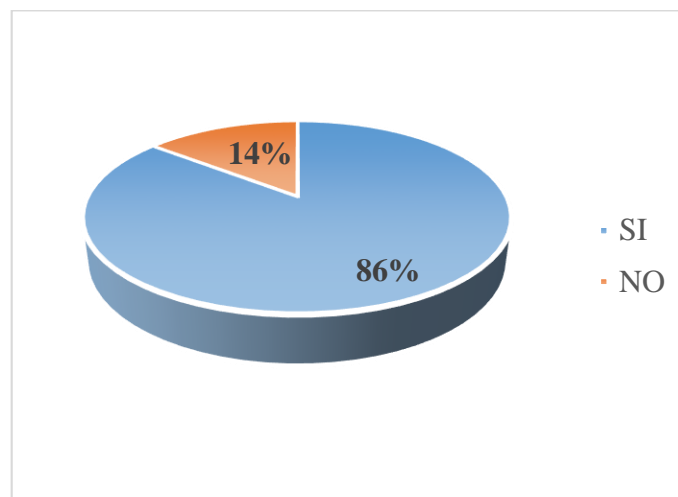
4. ¿La cooperativa posee un manual de créditos?

Tabla 3. 5: La cooperativa posee un manual de crédito

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	86%
No	2	14%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Alicia Paltan
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 4: La cooperativa posee un manual de crédito



Elaborado por: Alicia Paltan
Fuente: Tabla de resumen N° 3.5

Interpretación

El 86% del talento humano encuestado señalaron que la cooperativa Daquilema si posee un manual de créditos pero muchas de las ocasiones no se basan en el manual, mientras que el 14% mencionó que no posee.

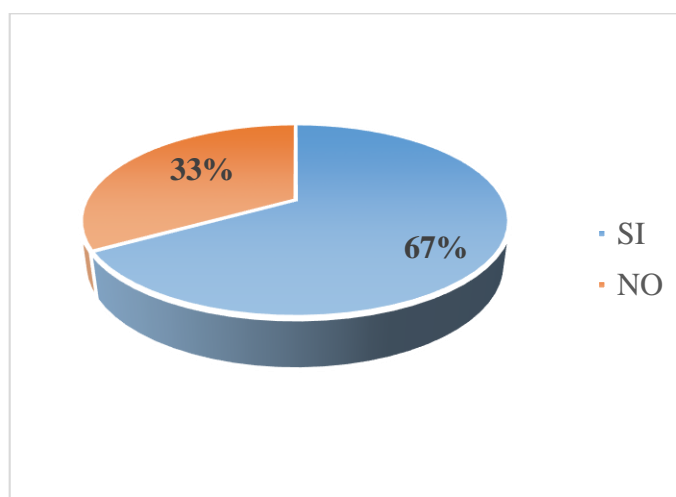
5. ¿La cooperativa cumple con el proceso establecido en su manual de créditos, para la otorgación del mismo?

Tabla 3. 6: Cumplimiento del proceso establecido

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	67%
No	4	33%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: Alicia Paltan
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 5: Cumplimiento del proceso establecido



Elaborado por: Alicia Paltan
Fuente: Tabla de resumen N° 3.6

Interpretación

El 67% de los encuestados respondieron que la cooperativa si cumple con el proceso establecido en su manual de créditos, para la otorgación del mismo, mientras que el 33% mencionó que se cumple parcialmente.

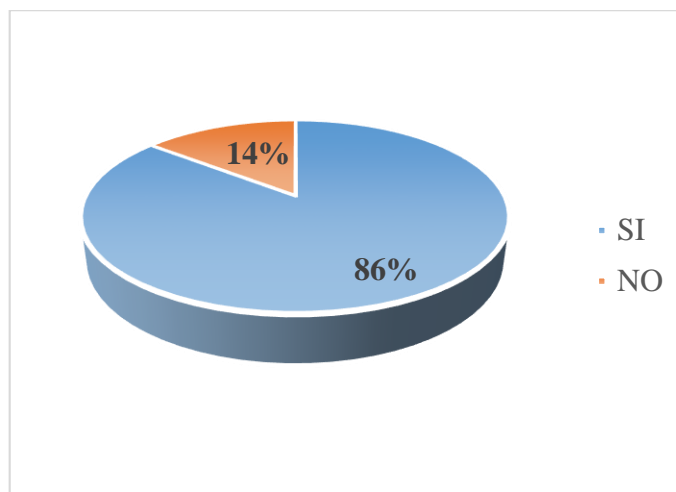
6. ¿Considera que la Auditoría de Gestión al proceso de Adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” mejorará de manera eficiente las operaciones realizadas para el retorno de la cartera de crédito adquirida?

Tabla 3. 7: Auditoria de gestión al proceso de adquisición de la cartera de crédito

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	86%
No	2	14%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Alicia Paltan
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 6: Auditoria de gestión al proceso de adquisición de la cartera de crédito



Elaborado por: Alicia Paltan
Fuente: Tabla de resumen N° 3.7

Interpretación

El 86% de los encuestados consideran que la Auditoría de Gestión al proceso de adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” mejorará de manera eficiente las operaciones realizadas para el retorno de la cartera de crédito adquirida, mientras que el 14% no creen que contribuya.

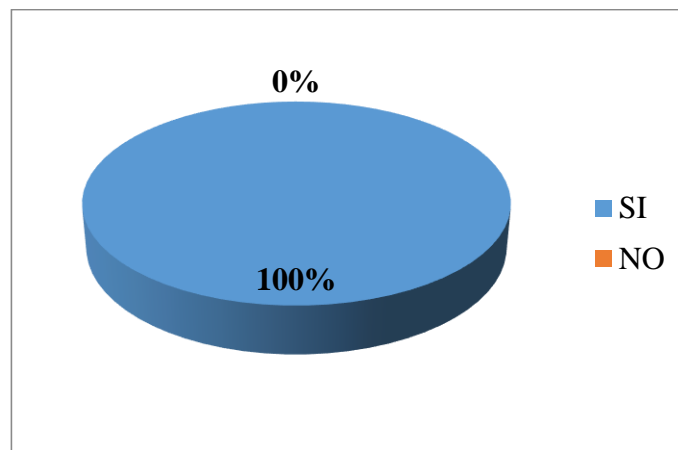
7. ¿Se realiza publicidad por medios de comunicación como la prensa escrita, radio, televisión, etc.?

Tabla 3. 8: Medios de comunicación

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100%
No		0%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Alicia Paltàn
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 7: Medios de comunicación



Elaborado por: Alicia Paltàn
Fuente: Tabla de resumen N° 3.8

Interpretación

El 100% del talento humano de la cooperativa Daquilema encuestado afirmaron que se realiza publicidad por medios de comunicación como la prensa escrita, radio, televisión.

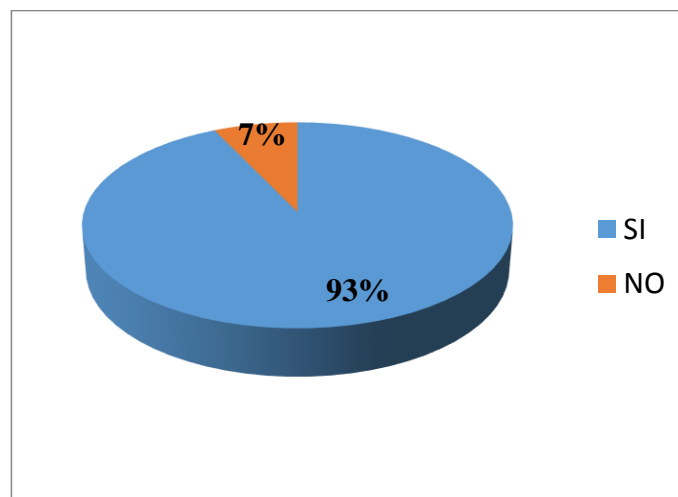
8. ¿La cooperativa realiza reportes de morosidad de los créditos otorgados?

Tabla 3. 9: Morosidad de los créditos otorgados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	93%
No	1	7%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 8: Morosidad de los créditos otorgados



Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Tabla de resumen N° 3.9

Interpretación

El 93% del talento humano respondieron que la cooperativa Daquilema si realiza reportes de morosidad de los créditos otorgados, mientras que el 7% mencionó que no se realiza.

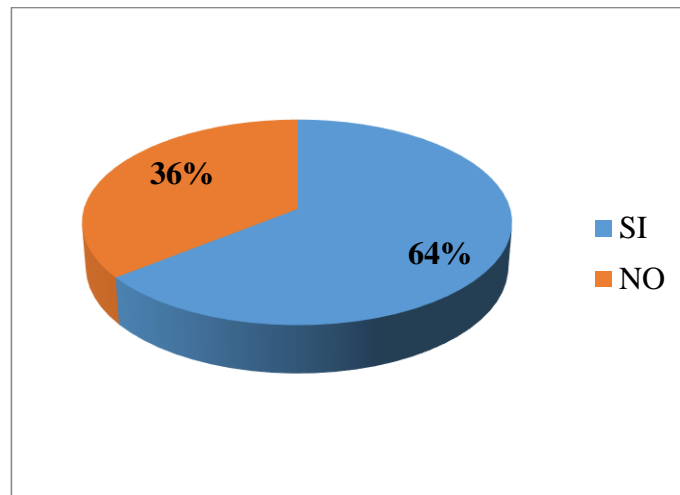
9. ¿Existe un plan que incorpore las acciones a seguir en caso de presentarse requerimientos inesperados de liquidez?

Tabla 3. 10: Acciones a seguir en caso de presentarse requerimientos de liquidez

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	64%
No	5	36%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 9: Acciones a seguir en caso de presentarse requerimientos de liquidez



Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Tabla de resumen N° 3.10

Interpretación

El 64% del talento humano encuestado respondieron que si existe un plan que incorpore las acciones a seguir en caso de presentarse requerimientos inesperados de liquidez, el 36% mencionaron que no existe ningún documento.

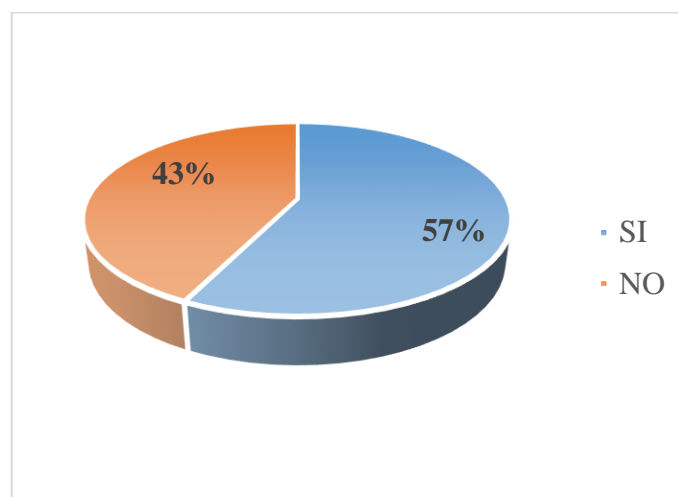
10. ¿Se utiliza indicadores para controlar la liquidez de la cooperativa?

Tabla 3. 11: Controlar la liquidez de la cooperativa

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	57%
No	6	43%
TOTAL	14	100%

Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 10: Controlar la liquidez de la cooperativa



Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Tabla de resumen N° 3.11

Interpretación

El 57% del talento humano encuestado menciona que sí se utilizan indicadores para controlar la liquidez de la cooperativa, mientras que el 43% respondió que no existen indicadores.

Cuestionarios aplicados a los Socios de la cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural adquirida por la cooperativa Daquilema

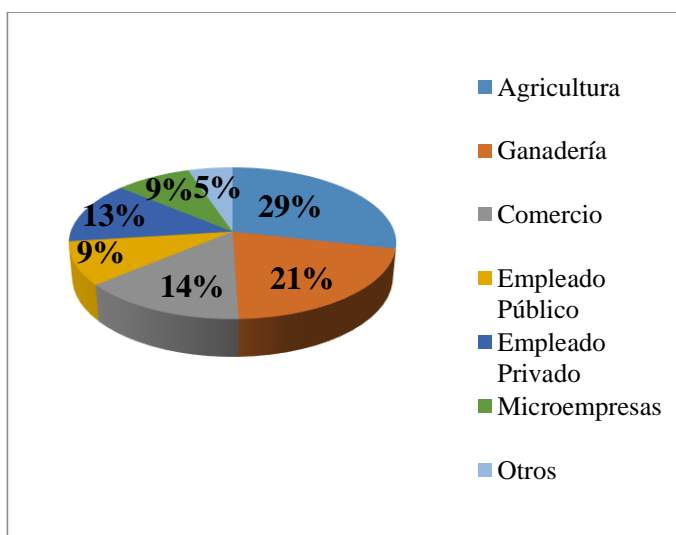
1. ¿A qué actividad económica se dedica usted?

Tabla 3. 12: Actividad económica

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agricultura	56	29%
Ganadería	42	21%
Comercio	28	14%
Empleado Público	18	9%
Empleado Privado	26	13%
Microempresas	17	9%
Otros	10	5%
TOTAL	197	100%

Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 11: Actividad económica



Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Tabla de resumen N° 3.12

Interpretación

Los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se dedican la mayor parte a la agricultura con un porcentaje del 29%, el 21% a la ganadería, el 14% al comercio, el 13% son empleados privados, el 9% son empleados públicos y

microempresarios y el 5% se dedican a otras actividades como: costurera, quehaceres domésticos, etc.

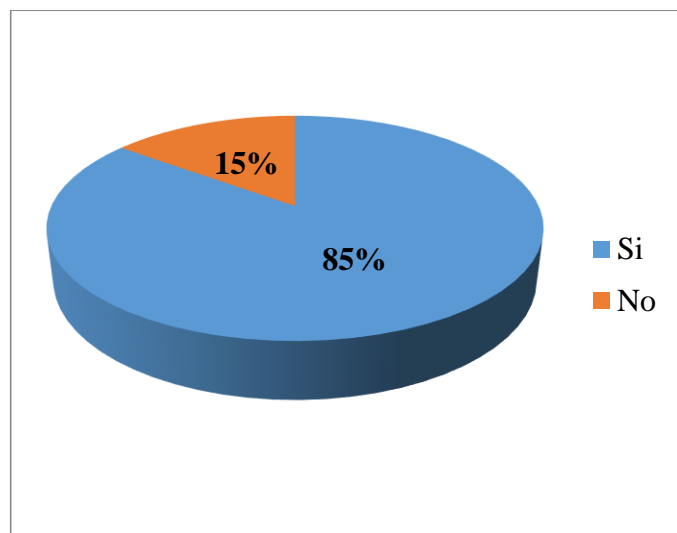
2. ¿Considera usted que las políticas de crédito implementadas en la Cooperativa son adecuadas?

Tabla 3. 13: Políticas de crédito

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	168	85%
No	29	15%
TOTAL	197	100%

Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 12: Políticas de crédito



Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Tabla de resumen N° 3.13

Interpretación

Según las encuestas ejecutadas a los socios consideran que las políticas de crédito implementadas en la Cooperativa son adecuadas el 85% mientras que el 15% manifiestan que no son adecuadas.

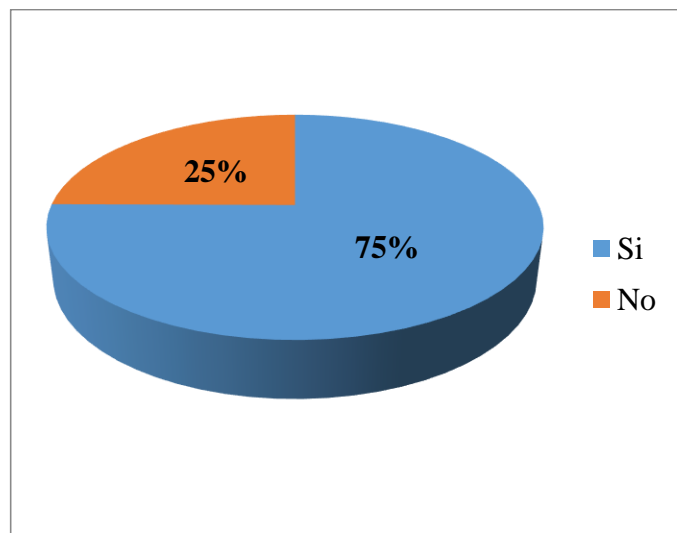
3. ¿Considera usted que el tiempo que la Cooperativa se demora en emitir un crédito es adecuado?

Tabla 3. 14:Tiempo en emitir un crédito

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	148	75%
No	49	25%
TOTAL	197	100%

Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 13: Tiempo en emitir un crédito



Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Tabla de resumen N° 3.14

Interpretación

El 75% de los socios consideran que el tiempo que la Cooperativa se demora en emitir un crédito es inadecuado, el 25% manifiestan que es adecuado.

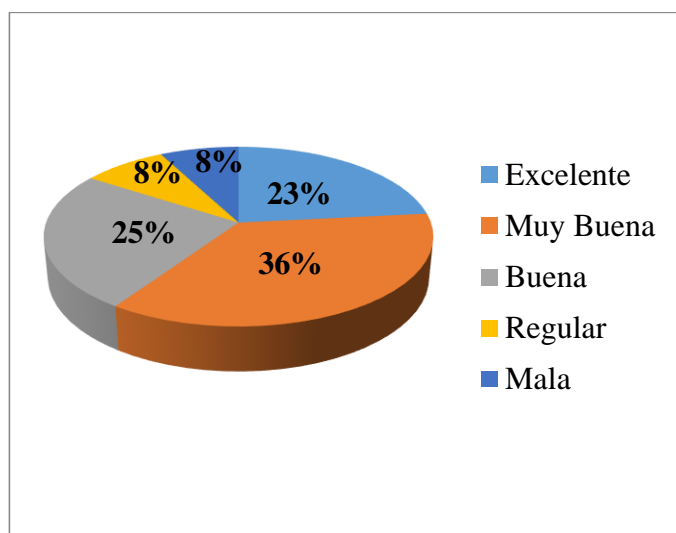
4. ¿Cómo calificaría la atención y desempeño del personal de la Cooperativa?

Tabla 3. 15: Atención a los socios

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	46	23%
Muy Buena	71	36%
Buena	49	25%
Regular	16	8%
Mala	15	8%
TOTAL	197	100%

Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 14: Atención a los socios



Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Tabla de resumen N° 3.15

Interpretación

El 36% de los encuestados manifiestan que la atención y desempeño del personal de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. es muy buena, 25% buena, 23% excelente, el 8% regular y mala.

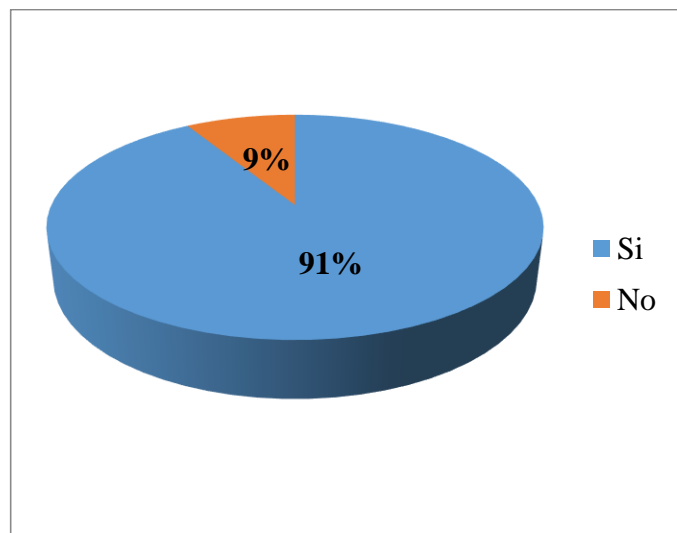
5. ¿Considera usted que la Cooperativa Fernando Daquilema posee prestigio en el mercado?

Tabla 3. 16: Prestigió cooperativa Daquilema

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	192	91%
No	5	9%
TOTAL	197	100%

Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 15: Prestigió cooperativa Daquilema



Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Tabla de resumen N° 3.16

Interpretación

El 91% de los socios encuestados consideran usted que la Cooperativa Fernando Daquilema posee prestigio en el mercado, el 9% manifiestan que no posee prestigio.

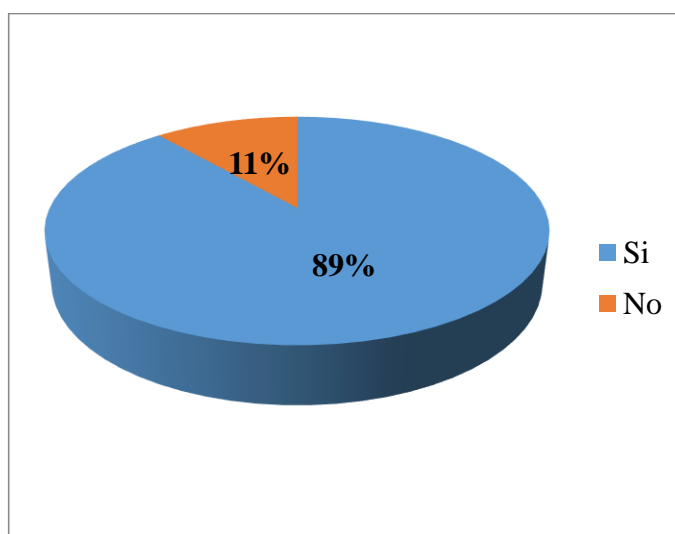
6. ¿La Cooperativa realiza una inspección a su domicilio previo a la otorgación de un crédito?

Tabla 3. 17: Inspección a domicilio

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	175	89%
No	22	11%
TOTAL	197	100%

Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 16: Inspección a domicilio



Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Tabla de resumen N° 3.17

Interpretación

Según las encuestas ejecutadas a los socios consideran que las políticas de crédito implementadas en la Cooperativa son adecuadas el 89% mientras que el 11% manifiestan que no son adecuadas.

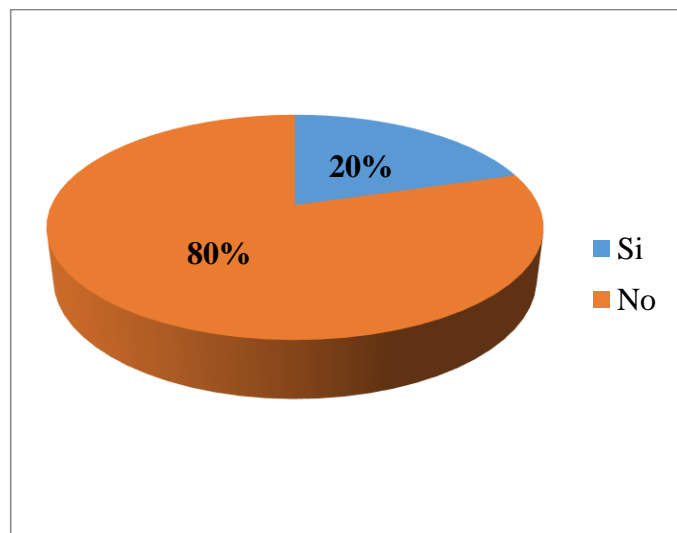
7. ¿La Cooperativa motiva al socio través de premios a ser cumplido en el pago de su crédito?

Tabla 3. 18: Motivación a socios

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	40	20%
No	157	80%
TOTAL	197	100%

Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 17: Motivación a socios



Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Tabla de resumen N° 3.18

Interpretación

El 80% de los socios encuestados manifestaron que la cooperativa no les motiva al cumplimiento de sus obligaciones a través de premios e incentivos, el 20% mencionaron de manera contraria.

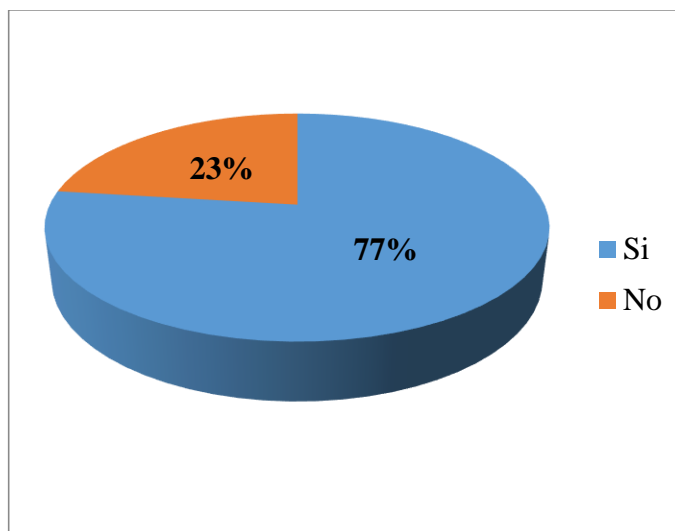
8. ¿Considera que la Auditoría de Gestión al proceso de Adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” mejorará de manera eficiente las operaciones realizadas para el retorno de la cartera de crédito adquirida?

Tabla 3. 19: Adquisición de la cartera de crédito

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	152	77%
No	45	23%
TOTAL	197	100%

Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 18: Adquisición de la cartera de crédito



Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Tabla de resumen N° 3.19

Interpretación

El 77% de los socios consideran que la Auditoría de Gestión al proceso de Adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” mejorará de manera eficiente las operaciones realizadas para el

retorno de la cartera de crédito adquirida, mientras que el 23% manifiestan de manera negativa.

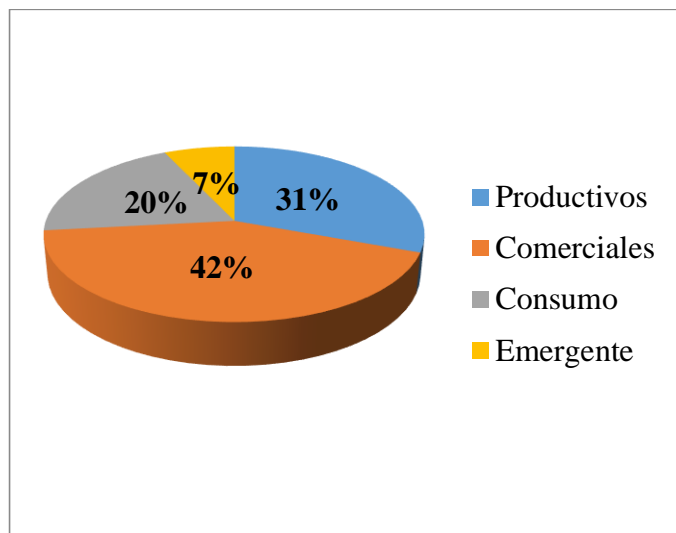
9. ¿Particularmente que tipos de créditos solicita usted?

Tabla 3. 20: Tipos de créditos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Productivos	63	31%
Comerciales	81	42%
Consumo	39	20%
Emergente	14	7%
TOTAL	197	100%

Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 19: Tipos de créditos



Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Tabla de resumen N° 3.20

Interpretación

Los socios de la cooperativa solicitan en un 42% créditos comerciales, 31% créditos productivos, 20% créditos de consumo y un 7% créditos emergentes.

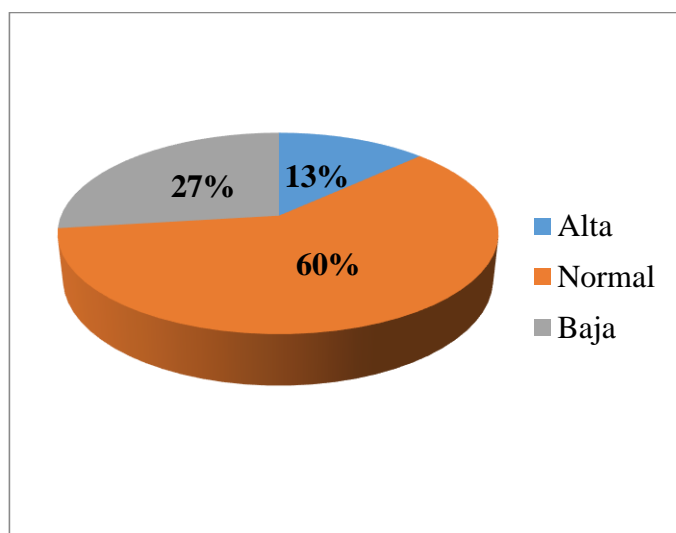
10. ¿Cómo considera usted la tasa de interés que ofrece la Cooperativa por su ahorro e inversión?

Tabla 3. 21: Interés que ofrece la cooperativa

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alta	26	13%
Normal	118	60%
Baja	53	27%
TOTAL	197	100%

Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Cuestionarios aplicados

Gráfica 3. 20: Interés que ofrece la cooperativa



Elaborado por: Alicia Paltán
Fuente: Tabla de resumen N° 3.21

Interpretación

El 60% de los socios encuestados consideran que la tasa de interés que ofrece la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. por su ahorro e inversión es normal, 27% baja y el 13% alta.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO



AUDITORIA DE GESTIÓN AL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO DE LAS AGENCIAS DE ALAUSÍ Y GUAMOTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN RURAL” EN LIQUIDACIÓN, POR PARTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” EN EL PERIODO 2015.

ARCHIVO PERMANENTE

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA
GUAMOTE:** Av. PANAMERICANA SUR Y AV. MACAS FRENTE A LA
GASOLINERA PETROCOMERCIAL.
ALAUSÍ: AV. 5 DE JUNIO Y CARLOS CATANNI

AUDITORIA DE GESTIÓN

PERIODO 2015

ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

CONTENIDO	ÍNDICE
Información general y de carácter histórico	IH
Información Legal	IL
Estructura organizacional	EO
Estados financieros	EF
Carta de presentación	CP
Propuesta de auditoria	PR
Contrato de auditoria	CA
Archivo permanente	AP

4.2 INFORMACIÓN GENERAL Y DE CARÁCTER HISTÓRICO

4.2.1 Reseña Histórica

Debido a la deficiente y escasas oportunidades de trabajo y financiamiento para generar unidades productivas en las propias comunidades, el 90 y hasta el 95% de la población indígena económicamente activa de Cacha y Chimborazo, forman parte de la gran masamigratoria en las principales ciudades del Ecuador y otros países de mayor desarrollo, endonde muchos son explotados severamente por los intermediarios financieros ilegales conocidos como usureros o vulgarmente llamados (chulqueros), esto por la poca y escasa atención en cuanto a servicios financieros se refiere por parte de la banca formal.

Esta problemática, constituye una de las causas fundamentales y a la vez una oportunidad para que una cooperativa de Ahorro y Crédito con identidad cultural de los pueblos indígenas Puruwaes, enfoque plurinacional, intercultural y multiétnico, se consolide entre una de las principales del sistema cooperativo del país, el mismo que, bajo la estructura y modelo de una entidad financiera de economía solidaria, plasme y recobre firmemente la igualdad de condiciones, lo incluyente y participativo de nuestros socios, a fin de proyectar real soluciones financieras de nuestra población objetivo, porque siendo parte de ella, con experiencias vividas de haber dado la mano a quien más lo necesita con el esfuerzo de la misma gente y valorar más lo que se hace juntos; desde esta experiencia social y cultural, nace la necesidad de una entidad cooperativista con un idealismo que marque el norte a lo social, con una visión que supere lo individual y juntos podamos enfrentar en mejores condiciones los retos globalizados del presente y futuro.

Entre los años 1985 y 1989 un grupo de indígenas oriundos de diversas comunidades del histórico pueblo PuruwaKacha, proponen crear una Caja de Ahorro y Crédito denominada “El Banco PuruwaKacha”, de esta manera logran juntar un capital inicial de tres mil sucres. Para esta iniciativa requirieron la asesoría del Fondo Ecuatoriano Prolaborum Progression – FEPP –, mismos que proponen legalizar la entidad ante el

Ministerio de Bienestar Social y la Dirección Nacional de Cooperativas de ese entonces, los funcionarios de estas instituciones ratifican su constitución como Cooperativa de Desarrollo Comunal “Fernando Daquilema”, el 26 de marzo de 1990.

Entre 1990 y el año 2003, la Cooperativa desarrolló actividades encaminadas al desarrollo local, sin embargo reconocen que la falta de especialización en un área determinada fue una de sus principales debilidades. A partir del año 2004 la Cooperativa se centró en la realización de actividades financieras (ahorro y crédito) bajo un enfoque pluricultural y multiétnico, que fortalezca la identidad cultural de los pueblos indígenas de origen Puruwa.

Bajo este enfoque, durante los años 2004 – 2005, un grupo de líderes indígenas oriundos de varias comunidades del histórico pueblo Puruwa Cacha y los directivos de la Cooperativa de Desarrollo Comunal Fernando Daquilema, proponen reformar su estatuto a Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada, organizan su estructura administrativa y financiera e inician sus operaciones con una oficina matriz en la parroquia Kacha del Cantón Riobamba, una primera agencia en la ciudad de Riobamba capital de los pueblos Puruwaes y posteriormente aperturan tres agencias en el Distrito Metropolitano de Quito, capital de los ecuatorianos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una entidad financiera de economía solidaria controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social (actualmente Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES), constituida mediante Acuerdo Ministerial 00411 del Ministerio de Bienestar Social e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 4838, con su estatuto reformado y aprobado con fecha el 25 de Julio del año 2015.

En la actualidad la Cooperativa Fernando Daquilema desarrolla sus operaciones en las principales Provincias o ciudades del país, dos oficinas en la ciudad de Riobamba, tres oficinas en la ciudad de Quito, dos oficinas en la ciudad Guayaquil, 1 oficina en La Libertad, 1 oficina en Santo Domingo y 1 oficina en la parroquia Cacha, las mismas se encuentran

interconectados entiempos real, que permite ofrecer servicio integrado, oportunos a nivel de cualquier sistema financiero – bancario como merecer ser atendidos nuestros socios/as.

4.2.2 Nombre de la Entidad

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

4.2.3 Ubicación Geográfica

GUAMOTE: Av. Panamericana Sur y Av. Macas Frente a la Gasolinera Petrocomercial.

ALAUSÍ: Av. 5 de Junio y Carlos Catanni

TELF.: 032 962706 Ext. 1100, 032 962 706 Ext 1200,

4.2.4 Misión

Somos una cooperativa de Ahorro y Crédito que fomentamos el desarrollo económico-social de nuestros socios/os y sus zonas de influencia, con un modelo de gestión basado en Principios y Valores Cristianos.

4.2.5 Visión

Ser una cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento uno basado en principios y valores cristianos con enfoque intercultural.

4.2.6 Objetivos institucionales

Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido en el mercado con estándares financieros superiores al promedio del sistema de COAC regulado.

Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido de socios, manteniendo estándares de satisfacción altos y una orientación de los servicios hacia la población objetivo.

4.3 INFORMACIÓN LEGAL

Leyes que regulan a la cooperativa Daquilema

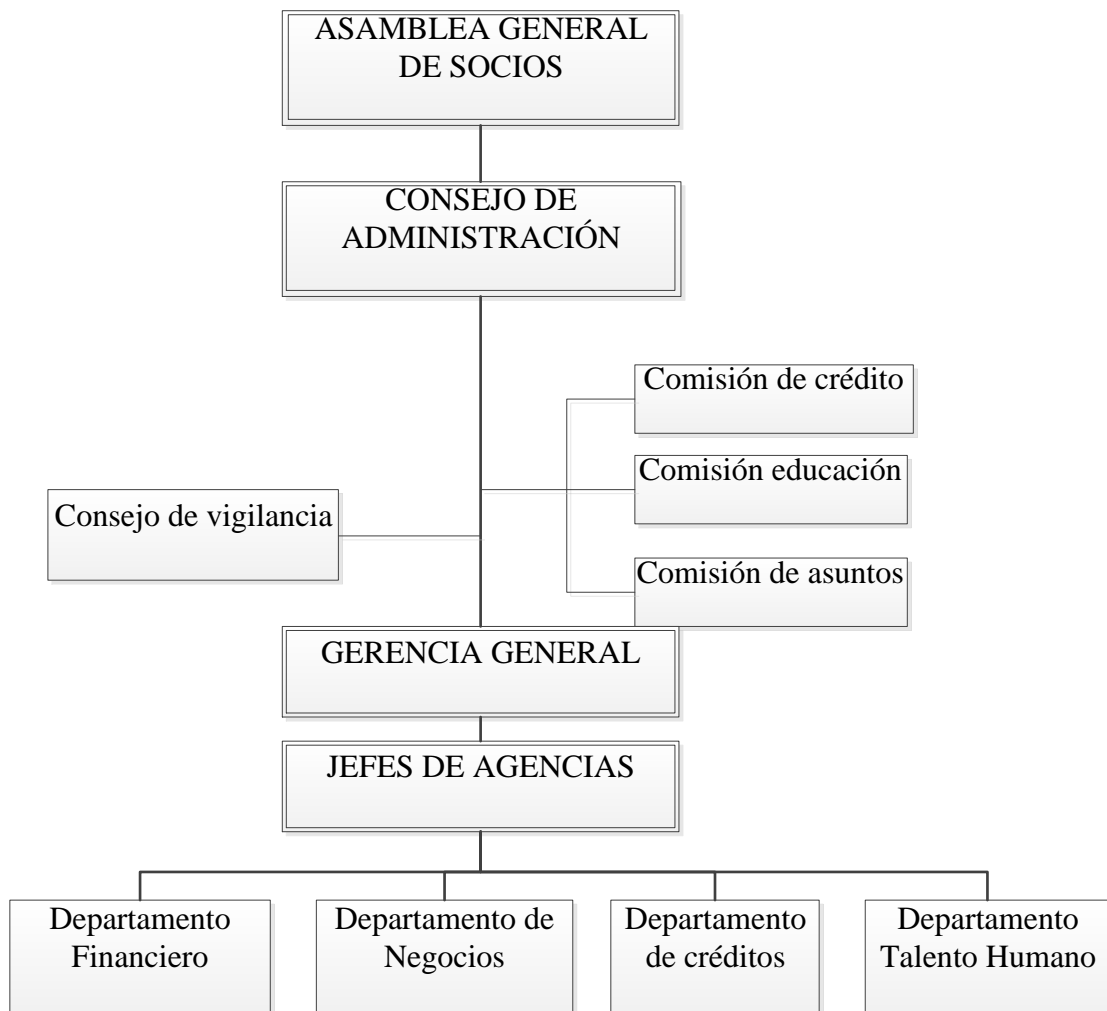
- ✓ Ley de la economía popular y solidaria
- ✓ Reglamento a la ley orgánica de la economía popular y solidaria
- ✓ Ley de régimen tributario interno
- ✓ Reglamento de Comprobantes de Ventas, Retención y Documentos
- ✓ Ley de Seguridad Social



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FERNANDO DAQUILEMA"**

**AP-
EO_{1/1}**

4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



4.5 ESTADOS FINANCIEROS

4.5.1 Balance General

COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA			
BALANCE GENERAL			
CONSOLIDADO			
EJERCICIO 2015			
	Periodo	2015-01-01 00-	al 2015-12-31
ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES		4,934,358.99
1101	CAJA		553,616.50
110105	EFFECTIVO		553,416.50
11010505	CAJA GENERAL	538,376.50	
11010530	CAJA CAJERO AUTOMATICO	15,040.00	
110110	CAJA CHICA		200.00
11011005	CAJA CHICA	200.00	
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		4,310,731.92
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR		88,747.53
11030505	C.CTE.BCO.CENTRAL DEL ECUADOR	83,751.53	
11030510	CTA CTE DINERO ELECTRONICO	4,996.00	
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES		4,216,588.58
11031005	BANCO GUAYAQUIL	398,231.82	
11031010	CTA CTE PICHINCHA	2,460,776.57	
11031015	CTA AHORROS PICHINCHA	13,525.23	
11031020	BANCODESARROLLO	179,728.63	
11031030	BANCO DEL AJUSTO	492,032.99	
11031035	PRODUBANCO SERVIPAGOS	20,746.77	
11031040	FINANCOOP	20,397.73	
11031045	FINANCOOP CHEQUES PAIS	572,410.02	
11031050	BANCO PACIFICO	38,260.44	
11031055	PRODUBANCO CAJERO	11,478.38	
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIA		5,395.81
11032005	COOPERATIVA RIOBAMBA LTDA	5,395.81	
1104	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO		70,008.57
110401	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO		70,008.57
11040105	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	70,008.57	
13	INVERSIONES		1,028,849.45
1305	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		1,028,849.45
130515	DE 91 A 180 DIAS SECTOR PRIVADO		6,250.00
13051505	DE 91 A 180 DIAS	6,250.00	
130550	DE 1 A 30 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		204,946.30
13055005	DE 1 A 30 DIAS	204,946.30	
130555	DE 31 A 90 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		817,653.15
13055505	DE 31 A 90 DIAS	817,653.15	
14	CARTERA DE CREDITOS		39,483,250.40
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER		685,337.73
140205	DE 1 A 30 DIAS		25,606.31
14020505	DE 1 A 30 DIAS	25,606.31	
140210	DE 31 A 90 DIAS		51,545.28
14021005	DE 31 A 90 DIAS	51,545.28	
140215	DE 91 A 180 DIAS		78,549.64
14021505	DE 91 A 180 DIAS	78,549.64	
140220	DE 181 A 360 DIAS		157,234.80
14022005	DE 181 A 360 DIAS	157,234.80	
140225	DE MÁS DE 360 DIAS		372,401.70
14022505	DE MÁS DE 360 DIAS	372,401.70	
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER		39,154,121.02
140405	DE 1 A 30 DIAS		3,181,606.50
14040505	DE 1 A 30 DIAS	3,181,606.50	
140410	DE 31 A 90 DIAS		5,991,621.11
14041005	DE 31 A 90 DIAS	5,991,621.11	
140415	DE 91 A 180 DIAS		7,177,510.38

COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA
BALANCE GENERAL
CONSOLIDADO

EJERCICIO 2015

Periodo 2015-01-01 00- al 2015-12-31

14041505	DE 91 A 180 DÍAS	7,177,510.38		
140420	DE 181 A 360 DÍAS		10,788,569.86	
14042005	DE 181 A 360 DÍAS	10,788,569.86		
140425	DE MÁS DE 360 DÍAS		12,016,813.17	
14042505	DE MÁS DE 360 DÍAS	12,016,813.17		
1428	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES			24,980.79
142805	DE 1 A 30 DÍAS		1,594.55	
14280505	DE 1 A 30 DÍAS	1,594.55		
142810	DE 31 A 90 DÍAS		2,253.81	
14281005	DE 31 A 90 DÍAS	2,253.81		
142815	DE 91 A 180 DÍAS		3,476.15	
14281505	DE 91 A 180 DÍAS	3,476.15		
142820	DE 181 A 360 DÍAS		3,974.43	
14282005	DE 181 A 360 DÍAS	3,974.43		
142825	DE MÁS DE 360 DÍAS		13,681.85	
14282505	DE MÁS DE 360 DÍAS	13,681.85		
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES			822,450.19
142805	DE 1 A 30 DÍAS		128,179.45	
14280505	DE 1 A 30 DÍAS	128,179.45		
142810	DE 31 A 90 DÍAS		155,272.25	
14281005	DE 31 A 90 DÍAS	155,272.25		
142815	DE 91 A 180 DÍAS		168,888.51	
14281505	DE 91 A 180 DÍAS	168,888.51		
142820	DE 181 A 360 DÍAS		204,413.80	
14282005	DE 181 A 360 DÍAS	204,413.80		
142825	DE MÁS DE 360 DÍAS		165,705.18	
14282505	DE MÁS DE 360 DÍAS	165,705.18		
1449	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA			6,879.00
144925	DE MÁS DE 360 DÍAS		6,879.00	
14492505	DE MÁS DE 360 DÍAS	6,879.00		
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA			22,736.92
145005	DE 1 A 30 DÍAS		592.00	
14500505	DE 1 A 30 DÍAS	592.00		
145010	DE 31 A 90 DÍAS		1,704.51	
14501005	DE 31 A 90 DÍAS	1,704.51		
145015	DE 91 A 180 DÍAS		1,161.94	
14501505	DE 91 A 180 DÍAS	1,161.94		
145025	DE MÁS DE 270 DÍAS		19,278.38	
14502505	DE MÁS DE 270 DÍAS	19,278.38		
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA			1,545,408.41
145205	DE 1 A 30 DÍAS		57,838.23	
14520505	DE 1 A 30 DÍAS	57,838.23		
145210	DE 31 A 90 DÍAS		158,329.52	
14521005	DE 31 A 90 DÍAS	158,329.52		
145215	DE 91 A 180 DÍAS		152,241.59	
14521505	DE 91 A 180 DÍAS	152,241.59		
145220	DE 181 A 360 DÍAS		276,216.47	
14522005	DE 181 A 360 DÍAS	276,216.47		
145225	DE MÁS DE 360 DÍAS		900,782.60	
14522505	DE MÁS DE 360 DÍAS	900,782.60		
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)			(2,798,672.66)
149905	(CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO)		(6,878.94)	
14990505	(CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO)	(6,878.94)		
149910	(CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO)		(47,717.71)	
14991005	(CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO)	(47,717.71)		

**COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA
 BALANCE GENERAL
 CONSOLIDADO
 EJERCICIO 2015**

Periodo 2015-01-01 00- al 2015-12-31

149920	(CARTERA DE MICROCRÉDITO)		(2,744,076.01)	
14992005	(CARTERA DE MICROCRÉDITO)	(2,744,076.01)		
18	CUENTAS POR COBRAR			658,240.18
1602	INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES			7,960.04
160215	MANTENDAS HASTA EL VENCIMIENTO		7,960.04	
16021505	MANTENDAS HASTA EL VENCIMIENTO BANCODESARROLLO	1,533.93		
16021510	MANTENDAS HASTA EL VENCIMIENTO FINANCOOP	610.44		
16021515	MANTENDAS HASTA EL VENCIMIENTO RBBA	866.46		
16021520	MANTENDAS HASTA EL VENCIMIENTO AMBATO	4,849.23		
16021525	MANTENDAS HASTA EL VENCIMIENTO COOP JEP	99.98		
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS			529,721.81
160310	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO		6,146.91	
16031005	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	6,146.91		
160320	CARTERA DE MICROCRÉDITO		523,574.90	
16032005	CARTERA DE MICROCRÉDITO	523,574.90		
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS			150,114.82
169090	OTRAS		150,114.82	
16909010	OTRAS CUENTAS	20,556.49		
16909020	TRANSACCIONES BANRED	321.00		
16909025	TRANSACCIONES COONECTA	175.00		
16909030	CUENTAS X COBRAR VARIAS	7,999.00		
16909035	PAGO DE BHD	36,150.00		
16909045	CUENTAS POR COBRAR TRABAJADORES	53,442.89		
16909050	PAGO MONEY GRAM	22,470.44		
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)			(29,556.49)
169910	(PROVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR)		(29,556.49)	
16991005	(PROVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS PO	(29,556.49)		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			2,133,193.35
1801	TERRENOS			237,537.50
180105	TERRENOS		237,537.50	
18010505	TERRENO MATRIZ RIOBAMBA	205,379.78		
18010510	TERRENO CACHA OBRAJE	2,472.72		
18010515	TERRENO LA LIBERTAD	29,685.00		
1802	EDIFICIOS			1,497,364.21
180205	EDIFICIOS		1,497,364.21	
18020505	EDIFICIO QUITO NORTE	176,181.91		
18020510	EDIFICIO GUAYAQUIL CENTRO	92,477.36		
18020515	EDIFICIO GUAYAQUIL NORTE	134,502.42		
18020520	EDIFICIO LA LIBERTAD	212,110.25		
18020525	EDIFICIO MATRIZ	882,092.28		
1803	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO			21,721.40
180305	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO		21,721.40	
18030505	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	21,721.40		
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA			327,007.25
180505	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		327,007.25	
18050505	MUEBLES DE OFICINA	185,461.10		
18050510	ENSERES DE OFICINA	16,264.42		
18050515	EQUIPOS DE OFICINA	125,261.73		
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			448,164.37
180605	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN		448,164.37	
18060505	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	448,164.37		
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE			240,102.77
180705	UNIDADES DE TRANSPORTE		240,102.77	
18070505	VEHICULOS	198,983.91		
18070510	MOTOS	41,118.86		
1890	OTROS			114,951.74
189005	OTROS		114,951.74	

**COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA
BALANCE GENERAL
CONSOLIDADO
EJERCICIO 2015
Periodo 2015-01-01 00- al 2015-12-31**

18900510	GENERADOR-PLANTA	54,529.83		
18900515	BIBLIOTECA	138.27		
18900520	EQUIPO DE AMPLIFICACION	18,903.90		
18900525	EQUIPO SEGURIDAD Y VIGILANCIA	13,078.84		
18900530	PIANOTECA	329.80		
18900535	VALLAS PUBLICITARIAS	27,881.10		
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)			(753,855.89)
189905	(EDIFICIOS)		(125,299.29)	
18990505	(EDIFICIOS)	(125,299.29)		
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)		(121,514.30)	
18991505	(MUEBLES DE OFICINA)	(75,650.93)		
18991510	(EQUIPO DE OFICINA)	(27,571.85)		
18991515	(ENSERES DE OFICINA)	(18,291.72)		
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)		(347,820.35)	
18992005	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	(347,820.35)		
189925	(UNIDADES DE TRANSPORTE)		(118,197.80)	
18992505	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	(118,197.80)		
189940	(OTROS)		(41,024.15)	
18994010	(OTROS ACTIVOS)	(3,544.92)		
18994015	(EQUIPO DE AMPLIFICACION)	(2,115.04)		
18994020	BIBLIOTECA	(38.37)		
18994025	VALLASPUBLICITARIAS	(17,705.32)		
18994035	(EQUIPOS DE SEGURIDAD)	(8,420.43)		
18994040	(GENERADOR DE PLANTA)	(11,200.07)		
19	OTROS ACTIVOS			826,855.88
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES			180,564.48
190110	EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		118,200.00	
19011005	CERT. APORT. CODESARROLLO	118,200.00		
190125	EN OTROS ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN COOPERATIVA		42,364.48	
19012505	RECÓOPSIG	850.00		
19012510	RENAFIPSE MINGARE	1,000.00		
19012515	FINANCOOP	39,314.48		
19012520	UPROCOACH	1,200.00		
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS			368,772.64
190405	INTERESES		2,956.44	
19040505	INTERESES ANTICIPADOS DPF	2,956.44		
190410	ANTICIPOS A TERCEROS		355,404.38	
19041005	MOVILIZACIÓN	79.57		
19041010	TRÁMITES	355,324.79		
190490	OTROS		10,411.84	
19049005	SEGURO CONTRA INCENDIO	948.41		
19049010	SEGURO CONTRA ROBO Y/O ASALTO	726.53		
19049015	SEGURO	3,925.15		
19049020	SEGURO DE FIDELIDAD	778.72		
19049025	SEGUROS DE VEHICULOS	3,925.04		
19049035	SEGURO DE MOTOS	109.99		
1905	GASTOS DIFERIDOS			218,893.98
190510	GASTOS DE INSTALACIÓN		242,304.70	
19051005	GASTOS DE INSTALACIÓN	242,304.70		
190515	ESTUDIOS		7,248.60	
19051505	ESTUDIOS	7,248.60		
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN		228,487.94	
19052005	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	228,487.94		
190525	GASTOS DE ADECUACIÓN		224,017.06	
19052505	GASTOS DE ADECUACIÓN	224,017.06		
190590	OTROS		28,809.84	
19059005	ENLACE Y COMUNICACIONES	28,809.84		

**COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA
 BALANCE GENERAL
 CONSOLIDADO
 EJERCICIO 2015**

Periodo 2015-01-01 00- al 2015-12-31

190599	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)		(511,774.16)	
19059905	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	(511,774.16)		
1908	MATERIALES, MERCADERÍAS E INSUMOS			8,343.53
190815	PROVEDURÍA		8,343.53	
19081505	PROVEDURÍA	8,343.53		
1990	OTROS			70,281.23
199010	OTROS IMPUESTOS		57,899.23	
19901005	RETENCIÓN IVA	63.85		
19901010	RETENCIÓN IMPTO RENTA	57,635.38		
199015	GARANTÍA ARRIENDOS		12,582.00	
TOTAL ACTIVO				49,044,748.23
PASIVOS				
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			38,451,162.89
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA			16,046,369.44
210135	DEPÓSITOS DE AHORRO		15,979,003.12	
21013505	DEPÓSITO DE AHORRO ACTIVAS	8,928,230.12		
21013510	DEPÓSITO DE AHORROS INACTIVAS	1,160,326.47		
21013520	DEPÓSITOS DE PLAN CESANTIA	4,789.81		
21013540	DEPOSITO DE AHORRO REPRESENTACIÓN	7.00		
21013545	DEPÓSITO AHORRO PROGRAMADO	295,111.03		
21013550	DEPÓSITOS DE AHORRO PROGRAMADO EMPLEADOS	140,985.72		
21013585	DEPOSITOS DE AHORRO BONO DESARROLLO	208,270.89		
21013590	DEPOSITOS DE AHORRO KULLKI MIRAK	5,232,282.08		
210150	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR		67,366.32	
21015005	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR (DEP. CHEQUES)	67,366.32		
2103	DEPÓSITOS A PLAZO			22,008,603.77
210305	DE 1 A 30 DÍAS		5,040,592.45	
21030505	DE 1 A 30 DÍAS	5,040,592.45		
210310	DE 31 A 90 DÍAS		7,073,538.25	
21031005	DE 31 A 90 DÍAS	7,073,538.25		
210315	DE 91 A 180 DÍAS		4,862,185.56	
21031505	DE 91 A 180 DÍAS	4,862,185.56		
210320	DE 181 A 360 DÍAS		4,588,544.82	
21032005	DE 181 A 360 DÍAS	4,588,544.82		
210325	DE MÁS DE 361 DÍAS		433,742.69	
21032505	DE MÁS DE 361 DÍAS	433,742.69		
210330	DEPOSITOS POR CONFIRMAR		12,000.00	
21033005	DEPOSITOS POR CONFIRMA	12,000.00		
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS			396,189.68
210505	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS		396,189.68	
21050505	DEPÓSITOS AHORRO ENCAJE	396,189.68		
25	CUENTAS POR PAGAR			1,150,821.81
2501	INTERESES POR PAGAR			704,805.00
250115	DEPÓSITOS A PLAZO		686,429.67	
25011505	A PLAZO FIJO	686,429.67		
250135	OBLIGACIONES FINANCIERAS		18,375.33	
25013505	INTERES DE CONAFIPSE	7,225.41		
25013510	INTERES DE OIKOCREDIT	8,616.58		
25013515	INTERES DE BANCODESARROLLO	2,533.34		
2503	OBLIGACIONES PATRONALES			162,947.61
250315	APORTES AL IEISS		34,348.22	
25031505	APORTES AL IEISS	19,320.85		
25031510	RETENCIONES IEISS	15,027.37		
250320	FONDO DE RESERVA IEISS		576.43	
25032005	FONDO DE RESERVA IEISS	576.43		

**COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA
 BALANCE GENERAL
 CONSOLIDADO**
EJERCICIO 2015

Periodo 2015-01-01 00- al 2015-12-31

250325	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS		128,022.96		
25032505	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	128,022.96			
2504	RETENCIONES			31,103.42	
250405	RETENCIONES FISCALES			31,103.42	
25040505	RETENCION 0.02 REND. FINANCIEROS	1,943.46			
25040518	RETENCION IVA 0.10	75.17			
25040519	RETENCION IVA 0.20	269.32			
25040520	RETENCION IVA 0.30	3,949.91			
25040521	RETENCION IVA 0.70	7,569.08			
25040522	RETENCION IVA 1	6,605.83			
25040525	RETENCION FUENTE 0.01	1,435.76			
25040526	RETENCION FUENTE 0.02	1,748.13			
25040527	RETENCION FUENTE 0.08 ARRIENDOS	1,008.64			
25040528	RETENCION FUENTE 0.01 HONORARIOS	4,530.48			
25040530	IMPUESTO AL VALOR AGREDADO	602.18			
25040535	IMPUESTO A LA RENTA	1,275.48			
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MU			167,818.83	
250505	IMPUESTO A LA RENTA.		167,818.83		
25050505	IMPUESTO A LA RENTA.	167,818.83			
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS			83,948.95	
259015	CHEQUES GIRADOS NO COBRADOS		8,939.86		
25901505	CHEQUES GIRADOS NO COBRADOS	8,939.86			
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR		75,007.09		
25909004	CIERRE DE CUENTAS	1,631.91			
25909005	CUENTAS POR PAGAR	31,730.59			
25909015	CUENTAS POR PAGAR COMISIONES BANRED	87.01			
25909020	CUENTAS POR PAGAR COMISIONES CONECTA	267.66			
25909025	CONTRIBUCION SEPS	7,254.63			
25909030	CTAS X PAGAR DEP NO CONFIRMADOS	16,895.35			
25909050	MONEYGRAM	13,584.54			
25909074	TRANSACCIONES CAJERO AUTOMÁTICO CONECTA	445.00			
25909075	TRANSACCIONES CAJERO AUTOMÁTICO BANRED	3,130.40			
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS				3,680,482.11
2602	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS			1,283,083.86	
260205	DE 1 A 30 DÍAS		122,583.34		
26020505	DE 1 A 30 DÍAS	122,583.34			
260210	DE 31 A 90 DÍAS		332,803.29		
26021005	DE 31 A 90 DÍAS	332,803.29			
260215	DE 91 A 180 DÍAS		405,181.37		
26021505	DE 91 A 180 DÍAS	405,181.37			
260220	DE 181 A 360 DÍAS		314,304.48		
26022005	DE 181 A 360 DÍAS	314,304.48			
260225	DE MÁS DE 360 DÍAS		108,211.38		
26022505	DE MÁS DE 360 DÍAS	108,211.38			
2603	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR			500,000.00	
260325	DE MÁS DE 360 DÍAS		500,000.00		
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO			1,897,398.25	
260605	DE 1 A 30 DÍAS		108,670.49		
26060505	DE 1 A 30 DÍAS	108,670.49			
260610	DE 31 A 90 DÍAS		145,763.09		
26061005	DE 31 A 90 DÍAS	145,763.09			
260615	DE 91 A 180 DÍAS		183,168.09		
26061505	DE 91 A 180 DÍAS	183,168.09			
260620	DE 181 A 360 DÍAS		377,614.71		
26062005	DE 181 A 360 DÍAS	377,614.71			
260625	DE MÁS DE 360 DÍAS		1,082,181.87		

COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA
BALANCE GENERAL
CONSOLIDADO
EJERCICIO 2015
 Periodo 2015-01-01- al 2015-12-31

26062505	DE MÁS DE 360 DÍAS	1,082,181.87			
29	OTROS PASIVOS				
2900	OTROS			210,593.53	210,593.53
290005	SOBRANTES DE CAJA		26,994.35		
29000505	SOBRANTES DE CAJA	26,994.35			
290090	FONDOS VARIOS		183,599.18		
29009010	SEGURO DE DESGRAVAMEN	46,391.02			
29009025	JUBILACIÓN	21,707.55			
29009035	DESAHUCIO	5,446.74			
29009040	SEGURO DESGRAVAMEN VIGENTE	110,053.87			
	TOTAL PASIVOS				43,492,860.34
	PATRIMONIO				
31	CAPITAL SOCIAL				2,884,914.55
3103	APORTES DE SOCIOS			2,884,914.55	
310305	CERTIFICADOS DE APORTACION		2,824,911.76		
31030506	CERTIFICADOS DE APORTACION	2,824,911.76			
310310	CERTIFICADOS DE APORTACION(INACT)		260,002.79		
31031005	CERTIFICADOS DE APORTACION(INACT)	260,002.79			
33	RESERVAS				716,062.52
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL			713,699.60	
330105	RESERVA LEGAL IRREPARTIBLE		708,832.44		
330115	FONDOS DE PREV. ASIST. SOCIAL		4,867.16		
3303	ESPECIALES			22.92	
330305	RESERVAS ESPECIALES COOP		22.92		
3305	REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO			2,340.00	
330505	REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO		2,340.00		
33050505	REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	2,340.00			
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES				1,366,508.52
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES			1,366,508.52	
340110	APORTE PATRIMONIAL		811,965.44		
340115	OTROS APORTES PATRIMONIALES		554,543.08		
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES				34,010.29
3501	SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS			34,010.29	
350105	SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS		34,010.29		
35010505	SUPERÁVIT POR VALUACIÓN	34,010.29			
	TOTAL PATRIMONIO				5,001,406.88
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO				48,494,356.22
	UTILIDAD EJERCICIO				550,390.01
	TOTAL GENERAL				49,044,746.23
	CUENTAS DE ORDEN				
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS				649,744.76
7109	INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN			284,989.70	
710905	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO		759.04		
71090505	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	759.04			
710910	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO		9,493.19		
71091005	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	9,493.19			
710920	CARTERA DE MICROCRÉDITO		274,724.17		
71092005	CARTERA DE MICROCRÉDITO	274,724.17			
710925	CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO		13.30		

**COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA
 BALANCE GENERAL
 CONSOLIDADO
 EJERCICIO 2015**

Periodo 2015-01-01 00- al 2015-12-31

71002505	CARTERA DE CRÉDITO PRODUCTIVO	13.30			
7190	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			364,755.06	364,755.06
719005	COBERTURA DE SEGUROS		364,755.06		
71900505	COBERTURA DE SEGUROS	364,755.06			
72	DEUDORAS POR CONTRA				640,744.76
7200	INTERESES EN SUSPENSO			284,989.70	284,989.70
720005	INTERESES EN SUSPENSO		284,989.70		
72000505	DE MORA COMERCIAL PRIORITARIO	759.04			
72000506	DE MORA CONSUMO PRIORITARIO	9,493.19			
72000507	DE MORA INMOBILIARIO	(9,218.26)			
72000508	DE MORA MICROCRÉDITO	283,942.43			
72000509	DE MORA PRODUCTIVO	13.30			
7290	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			364,755.06	364,755.06
729005	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		364,755.06		
72900505	COBERTURA DE SEGUROS	364,755.06			
73	ACREEDORAS POR CONTRA				71,774,045.32
7301	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS			71,774,045.32	71,774,045.32
730110	DOCUMENTOS EN GARANTÍA		68,341,213.51		
73011005	DOCUMENTOS EN GARANTÍA (PAGARES CARTERA VIGENTE)	51,126,553.21			
73011010	DOCUMENTOS EN GARANTÍA (PAGARES CARTERA CANCELADA)	15,214,660.30			
730120	BIENES INMUEBLES EN GARANTÍA		5,432,831.81		
73012005	GARANTÍAS HIPOTECARIAS VIGENTES	5,432,831.81			
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS				71,774,045.32
7401	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS			71,774,045.32	71,774,045.32
740110	DOCUMENTOS EN GARANTÍA		68,341,213.51		
74011005	PAGARES CARTERA COMERCIAL ORDINARIO	10,138,494.53			
74011010	PAGARES CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO VIGENTE	4,553,010.80			
74011020	PAGARES CARTERA DE MICROCRÉDITO VIGENTES	36,435,047.88			
74011025	PAGARES CARTERA COMERCIAL PRIORITARIO CANCELADOS	1,500.00			
74011030	PAGARES CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO CANCELADOS	58,534.80			
74011040	PAGARES CARTERA DE MICROCRÉDITO	15,154,625.50			
740120	BIENES INMUEBLES EN GARANTÍA		5,432,831.81		
74012005	GARANTÍAS HIPOTECARIAS VIGENTES	5,432,831.81			

GERENTE GENERAL

CONTADOR GENERAL

4.5.2 Estado de Pérdidas y Ganancias
**COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA
 ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

CONSOLIDADO

Fecha de corte : 2015-01-01 al 2015-12-31

INGRESOS			
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		8,951,213.83
5101	DEPÓSITOS		21,668.75
510110	DEPÓSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS E INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	21,668.75	
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES		37,694.46
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	37,694.46	
5104	INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS		8,891,850.62
510410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	73,140.77	
510420	CARTERA DE MICROCRÉDITO	8,638,484.32	
510450	DE MORA	180,225.53	
54	INGRESOS POR SERVICIOS		144,140.52
5404	MANEJO Y COBRANZAS		61,601.62
540405	NOTIFICACIONES	50,573.01	
540415	RECARGO ATRAZO 15 DIAS	11,028.61	
5490	OTROS SERVICIOS		82,538.90
549005	TARIFADOS CON COSTO MÁXIMO	8,155.31	
549010	TARIFADOS DIFERENCIADOS	74,383.59	
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES		19,402.88
5503	DIVIDENDOS O EXCEDENTES POR CERTIFICADOS DE APORTACIÓN		19,269.78
550305	DIVIDENDOS POR CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	19,269.78	
5590	OTROS		133.10
559005	SERVICIOS NO FINANCIEROS	133.10	
56	OTROS INGRESOS		98,507.71
5601	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES		6,989.29
560105	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	6,989.29	
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS		83,499.35
560420	INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES	83,499.35	
5690	OTROS		8,019.07
569005	COMISIONES	8,019.07	
	TOTAL INGRESOS		9,213,264.94
GASTOS			
41	INTERESES CAUSADOS		2,595,569.67
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		2,388,841.93
410115	DEPÓSITOS DE AHORRO	411,519.03	
410130	DEPÓSITOS A PLAZO	1,977,322.90	
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS		206,717.74
410310	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS Y DEL SECTOR POPULAR Y SOLIDARIO	144,573.64	
410315	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR	25,787.89	
410330	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	36,356.21	
44	PROVISIONES		926,294.86
4402	CARTERA DE CRÉDITOS		897,429.69

**COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA
 ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

CONSOLIDADO

Fecha de corte : 2015-01-01 al 2015-12-31

440220	CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	897,429.69		
4403	CUENTAS POR COBRAR		28,865.17	
440310	OTRAS	28,865.17		
45	GASTOS DE OPERACION			4,814,243.40
4501	GASTOS DE PERSONAL		2,640,784.15	
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	1,752,631.06		
450110	BENEFICIOS SOCIALES	209,873.25		
450120	APORTES AL IESS	221,226.68		
450135	FONDO DE RESERVA IESS	151,051.83		
450190	OTROS	306,001.33		
4502	HONORARIOS		269,898.07	
450205	DIRECTORES	81,647.28		
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	188,250.79		
4503	SERVICIOS VARIOS		814,729.56	
450305	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	2,573.00		
450310	SERVICIOS DE GUARDIANÍA	123,643.81		
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	393,549.97		
450320	SERVICIOS BASICOS	90,523.13		
450325	SEGUROS	34,412.46		
450330	ARRENDAMIENTOS	125,293.04		
450390	OTROS SERVICIOS	44,734.15		
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS		314,056.34	
450405	IMPUESTOS FISCALES	18,676.15		
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	17,100.38		
450415	APORTES SEPS	42,403.92		
450420	APORTES AL COSEDE POR PRIMA FIJA	218,773.01		
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES	9,431.68		
450490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORGANISMOS E INSTITUCIONES	7,671.20		
4505	DEPRECIACIONES		188,989.77	
450515	EDIFICIOS	30,763.56		
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	30,330.42		
450530	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	75,783.77		
450535	UNIDADES DE TRANSPORTE	42,903.29		
450540	EQUIPOS DE CONSTRUCCIÓN	413.56		
450590	OTROS	8,795.17		
4506	AMORTIZACIONES		108,323.33	
450615	GASTOS DE INSTALACIÓN	23,039.46		
450620	ESTUDIOS	863.76		
450625	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	32,231.86		
450630	GASTOS DE ADECUACIÓN	35,982.39		
450690	OTROS(ENLACES Y COMUNICACION)	16,205.86		
4507	OTROS GASTOS		477,462.18	
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	111,994.66		
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	214,449.89		
450790	OTROS GASTOS	151,017.63		
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS			30,935.21

**COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

CONSOLIDADO

Fecha de corte : 2015-01-01 al 2015-12-31

4703	INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES		30,935.21	
470305	INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS	30,935.21		
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS			295,841.79
4810	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS		128,022.96	
481005	PARTICIPACION EMPLEADOS	128,022.96		
4815	IMPUESTO A LA RENTA		167,818.83	
481505	IMPUESTO A LA RENTA	167,818.83		
	TOTAL GASTOS			8,662,874.93
	RESULTADO DEL EJERCICIO			550,390.01

GERENTE GENERAL

CONTADOR

4.6 CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 15 de febrero 2016

Señores

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA”

Presente.-

Asunto: Auditoría de Gestión

La firma de auditores externos “AP AUDITORES” ha programado la realización de auditoría de gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA”, con el fin de obtener y evaluar objetivamente la estructura del control interno, el proceso de la adquisición de cartera de crédito y la conducción ordenada en el logro de los objetivos propuestos; bajo los siguientes parámetros:

1. Equipo de Auditoría

NOMBRE	CARGO
Mgs. Francisca Guerrero	Jefe de Equipo
Ing. Hítalo Veloz	Supervisor
Gladys Paltan	Auditora Junior

2. Duración

El proceso de auditoría se iniciará a partir de 19 de febrero y culminará el 14 de marzo de 2016.

3. Vigencia o período a evaluar

El proceso de auditoría de gestión se aplicará al período 2015.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”**

**AP-
CP_{2/2}**

La Auditoría de gestión se realizará de acuerdo con los principios generales de auditoría (PGA), Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA's), Normas Ecuatorianas de auditoría, como guía de desarrollo y evaluación de trabajo.

Para el cumplimiento de los objetivos y términos de referencia establecidas en nuestras programaciones, solicitamos la oportuna colaboración del personal de la institución, mediante el diligente suministro de la información que soliciten los auditores.

Atentamente,

Mgs. Francisca Guerrero
Jefe de Equipo

4.7 PROPUESTA DE AUDITORIA

Riobamba, 17 de febrero de 2016

Señores

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA”

Presente.-

De mis consideraciones:

De acuerdo con su autorización, es grato presentarles la siguiente propuesta de Auditoría de Gestión, la cual se ha preparado teniendo en cuenta el alcance de la Auditoría de Gestión, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las Normas Ecuatorianas de Auditoría y demás disposiciones legales que le son aplicables.

1. OBJETIVO

Realizar una Auditoría de Gestión al proceso de adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2015, con el propósito de mejorar de manera eficiente las operaciones realizadas para el retorno de la cartera de crédito adquirida.

2. NATURALEZA DE LA AUDITORÍA

La naturaleza de la presente Auditoría de Gestión estará compuesta por:

- Control interno.
- Procesos de adquisición de la cartera de crédito

3. ALCANCE

El Alcance de la Auditoría de Gestión se efectuará de conformidad con las Normas de Auditoría y demás disposiciones legales que regulen las actividades de la cooperativa y en consecuencia, incluirá todas las pruebas que sean necesarias y oportunas en vista de las circunstancias.

Dichas pruebas serán de carácter selectivo suficientes para obtener una seguridad razonable en cuanto a la información que contiene los procesos de adquisición de la cartera de crédito y otros datos fuentes para obtener evidencia suficiente y válida para formar y justificar el informe.

4. PERIODO Y PLAZOS

La presente Auditoría se basará en la evaluación del periodo 2015; y el plazo para su ejecución será de 31 días laborables desde el primer día hábil a la firma del contrato.

5. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

PLANEACIÓN

Consiste en la comprensión de las actividades de la cooperativa, procesos de adquisición de la cartera de crédito, además, estas actividades implican reunir información que permita evaluar el riesgo.

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Evaluación del control interno

El objetivo de la evaluación del control interno, es confirmar que se esté operando en forma efectiva durante todo el ejercicio.

Las pruebas de controles se basarán en cuestionamientos sustentatorios complementados con la observación y examen de la evidencia documental.

Auditoría de Gestión

Esta Auditoría se realizará con el propósito de evaluar la Gestión y desempeño institucional para verificar el cumplimiento del plan establecido para la adquisición de la cartera de crédito, verificando la existencia de objetivos y planes coherentes, mediante la aplicación de indicadores para medir el grado de eficiencia, eficacia, economía.

6. INFORME

Al final de la aplicación del proceso de la Auditoría de Gestión se presentará un informe con los siguientes alcances:

- Evaluación de Control interno.
- Auditoría de Gestión.

7. TÉRMINOS DEL CONVENIO

- a. La Auditoría de Gestión será realizada por contador público profesional bajo su dirección.
- b. Se actuará como profesional independiente, sin subordinación laboral, limitación de tiempo ni horario pero con toda la amplitud que sea necesaria. Para poder desarrollar la Auditoría de Gestión, la entidad se compromete a mantener los documentos y archivos ordenados, facilidad de inspección física de los documentos.

Para prestar el mejor servicio posible, se conformará un equipo de trabajo que garantice resultados eficientes y objetivos. A continuación se detalla el mismo:

EQUIPO DE TRABAJO	RESPONSABILIDADES
Jefe de Equipo	Programa, dirige, supervisa, prepara y presenta informe.
Auditor Señor	Apoya en la definición de los procesos de la Auditoría de Gestión.
Auditor Junior	Realiza el trabajo bajo la dirección del jefe de equipo de Auditoría de Gestión.

4.8 CONTRATO DE AUDITORIA

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, a los 19 de febrero de 2016, se celebra el presente contrato entre el Gerente de la Cooperativa Fernando Daquilema, domiciliado en la ciudad de Riobamba quien de hoy en adelante se denominará **CLIENTE** y el Gladys Alicia Paltan Guamba, como representante legal de la firma de auditor externo **AP AUDITORES** domiciliado en la ciudad de Riobamba quien en adelante se denominará **AUDITORA**, cuyo objeto, derechos y obligaciones de las partes se detallan a continuación:

Primero.- Antecedentes

El cliente ha solicitado los servicios de auditoría para que esta efectúe el examen de auditoría de gestión sistema de control interno y procesos de adquisición de cartera de crédito correspondientes al período 2015 de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Ecuatorianas de Auditoría, dicha auditoría tendrá por objeto de emitir un informe profesional con las conclusiones y recomendaciones respectivas.

El examen a ser efectuado por la auditoría externa comprenderá además:

- Evaluación de control interno
- Auditoría de gestión

Segundo.- Objeto del contrato

Por el presente el auditor se obliga a cumplir la labor de auditoría de gestión al proceso de adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamate de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema, de acuerdo con lo establecido por la ley y de conformidad

con la propuesta que se presentó al cliente, para el efecto la descripción de funciones se considera incorporado al presente contrato.

Para precisar las obligaciones de las partes se deja aclarado que la preparación de la información, corresponden en forma exclusiva al cliente; sentido esteresponsable de toda la información entregada de acuerdo a las disposiciones legales.

El examen por parte del auditor no tiene por finalidad indagar sobre la posible existencia de irregularidades o actos ilícitos, no obstante, los que pudieran detectarse durante o como consecuencia de la realización del trabajo, serán puestos en conocimiento del cliente.

Tercera.- Metodología del trabajo

El examen se efectuará de acuerdo con las Normas de Auditoría, las mismas que establecen la realización de las actividades sobre bases selectivas, según el criterio exclusivo del Auditor, por lo que no incluye el análisis en detalle de totalidad de la información realizadas durante el ejercicio, pero si se debe tener en cuenta la importancia relativa de lo examinado en su relación con el conjunto.

Los procesos a cargo de la auditoría de gestión incluirán el relevamiento y pruebas de cumplimiento de los sistemas de control interno aplicado por la entidad, cuyo funcionamiento pudieran afectar al cumplimiento de los objetivos de la entidad, esta evaluación tiene por objeto determinar el grado de confiabilidad de los mismos y sobre esta base planificar el trabajo, determinando la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría a aplicar.

Cuarta.- Derechos y obligaciones de las partes

El CLIENTE además de las obligaciones generales derivadas del presente contrato, se compromete a prestar toda la colaboración que solicite la AUDITORA facilitando toda la información necesaria, documentos, informes y registros para el desarrollo de la auditoría.

El AUDITOR iniciará los procedimientos con anterioridad al 22 de febrero de 2016 y se compromete a finalizar el examen hasta el 14 de marzo de 2016, para la cual la AUDITORA presentará un informe sobre las observaciones y/o recomendaciones que pudieren resultar de la evaluación efectuada.

Cuarta.- Lugares de prestación de servicios

El Servicio contratado por el CLIENTE, se prestará en la Ciudad de Alusí y Guamote y se extenderá a otros lugares cuando por razón del servicio contratado se presenten circunstancias que lo requieran.

Quinto.- Domicilio contractual

Para todos los efectos las partes acuerdan que sea el domicilio contractual la ciudad de Riobamba.

Sexta.- Términos del contrato

El contrato podrá darse por terminado en forma unilateral en caso de incumplimiento a las cláusulas descritas en el mismo.

Séptima.- Aspecto legal

El presente contrato se somete a las leyes de la República del Ecuador. Para el evento de reclamo judicial, las partes señalan su domicilio en el cantón Riobamba a cuyo juez competente se someten.

Para constancia de fe y conformidad las partes firman tres ejemplares de igual tenor en logar y fecha mencionado.

Riobamba, 19 de febrero de 2016

AUDITORA

CLIENTE

ARCHIVO CORRIENTE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA AUDITORIA DE GESTIÓN PERIODO 2015

ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

CONTENIDO	ÍNDICE
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
Programa General de Auditoría.	PA
Notificación de Inicio de la Auditoría.	NA
Orden de Trabajo.	OT
Cédula Narrativa de Visita a las Instalaciones.	CV
Entrevista al Rector.	EN
Memorando de Planificación.	MP
Análisis Preliminar	AP
FASE II: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	
Evaluación de Control Interno.	CI
Matriz de evaluación de Riesgos.	MR
Carta de Control Interno	CCI
FASE III: ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS	
Descripción de Procesos y Elaboración de Flujogramas.	DF
Indicadores de Gestión.	IG
Hoja de Hallazgos.	HH
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
Carta de Presentación del Informe.	PI
Informe de Auditoría.	IA
Archivo Corriente	AC



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
PA_{1/2}**

OBJETIVOS:

- Obtener conocimiento general de las actividades de la cooperativa y establecer los recursos que serán necesarios para la ejecución de la Auditoría de Gestión.
- Establecer el compromiso de colaboración con las autoridades de la institución para la aplicación de la Auditoría.
- Evaluar el Sistema de Control Interno.
- Verificar el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados.
- Emitir Conclusiones y Recomendaciones en base a las debilidades encontradas para mejorar el Control Interno y contribuir al logro de los objetivos.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.: P/T	ELAB. POR	FECHA
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
1	Realice la Orden de Trabajo.	OT_{1/1}	GAPG	19/02/2016
2	Notifique el inicio de la Auditoría a las autoridades con el fin obtener facilidades para la obtención de información pertinente.	NIA_{1/1}	GAPG	22/02/2016
3	Efectué la Visita Preliminar y realice una Cédula Narrativa.	CV_{1/1}	GAPG	23/02/2016
4	Realice entrevistas a los jefes de agencia.	EN_{1/4}	GAPG	24/02/2016
5	Realice el Memorando de Planificación.	MP_{1/5}	GAPG	28/02/2016
6	Análisis preliminar	AP	GAPG	28/02/2016
FASE II: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
6	Evalúe el Sistema de Control Interno por Componentes.	CI₁	GAPG	01/03/2016 04/03/2016
7	Elabore la matriz de evaluación de Riesgos.	MR₁	GAPG	07/03/2016
8	Elabora carta de control interno	CCI	GAPG	07/03/2016

4.9 PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015

AC-
PA_{2/2}

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.: P/T	ELAB. POR	FECHA
FASE III: ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS				
8	Identifique los procesos y elabore Flujogramas.	DF	GAPG	07/03/2016 08/03/2016
9	Aplique Indicadores de Gestión.	IG	GAPG	08/03/2016
10	Elabore la hoja de hallazgos de las deficiencias encontradas.	HH	GAPG	10/03/2016
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
11	Carta de Presentación del Informe.	PI	GAPG	11/03/2016
12	Informe de Auditoría.	IA	GAPG	14/03/2016



FASE I

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“FERNANDO DAQUILEMA”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período 2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
OT_{1/1}**

4.10 FASE I: PLANIFICACIÓN

4.10.1 Orden de Trabajo.

Riobamba, 19 de febrero de 2016

Señores:

AP. Auditores

Presente.-

De mis consideraciones:

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de la Economía Popular y Solidaria y en su Reglamento, autorizó a usted para que realice la Auditoría de Gestión al proceso de adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la cooperativa de ahorro y crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2015, siendo su objetivo: evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y en la toma de decisiones.

La responsabilidad estará a cargo de los señores Ing. Francisca Guerrero, Ing. Ítalo Veloz, como supervisores y Alicia Paltán como Auditora Junior, quienes realizarán la Auditoría.

El tiempo estimado para la ejecución de Auditoría de Gestión es de 31 días calendarios que incluye la elaboración del borrador del informe y la conferencia de comunicación del informe final.

Atentamente,

Cooperativa Fernando Daquilema

Realizado por:	GAPG	Fecha:	19/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
NA_{1/1}**

4.10.2 Notificación Inicio de la Auditoría

Riobamba, 22 de febrero de 2016

Señores

**JEFES DE AGENCIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA**

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, en atención al pedido que se efectuó mediante oficio el 19 de febrero de 2016, para la realización de una Auditoría la Auditoría de Gestión al proceso de adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la cooperativa de ahorro y crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2015, con el propósito de evaluar los procesos de la adquisición de la cartera y el cumplimiento de las normativas vigentes.

El Examen inicia a partir de la presente fecha y finalizará el 14 de marzo de 2016. Para la ejecución de la auditoría se ha conformado el siguiente equipo: Jefe de equipo Ing. Ítalo Veloz, auditor Ing. Francisca Guerrero, auditor junior Egr. Alicia Paltán.

En virtud de ello informarle que se dará inicio a la Auditoría de gestión y al mismo tiempo solicitarle de manera más comedida un espacio físico para desarrollar el trabajo planificado, la completa colaboración y facilidades por parte del personal que labora en la entidad, para acceder a la respectiva información.

Seguro de contar con su valiosa colaboración.

Atentamente,

Egr. Alicia Paltán

Realizado por:	GAPG	Fecha:	22/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CV_{1/1}**

4.10.3 Cédula Narrativa de la Visita Preliminar .

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema

FECHA DE VISITA: 23 de febrero de 2016

OBJETIVO DE LA VISITA: Conocimiento General de la Cooperativa

Se realizó la visita el 23 de febrero de 2016 y se pudo observar que la mayoría del personal ingresa desde 8:00 hasta las 8:05 am, el horario de atención al cliente es desde las 8:00 hasta las 6:00 pm, con dos horas de almuerzo de lunes a viernes y los domingos de 8:00 hasta las 2:00 pm.

En la agencia Alausí existen siete trabajadores de igual manera en la agencia de Guamote existen siete trabajadores, además se pudo observar que el departamento de créditos para primero informa al socio los documentos que deben poseer para adquirir un crédito, después el socio presenta la documentación solicitada por el asesor de crédito tales como: copias de documentos personales, pago de algún servicio básico, copia del RUC o de la declaración de impuestos acorde corto alcaso que lo amerite proceden junto con el asesor de crédito a llenar la ficha de evaluación económica del socio y verificación de la documentación para evaluar la capacidad crediticia del socio a este procedimiento se le conoce como inspección para cotejar la información recabada en la ficha de evaluación y poder medir el patrimonio del cliente.

Una vez verificado se procede a emitir una calificación por el asesor para proceder a su verificación, aprobación del jefe de créditos y posterior reembolso en la cuenta del socio entregándole su tabla de amortización.

Se observó que los socios no son informados y no saben cómo llenar las papeletas correspondientes para realizar los trámites, por parte de los empleados no existe una atención al cliente de calidad.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	23/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015

AC-
EN_{1/4}

4.10.4 Entrevistas a Los Jefes de Agencia

Nombre del entrevistado:

Cargo:Jefe de agencia Alausí

Día previsto:24 de febrero del 2016

Hora: 15 h00 pm

Tiempo estimado: 30 minutos

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

Con el objetivo de desarrollar el trabajo de investigación titulado “Auditoría la Auditoría de Gestión al proceso de adquisiciónde cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural en liquidación, por parte de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema en el período 2015,”, dígnese en contestar las preguntas citadas con la mayor veracidad posible con el fin deobtenerresultados valederos paradesarrollar la presente investigación.

1. ¿La entidad tiene definidos claramente los objetivos?

Si, nuestra cooperativa se maneja de acuerdo a los objetivos planteados cada año lectivo.

2. ¿Ocupa Ud. otro cargo dentro de la entidad?

No, solo soy jefe de agencia mi responsabilidad es administrar esta agencia y cumplir con los objetivos planteados por la cooperativa.

3. ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo realizado por el personal?

Si, el personal que labora en nuestra cooperativa se enfoca en cumplir con las responsabilidades de cada puesto de trabajo.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	24/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
EN_{2/4}**

¿Se realizó un presupuesto para la adquisición de la cartera de crédito de la cooperativo Acción Rural?

No se realizó ningún presupuesto para este proceso, debido que la cooperativa considero esto una oportunidad para crecer.

4. ¿Conoce usted que es una Auditoría de Gestión?

Claro, es un estudio a la institución para conocer la capacidad de Gestión que tienen las Autoridades y el uso de los recursos materiales, tecnológicos, financieros y Talento humano, además a través de esta se evalúa la eficiencia y eficacia de los procesos que realiza la cooperativa

5. ¿Cree usted que al realizar una Auditoría de Gestión a la institución permitirá obtener información que ayude a la toma de decisiones adecuadas?

Naturalmente, de allí sale toda la información para la toma de decisiones y conoceremos más de cerca nuestras falencias y fortalezas.

6. ¿En la entidad se ha realizado anteriormente una Auditoría de Gestión?

Si, debido a que damos apertura a que los estudiantes para que ponga en práctica sus conocimientos y contribuyan con la entidad identificando las debilidades.

7. ¿Cómo se da a conocer las funciones que debe cumplir cada uno de los empleados?

La cooperativa entrega a cada empleado un oficio, en el mismo que consta las responsabilidades que cada uno de ellos poseen, con la finalidad de que no existan omisiones u olvidos.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	24/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
EN_{3/4}**

Nombre del entrevistado:

Cargo:Jefe de agencia Guamote

Día previsto:24 de febrero del 2016

Hora: 15:30 pm

Tiempo estimado: 30 minutos

Objetivo:Obtener información acerca de las actividades que se ejecutan en la agencia Guamote.

1. ¿Cuál es su nombre y cuánto tiempo lleva en sus funciones?

Me llamo Samuel Ashqui llevo cuatro años trabajando para la Cooperativa de ahorro y crédito Daquilema.

2. ¿Cómo es la comunicación dentro del departamento del crédito?

La comunicación se efectúa en forma informal, para solicitar cualquier documento interno del departamento solo se pide en forma verbal, pero al momento de presentar informes sobre resultados obtenidos, se los elabora en forma escrita.

3. ¿Cuántos socios se atiende diariamente en el departamento de crédito y quien lo hace?

Por día en esta dependencia se atiende aproximadamente de 10 a 15 personas a preguntar sobre los productos crediticios que ofrece la cooperativa, y a quien le corresponde atender a los clientes son los oficiales de crédito quienes deben informar todo sobre los productos y servicios que ofrece la cooperativa, los requisitos, montos máximos y los plazos establecidos para el otorgamiento de créditos.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	24/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
EN4/4**

4. ¿Cuáles son los aspectos que se toman en cuenta para el análisis de otorgamiento de créditos?

Para analizar a los socios que solicitan un crédito en la institución, consideramos minuciosamente si este cumple con la 5 c de Crédito, estos son:

- Carácter
- Capacidad
- Colateral
- Condiciones
- Capital

5. ¿se realizan visitas de verificación a los socios?

Si, con la finalidad de cerciorarse que la información presentada por el solicitante sea verídica y poder observar personalmente las condiciones del cliente.

6. ¿se entrega oportunamente la tabla de amortización del préstamo a los socios?

Una vez firmado los contratos de la concesión de crédito se les entrega a los ya deudores su tabla de amortización y además se les explica la obligación que han contraído.

7. ¿En qué momento se genera el proceso de cobranza?

El proceso de cobranza se genera a partir del momento en que se ha vencido el pago de una cuota del Crédito, hasta que esos valores sean cubiertos o pagados en la cooperativa

8. ¿Cómo se procede para hacer efectiva la cartera vencida?

Con la información que genera el sistema informático se puede observar la lista de morosos a la institución, el oficial de crédito es el responsable de recuperar su pago, pero, pero si no se recuperar dentro de periodo establecido una vez transcurrido 90 días se genera la cartera vencida y este trámite pasara a ser tratado por la vía legal con el abogado de la institución

Realizado por:	GAPG	Fecha:	24/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
MP_{1/5}**

4.10.5 Memorando de Planificación

- **Antecedentes:**

Las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, no ha sido objeto de Auditorías de Gestión alguna, es por eso la necesidad de realizar una Auditoría de Gestión a la mencionada institución.

- **Motivo de la Auditoría:**

Auditoria de gestión al proceso de adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la cooperativa de ahorro y crédito “acción rural” en liquidación, por parte de la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2015, corresponde al desarrollo de trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría (CPA) de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Administración de empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. El presente se efectuó cumpliendo con normas y parámetros propios de Auditoría de Gestión, con el fin de determinar los niveles de eficiencia, eficacia, economía en los procesos de la adquisición de la cartera de crédito.

- **Objetivos de la Auditoría:**

1 Objetivo General

- Realizar una Auditoria de Gestión al proceso de Adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2016, con el propósito de mejorar de manera eficiente las operaciones realizadas para el retorno de la cartera de crédito adquirida.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	28/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
MP_{2/5}**

2 Objetivos Específicos

- Aplicar las fases de la Auditoría de Gestión, con la finalidad de verificar el proceso de adquisición de cartera de crédito
- Evaluar el Sistema de Control Interno
- Emitir el informe final de Auditoría a fin de determinar hallazgos sobre posibles desviaciones o irregularidades acontecidas en su interior, lo que a su vez permitirá establecer conclusiones y recomendaciones para la adecuada toma de decisiones a nivel institucional.
- **Alcance**

La presente Auditoría de Gestión cubrirá el período 2015

- **Conocimiento de la Entidad y su Base Legal**

Base Legal

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una entidad financiera de economía solidaria controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social (actualmente Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES), constituida mediante Acuerdo Ministerial 00411 del Ministerio de Bienestar Social e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 4838, con su estatuto reformado y aprobado con fecha el 25 de Julio del año 2005. En junio del 2012 entró en funciones la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para realizar el control y supervisión de las organizaciones de este sector, desde entonces la Cooperativa está regulado por este organismo.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	28/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
MP_{3/5}**

Principales Disposiciones Legal

Ley de la Economía Popular y Solidaria

Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía popular y solidaria

Ley de Régimen Tributario Interno

Reglamento de Comprobantes de Ventas, Retención y Documentos

Ley de Seguridad Social

Código de Trabajo

Reglamentos de la Cooperativa

Estatutos de la Cooperativa

Principales actividades

Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.

Las operaciones señaladas en el presente artículo, podrán efectuarse por medios electrónicos, ópticos, magnéticos, inalámbricos, electromagnéticos u otros similares o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, que se implementarán bajo óptimas medidas de seguridad y de conformidad con las regulaciones que se dicten para el efecto.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	28/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
MP_{4/5}**

Misión

Somos Una cooperativa de Ahorro y Crédito que fomentamos el Desarrollo Económico-Social de Nuestros socios / os y Sus Zonas de Influencia, con un Modelo de Gestión basado en Principios y Valores Cristianos

Visión

Ser Una cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento uno BASADO en Principios y Valores Cristianos con Enfoque intercultural.

Objetivos

Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido en el mercado con estándares financieros superiores al promedio del sistema de COAC regulado.

Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido del número de socios, manteniendo estándares de satisfacción altos y una orientación de los servicios hacia la población objetivo.

• **Funcionarios Principales Relacionados con el Examen**

Agencia Alausí

1	Ing. Wilson Chacaguasay	Responsable de Agencia
2	Ing. Patricia Cabay	Información, Tesorería, Secretaria de créditos
3	Eco. Victoria Paucar	Cajera
4	Tglo. Manuel Anasicha	Daquimòvil
5	Ing. Roberto Cislema	Asesor de Créditos
6	Sr. FranciscoGuamàn	Cobranzas
7	Ing. Patricia Torres	Ejecutivo de Inversiones

Realizado por:	GAPG	Fecha:	28/02/2016
----------------	-------------	--------	------------



**COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

Revisado por: **FG/HV** | F | **AC-
MP_{5/5}**

Agencia Guamote

1	Ing. Samuel Ashqui	Responsable de Agencia
2	Ing. Jenny Quinche	Información, Tesorería, Secretaria de créditos
3	Srta. Margarita Hipo	Cajera
4	Srta. Alicia Guapi	Daquimòvil
5	Lic. Raúl Marcatoma	Asesor de Créditos
6	Sr. FranciscoGuamán	Cobranzas
7	Lic. Teresa Pagalo	Ejecutivo de Inversiones

• **Grado de confiabilidad de la Información administrativa**

Sistema de Archivo

Los documentos que respaldan las operaciones administrativas e información de la Institución se encuentran debidamente archivados por lo que su identificación es más fácil.

• **Metodología a utilizar**

- ✓ Entrevistas con las autoridades.
- ✓ Cuestionarios a los administrativos.
- ✓ Observación directa.
- ✓ Obtención de evidencia documentaria

Realizado por: **GAPG** | Fecha: 28/02/2016

Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016
---------------	-------	--------	------------



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
AP_{1/7}**

4.10.6 Análisis Preliminar

FODA

FACTORES EXTERNOS CLAVES	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Demanda de la ciudadanía por recursos necesarios para la inversión	Alto nivel de competencias
Prestigio ganado por la institución	Inestabilidad políticas y económica
Grandes Avances Tecnológicos	Desvío de fondos para actividades ilícitas
Expansión comercial de la localidad	Entidades con mejor tecnología
Expansión demográfica generar más necesidades	competencia desleal
Capacidad proactiva de las personas en la región	Falta de cultura de pago de los socios
Capacidad de formar alianzas estratégicas	Inversión estatal en entidades financieras públicas.

FACTORES INTERNOS CLAVES	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Talento Humano con experiencia crediticia	Normativa de crédito desactualizada
Experiencia y calidad de la institución probado a lo largo de los años	Inadecuada estructura organizacional
Excelentes paquetes crediticios a dispersión de la colectividad.	No cuentan con área de cobranza en la sucursal
Infraestructura propio y adecuada	No cuentan con área de recursos humanos en la sucursal
Maneja Fondos Propios	Falta de estímulos para mejorar la productividad del personal
Créditos a largo y corto plazo	Empleados con resistencia a cambios
Facilidad para conceder los créditos	Falta de capacitación al personal
Bajas tasas de interés	Atención inadecuada al cliente
Capacidad de negociación	Diferenciación de productos según segmentos
Software propio acorde a las necesidades de la institución	No tiene un sistema y codificación de archivos

Realizado por:	GAPG	Fecha:	28/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
AP_{2/7}**

PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO					
ASPECTOS INTERNO	DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
	GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
	1	2	3	4	5
Talento Humano con experiencia crediticia					5
Experiencia y calidad de la institución probado a lo largo de los años					5
Excelentes paquetes crediticios a disposición de la colectividad.					5
Infraestructura adecuada			3		
Maneja Fondos Propios				4	
Créditos a largo y corto plazo					5
Facilidad para conceder los créditos				4	
Bajas tasas de interés			3		
Capacidad de negociación					5
Software propio acorde a las necesidades de la institución					5
Normativa de crédito desactualizada	2				
Inadecuada estructura organizacional		2			
No cuentan con área de cobranza en la sucursal			3		
No cuentan con área de recursos humanos en la sucursal			3		
Falta de estímulos para mejorar la productividad del personal			3		
Empleados con resistencia a cambios		2			
Falta de capacitación al personal		2			
Atención inadecuada al cliente	2				
Diferenciación de productos según segmentos		2			
No tiene un sistema y codificación de archivos		2			
TOTAL	2	5	5	2	6
PORCENTAJE	10%	25%	25%	10%	30%

Realizado por:	GAPG	Fecha:	28/02/2016
Revisado por:	FC/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
AP_{3/7}**

MATRIZ MEDIOS INTERNOS

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado. Se suma el resultado ponderado de cada uno de los factores

Para los resultados internos la clasificación puede ser entre 5 máximo que implica que el departamento está estable y 1 mínimo que indica que la empresa tiene problemas, la media es igual a 3,5. Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más debilidades que fortalezas y si el resultado es mayor al promedio se posee más fortalezas que debilidades.

Para la evaluación del desenvolvimiento de la cooperativa, la ponderación que se usara para los diversos parámetros será los siguientes:

- | | |
|------------------------------------|------------------------|
| 1 Debilidad grave o muy importante | 4 Fortaleza menor |
| 2 Debilidad menor | 5 Fortaleza importante |
| 3 Equilibrado | |

MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS			
FACTORES CLAVES INTERNOS	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS			
Talento Humano con experiencia crediticia	0,045	5	0,23
Experiencia y calidad de la institución probado a lo largo de los años	0,045	5	0,23
Excelentes paquetes crediticios a disposición de la colectividad.	0,045	5	0,23
Infraestructura propio y adecuada	0,045	3	0,14
Maneja Fondos Propios	0,045	4	0,18
Créditos a largo y corto plazo	0,045	5	0,23
Facilidad para conceder los créditos	0,045	4	0,18
Bajas tasas de interés	0,045	3	0,14
Capacidad de negociación	0,045	5	0,23
Software propio acorde a las necesidades de la institución	0,045	5	0,23

Realizado por:	GAPG	Fecha:	28/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2017



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
AP_{4/7}**

MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS			
FACTORES CLAVES INTERNOS	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
DEBILIDADES			
Normativa de crédito desactualizada	0,045	1	0,05
Inadecuada estructura organizacional	0,045	2	0,09
No cuentan con área de cobranza en la sucursal	0,045	3	0,14
No cuentan con área de recursos humanos en la sucursal	0,045	3	0,14
Falta de estímulos para mejorar la productividad del personal	0,045	3	0,14
Empleados con resistencia a cambios	0,045	2	0,09
Falta de capacitación al personal	0,045	2	0,09
Atención inadecuada al cliente	0,045	1	0,05
Diferenciación de productos según segmentos	0,045	2	0,09
No tiene un sistema y codificación de archivos	0,045	2	0,09
TOTAL	1	65	2,93

Análisis:

El resultado en la matriz de medios Internos es de 2,93 lo que indica que el departamento tiene más debilidades que fortalezas, valor que al estar por debajo del promedio indica que las situaciones en la cooperativa se están manejando de una manera adecuada, no obstante existen factores en los que se deben poner mayor énfasis para tratar de mejorarlos como la falta de área de Recursos Humanos en la sucursales, buscarlas alternativas que mejoren la comunicación interna y externa en la institución, mejorando esas deficiencias la entidad podría ser más eficiente y eficaz en los servicios que presten a los socios. Además se debe persistir en las acciones que fortalecen la institución ya que en gran parte son las que mantienen la excelente imagen que se ha logrado conseguir.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	28/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

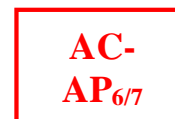
**AC-
AP_{5/7}**

PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO					
ASPECTOS INTERNO	DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
	GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
	1	2	3	4	5
Demanda de la ciudadanía por recursos necesarios para la inversión					5
Prestigio ganado por la institución					5
Grandes Avances Tecnológicos					5
Expansión comercial de la localidad					5
Expansión demográfica generar más necesidades					5
Capacidad proactiva de las personas en la región				4	
Capacidad de formar alianzas estratégicas					5
Alto nivel de competencias	3				
Inestabilidad políticas y económica		4			
Desvío de fondos para actividades ilícitas		4			
Entidades con mejor tecnología		4			
competencia desleal	3				
Falta de cultura de pago de los socios	3				
Inversión estatal en entidades financieras públicas.		4			
TOTAL	3	4	0	1	6
PORCENTAJE	21%	29%	0%	7%	43%

Realizado por:	GAPG	Fecha:	28/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**



MATRIZ DE MEDIDAS EXTERNAS

Para la evaluación del desenvolvimiento de la entidad, la ponderación que se usara para los diversos parámetros será la siguiente.

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| 1 Amenaza importante | 4 Oportunidad menor |
| 2 Amenaza menor | 5 Oportunidad importante |
| 3 Equilibrado | |

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado. Se suma el resultado ponderado de cada uno de los factores.

Para los resultados externos la clasificación puede ser entre 5 y mínimo que implica que la institución tiene más oportunidades y 1 que indica que la cooperativa enfrenta amenazas importantes, la media es igual a 3,5. Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más amenazas que oportunidades y si el resultado es mayor al promedio se posee más oportunidades que amenazas.

	MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS		
FACTORES CLAVES EXTERNOS	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Demanda de la ciudadanía por recursos necesarios para la inversión	0,071	5	0,36
Prestigio ganado por la institución	0,071	5	0,36
Grandes Avances Tecnológicos	0,071	5	0,36
Expansión comercial de la localidad	0,071	5	0,36
Expansión demográfica generar más necesidades	0,071	5	0,36
Capacidad proactiva de las personas en la región	0,071	4	0,28
Capacidad de formar alianzas estratégicas	0,071	5	0,36

Realizado por:	GAPG	Fecha:	28/02/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
AP_{7/7}**

	MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS		
FACTORES CLAVES EXTERNOS	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
AMENAZAS			
Alto nivel de competencias	0,071	1	0,07
Inestabilidad políticas y económica	0,071	2	0,14
Desvío de fondos para actividades ilícitas	0,071	2	0,14
Entidades con mejor tecnología	0,071	2	0,14
competencia desleal	0,071	1	0,07
Falta de cultura de pago de los socios	0,071	1	0,07
Inversión estatal en entidades financieras públicas.	0,071	2	0,14
TOTAL	1	45	3

Analysis:

El resultado obtenido en la matriz de medios externos es 3 lo que indica que la cooperativa tiene mas amenazas que oportuidades, valor que al estar por debajo del promedio indica que la situación externa en la entidad se está recibiendo de una manera adecuada y adaptandolas para obtener la mayor cantidad de venificios de estas, no obstante existen factores en los que se deberian tomar medidas adecuadas para para que no afecten en su totalidad y que no representen una gran desventaja en relacióna la competencia. Además se debe continuar aprovechando al máximo los factores claves que favorecen para continuar en la posición que se ha alcanzado hasta el momento.

Mejorando estos aspectos la entidad podría ser mas efeciente y eficaz en los servicios que presta a los clientes. A más se debe persistir en las acciones que fortalecen la institución ya que gran parte son las que mantiene la excelente imagen que se ha logrado conseguir.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	28/02/2016
Revisado por:	FC/HV	Fecha:	04/07/2016



FASE II

EVALUACIÓN DE CONTROL

INTERNO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“FERNANDO DAQUILEMA”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período 2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI_{5/5}**

4.11 FASE II: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

4.11.1 Rangos Para Calificación de Resultados

Al tratarse de una Auditoría de Gestión todos los aspectos de la entidad se consideran importantes, por lo tanto para calificar los cuestionarios de Control Interno aplicados en la institución, el equipo de Auditoría se ha basado en las siguientes escalas, encontradas en el Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

ESCALA	CALIFICACIÓN
0 - 2	Inaceptable
3 - 4	Deficiente
5 - 6	Satisfactorio
7 - 8	Muy Bueno
9 - 10	Excelente

4.11.2 Escala de Nivel de Confianza y Riesgo

Escala de Nivel de Confianza

CATEGORÍA	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN
Bajo	15% - 50%	Riesgo cuya probabilidad es alta, es decir tiene entre el 15% a 50% que éste se presente.
Moderado	51% - 75%	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir se tiene entre el 51% al 75% de seguridad que éste se presente.
Alto	76% - 95%	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir se tiene entre el 76% al 95% de seguridad que éste se presente.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	01/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FERNANDO DAQUILEMA"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015

AC-
CI5/5

Escala de Nivel de Riesgo

CATEGORÍA	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN
Bajo	24% - 5%	Riesgo que puede tener un pequeño o nulo defecto en el desarrollo del proceso y que no afecta en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
Moderado	49% - 25%	Riesgo cuya materialización causaría deterioro en el desarrollo del proceso cumplimiento de sus objetivos.
Alto	85% - 50%	Riesgo cuya materialización influye gravemente en el desarrollo del proceso y en el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo que éste se desarrolle.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	01/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI/15**

4.11.3 Evaluación de Control Interno

Componente: Ambiente de control

Objetivo: Evaluar si la cooperativa ha establecido un entorno organizacional favorable para el ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas.

N°	Pregunta	Repuestas			Calificación			Observaciones
		SI	NO	N/A	P	V	%	
1	¿La máxima autoridad y los directivos establecen principios y valores éticos como parte de la cultura institucional?	✓			10	7	70%	
2	¿Los valores éticos rigen la conducta del personal de la institución, orientando su integridad y compromiso hacia la consecución de los objetivos institucionales?	✓			10	8	80%	
3	¿El Manual de organización y las demás disposiciones normativas y de carácter técnico para el desempeño de las funciones de la unidad administrativa se difunden entre el personal?	✓			10	6	60%	
4	¿Se planifica y ejecuta un Plan anual de capacitación institucional acorde a las competencias de cada área y/o servidor?	✓			10	6	60%	
5	¿Existe políticas que estimulen el desarrollo profesional del personal?		✓		10	2	20%	No existe políticas de estimulación al personal

Realizado por:	GAPG	Fecha:	01/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI_{2/15}**

N°	Pregunta	Repuestas			Calificación			Observaciones
		SI	NO	N/A	P	V	%	
6	¿Los directivos poseen la experiencia y los conocimientos requeridos en función de sus cargos?	✓			10	8	80%	
7	¿Posee la institución un Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos?	✓			10	7	70%	
8	¿Existe una apropiada atención al control interno, incluyendo los efectos del procesamiento de sistemas de información?	✓			10	7	70%	
9	¿La entidad cuenta con procesos actualizados y aprobados para evaluar las competencias de conocimiento y habilidades de las colaboradoras y servidores de la institución?		✓		10	2	20%	La entidad no cuenta con un proceso para evaluar las competencias y habilidades del personal.
10	¿La máxima autoridad de la entidad establece por escrito las funciones y responsabilidades de acuerdo a las competencias del personal?	✓			10	7	70%	
11	¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa?	✓			10	8	80%	
12	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	✓			10	9	90%	
13	¿El manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	✓			10	8	80%	
					130	85	65%	

Realizado por:	GAPG	Fecha:	01/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI_{3/15}**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

NC=	$\frac{85}{130}$	=	65%
------------	------------------	---	------------

RC=	100% - 65%	35%
------------	------------	------------

NIVEL DE CONFIANZA (NC)	BAJO	15%-50%	50%-85%	ALTO	RIESGO DE CONTROL (RC)
	MODERADO	51%-75%	25%-49%	MODERADO	
	ALTO	76%-95%	5%-24%	BAJO	

Interpretación:

Al analizar el componente Ambiente de Control a través de la aplicación del Cuestionario del Control Interno, se puede evidenciar que el Nivel de Confianza es Moderado con el 65% y el Riesgo de Control es Moderado con el 35%, la entidad debe cumplir íntegramente con este componente, debido a que un ambiente propicio para el control, estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. En este contexto, el personal es la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base que soporta el sistema.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	02/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI4/15**

Componente: Evaluación de riesgos

Objetivo: Establecer los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la cooperativa para el logro de sus objetivos.

N°	Pregunta	Repuestas			Calificación			Observaciones
		SI	NO	N/A	P	V	%	
1	¿EL jefe de agencia identifica los riesgos que afectan el logro de los objetivos considerando los factores internos o externos?	✓			10	9	90%	Realizan estudios de mercado periódicamente
2	¿Los directivos de la cooperativa emprenden medidas pertinentes para afrontar exitosamente los riesgos en la institución?	✓			10	8	80%	
3	¿La identificación de los riesgos está integrada a la planificación de la entidad?	✓			10	7	70%	
4	¿Existe un Plan de Mitigación de Riesgos desarrollado y documentado con una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos?	✓			10	7	70%	
5	¿Los Directivos desarrollan planes, métodos de respuestas y monitoreo de cambios, así como un programa que prevea los recursos necesarios para definir acciones para mitigar los riesgos?		✓		10	2	20%	No existe ningún plan para proveer recursos para la mitigación de los riesgos
6	¿Existe una adecuada planeación de la administración de los riesgos, que reduzca la eventualidad de la ocurrencia y del efecto negativo para alertar a la entidad respecto de su adaptación frente a los cambios?	✓			10	8	80%	

Realizado por:	GAPG	Fecha:	02/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI5/15**

N°	Pregunta	Respuestas			Calificación			Observaciones
		SI	NO	N/A	P	V	%	
7	¿Se obtiene la suficiente información acerca de las situaciones de riesgos para estimar su probabilidad de su ocurrencia?	✓			10	8	80%	
8	¿La administración valora los riesgos a partir de las dos perspectivas: probabilidad e impacto?	✓			10	7	70%	
9	¿Se ha establecido procedimientos o parámetros que permitan medir la eficiencia y eficacia de los objetivos institucionales.		✓		10	2	20%	No existe procedimientos que permitan medir los objetivos institucionales
10	¿Se evita el riesgo, previniendo las actividades que lo originan?	✓			10	9	90%	
11	¿Los Directivos consideran para cada riesgo significativo las respuestas potenciales a base de un rango de respuesta, como parte de la administración de riesgos?	✓			10	8	80%	
12	¿Los controles para mitigar los riesgos son efectivos en la medida que éstos cambien con el tiempo?	✓			10	7	70%	
13	¿Son parte integral de la administración de los riesgos, la consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta?	✓			10	8	80%	
					130	90	69%	

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

Realizado por:	GAPG	Fecha:	02/03/2016
Revisado por:	FC/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI_{6/15}**

$NC = \frac{90}{130} = 69\%$

$RC = 100\% - 69\% = 31\%$

NIVEL DE CONFIANZA (NC)	BAJO	15%-50%	50%-85%	ALTO	RIESGO DE CONTROL (RC)
	MODERADO	51%-75%	25%-49%	MODERADO	
	ALTO	76%-95%	5%-24%	BAJO	

Interpretación:

Al analizar el componente evaluación de riesgosa través de la aplicación del Cuestionario del Control Interno, se puede evidenciar que el Nivel de Confianza es Moderado con el 69% y el Riesgo de Control es Moderado con el 31%, es imprescindible identificar los riesgos relevantes que enfrenta una entidad en la búsqueda de sus objetivos, para emprender medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	02/03/2016
Revisado por:	FC/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI7/15**

Componente: Actividades de control

Objetivo: Establecer políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales.

N°	Pregunta	Repuestas			Calificación			Observaciones
		SI	NO	N/A	P	V	%	
1	¿Existe una descripción de los cargos conforme el orgánico funcional?	✓			10	8	80%	
2	¿Se han definido las funciones de cada colaborador de la cooperativa?	✓			10	9	90%	
3	¿Se han rotado las tareas y funciones de los servidores?	✓			10	8	80%	No existe mucha rotación de funciones
4	¿Se han definido funciones incompatibles?	✓			10	9	90%	
5	¿Se han separado funciones incompatibles para reducir el riesgo de errores o acciones irregulares?	✓			10	8	80%	
6	¿Se han identificado duplicación de funciones que generan desperdicio de recurso humano?	✓			10	9	90%	
7	Existe en la entidad procedimientos que garanticen que las autorizaciones y aprobaciones sean realizadas por el personal competente?		✓		10	2	20%	No todas la autorizaciones las realizan el jefe de agencia
8	¿Existen procedimientos e índices que permitan medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales?	✓			10	7	70%	

Realizado por:	GAPG	Fecha:	03/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI8/15**

Nº	Pregunta	Repuestas			Calificación			Observaciones
		SI	NO	N/A	P	V	%	
9	¿Los comprobantes de ingreso y egreso cumplen con los requisitos establecidos por el organismo rector en materia tributaria?	✓			10	9	90%	
10	¿Se concilia diariamente las operaciones de depósitos y créditos, la persona que realiza la verificación es diferente a las que efectúan la recaudación y registro contable?	✓			10	10	100%	
11	¿Todos los bienes presentan su codificación en una parte visible, que permita fácilmente identificarlos?	✓			10	9	90%	
12	¿Se ha difundido en el personal sobre las actividades que no les corresponde?	✓			10	6	60%	
13	¿La supervisión de los procesos y operaciones se los realiza constantemente?	✓			10	8	80%	
					130	102	78%	

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

Realizado por:	GAPG	Fecha:	03/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI_{9/15}**

$$\text{NC} = \frac{102}{130} = 78\%$$

$$\text{RC} = 100\% - 78\% = 22\%$$

NIVEL DE CONFIANZA (NC)	BAJO	15%-50%	50%-85%	ALTO	RIESGO DE CONTROL (RC)
	MODERADO	51%-75%	25%-49%	MODERADO	
	ALTO	76%-95%	5%-24%	BAJO	

Interpretación:

Al analizar el componente Actividades de control a través de la aplicación del Cuestionario del Control Interno, se puede evidenciar que el Nivel de Confianza es Moderado con el 78% y el Riesgo de Control es Moderado con el 22%, la cooperativa debe establecer políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información, para que las actividades de control sean efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	03/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI10/15**

Componente: Información y Comunicación

Objetivo: Identificar y comunicar información pertinente que facilite al personal cumplir sus responsabilidades.

N°	Pregunta	Repuestas			Calificación			Observaciones
		SI	NO	N/A	P	V	%	
1	¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?	✓			10	9	90%	
2	¿Cumple con los Principios Institucionales la Seguridad de la Información?	✓			10	8	80%	
3	¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	✓			10	7	70%	
4	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	✓			10	9	90%	
5	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?	✓			10	6	60%	

Realizado por:	GAPG	Fecha:	04/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI11/15**

N°	Pregunta	Repuestas			Calificación			Observaciones
		SI	NO	N/A	P	V	%	
6	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del avance del programa de trabajo, las metas y los objetivos?	✓	☐		10	6	60%	
7	¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información entre el ámbito de la matriz y agencias?		✓		10	2	20%	No se ha efectuado la evaluación las líneas de comunicación.
8	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	✓			10	7	70%	
9	¿Existen políticas apropiadas para desarrollar y modificar los sistemas de información del Servicio (incluyendo cambios y uso de programas de computación y/o archivos de computación)?		✓		10	2	20%	No se ha establecido políticas para el desarrollo y modificación de los sistemas informático.
10	¿Participa la Dirección y/o Comité Directivo en los proyectos de monitoreo de los sistemas de información y de priorización de recursos?	✓			10	8	80%	
11	¿Refleja claramente el organigrama de Tecnología e Información las áreas de responsabilidad y las líneas de reporte y comunicación?		✓		10	2	20%	No se encuentra definido el departamento de TI en el organograma estructural.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	04/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI_{12/15}**

N°	Pregunta	Repuestas			Calificación			Observaciones
		SI	NO	N/A	P	V	%	
12	¿Existen responsabilidades definidas para los responsables de implantar, documentar, probar y aprobar cambios en los programas de computación que son comprados, o desarrollados por el personal de sistemas de información o por los usuarios?	✓			10	8	80%	
13	¿Existe un alto grado de cooperación e interacción entre los usuarios y el departamento de Tecnología e Información?	✓			10	7	70%	
					130	81	62%	

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

NC=	$\frac{81}{130}$	=	62%
-----	------------------	---	------------

RC=	100% - 62%	38%
-----	------------	------------

NIVEL DE CONFIANZA (NC)	BAJO	15%-50%	50%-85%	ALTO	RIESGO DE CONTROL (RC)
	MODERADO	51%-75%	25%-49%	MODERADO	
	ALTO	76%-95%	5%-24%	BAJO	

Interpretación:

Al analizar el componente Información y Comunicación a través de la aplicación del Cuestionario del Control Interno, se puede evidenciar que el Nivel de Confianza es Moderado con el 62% y el Riesgo de Control es Moderado con el 38%, la calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	04/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI13/15**

Componente: Supervisión y Monitoreo

Objetivo: Establecer procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de Control Interno.

N°	Pregunta	Repuestas			Calificación			Observaciones
		SI	NO	N/A	P	V	%	
1	¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias?		✓		10	2	20%	No utilizan indicadores debido al desconocimiento de estos
2	¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?	✓			10	5	50%	Lo utilizan pero no constantemente
3	¿Se comunican deficiencias encontradas en el desarrollo de las actividades a los superiores inmediatos y a sus responsables para tomar las medidas necesarias?	✓			10	9	90%	
4	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeñan?	✓			10	8	80%	
5	¿Las evaluaciones periódicas, responden a la necesidad de identificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de Control Interno?	✓			10	7	70%	
6	¿Existe de seguimiento continuo de las operaciones que realiza la cooperativa?		✓		10	2	20%	No se realiza un seguimiento continuo
7	¿Existe una evaluación periódica de la gestión y control interno de la entidad?		✓		10	2	20%	No existe evaluaciones de la gestión de la cooperativa

Realizado por:	GAPG	Fecha:	04/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI14/15**

N°	Pregunta	Repuestas			Calificación			Observaciones
		SI	NO	N/A	P	V	%	
8	¿Los administradores, disponen la realización, por lo menos una vez al año, de una autoevaluación del SCI, que permita identificar oportunidades de mejora del sistema, así como detectar cualquier desvío que aleje a la institución del cumplimiento de sus objetivos?	✓			10	8	80%	
9	¿Se compara la información generada internamente con otra preparada por entidades externas?	✓			10	9	90%	
10	¿El trabajo del personal es evaluado permanentemente a través de evaluaciones de desempeño bajo criterios técnicos?	✓			10	8	80%	No se realizan evaluaciones de desempeño
11	¿Los administradores vigilan que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los funcionarios en la gestión diaria?	✓			10	6	60%	
12	¿El jefe de agencia diseña, adopta, evalúa y perfecciona actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo?	✓			10	8	80%	
13	¿Los administradores definen las estrategias y los mecanismos necesarios para el efectivo funcionamiento del componente de seguimiento del SCI.?	✓			10	7	70%	
					130	81	62%	

Realizado por:	GAPG	Fecha:	04/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CI15/15**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

NC=	$\frac{81}{130}$	=	62%
------------	------------------	----------	------------

RC=	100% - 62%	38%
------------	------------	------------

NIVEL DE CONFIANZA (NC)	BAJO	15%-50%	50%-85%	ALTO	RIESGO DE CONTROL (RC)
	MODERADO	51%-75%	25%-49%	MODERADO	
	ALTO	76%-95%	5%-24%	BAJO	

Interpretación:

Al analizar el componente Supervisión y Monitoreo a través de la aplicación del Cuestionario del Control Interno, se puede evidenciar que el Nivel de Confianza es Moderado con el 62% y el Riesgo de Control es Moderado con el 38%, un seguimiento constante del ambiente interno y externo permite conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos

Realizado por:	GAPG	Fecha:	04/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
MR_{1/1}**

4.11.4 Matriz de Evaluación de Riesgo

COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA		RIESGO DE CONTROL	
Ambiente de Control	65%	MODERADO	35%	MODERADO
04/07/2016	69%	MODERADO	31%	MODERADO
Actividades de Control	78%	MODERADO	22%	MODERADO
Información y Comunicación	62%	MODERADO	38%	MODERADO
Supervisión y Monitoreo	62%	MODERADO	38%	MODERADO

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO DE LA COOPERATIVA	67%	MODERADO	33%	MODERADO
--	------------	-----------------	------------	-----------------

NIVEL DE CONFIANZA (NC)	BAJO	15%-50%	50%-85%	ALTO	RIESGO DE CONTROL (RC)
	MODERADO	51%-75%	25%-49%	MODERADO	
	ALTO	76%-95%	5%-24%	BAJO	

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos tras realizar la evaluación del sistema de Control Interno a través del método COSO I y sus diferentes Componentes, a la Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, se puede establecer un nivel de Riesgo Moderado con el 33% y un nivel de Confianza Moderado con el 67%, lo que significa que la administración debe tomar medidas para minimizar todos los posibles riesgos que puedan afectar a la entidad en la consecución de los objetivos institucionales y sus procesos cotidianos.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CCI_{1/10}**

4.11.5 Carta de Control Interno

Riobamba, 7 de marzo de 2016

Señores

JEFES DE AGENCIA DE LA COAC DAQUILEMA

Presente.-

Como parte de nuestra auditoría de gestión al proceso de adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2015, consideramos la estructura del control interno, a efectos de determinar nuestro procedimiento de auditoría, en la extensión requerida por las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental. Bajo estas normas, el objeto de dicha evaluación fue establecer un nivel de confianza en los procedimientos administrativos y de control interno.

Nuestro estudio y evaluación del control interno, nos permitió además, determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría necesarios para emitir un informe de auditoría de gestión, la evaluación se realizó a base de pruebas selectivas de la respectiva documentación sustentaría.

Las principales condiciones reportables que se detallan a continuación se encuentran descritas en los comentarios, conclusiones y recomendaciones. Una adecuada implantación de estas últimas, permitirá mejorar las actividades administrativas de la cooperativa

Atentamente;

Egr. CPA Alicia Palta
Auditora

Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015

AC-
CCI₂/10

RESULTADO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

1. Ambiente de Control

- **Ausencia de las políticas que estimulen el desarrollo profesional del personal**

En el proceso de evaluación se determinó que las autoridades que dela cooperativa Daquilemao han establecido políticas y prácticas que garanticen y estimulen el desarrollo profesional, además no existen un manual de organización y funciones, manual de clasificación y valoración de puestos, lo cual no asegura una adecuada administración del Talento Humano.

CONCLUSIÓN

La cooperativa Daquilema, no ha establecido prácticas que garanticen y estimulen el desarrollo institucional y no existen normativas internas que regulen las relaciones laborales, lo cual no permiten una adecuada administración de Talento Humano.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Elaborará y difundirá políticas y prácticas que consigan un adecuado rendimiento en el trabajo que realizan, para la consecución de los objetivos institucionales.

- **Inexistencia de procesos para evaluar las competencias de conocimiento y habilidades del Talento Humano.**

En el proceso de evaluación se determinó que las autoridades de la cooperativa Daquilema no establecieron procesos para evaluar el conocimiento y habilidades del personal, además no se estableció un programa de capacitación que estén dirigidos a mantener los niveles de competencias requeridos, incumpliendo la normativa 200-06 Competencia Profesional.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CCI_{3/10}**

CONCLUSIÓN

Las autoridades dela Cooperativa Daquilemano han establecido procesos que permitan evaluar el conocimiento y las habilidades del personal. .

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Establecerá procesos que permitan evaluar el conocimiento y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ordenada, ética, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.

2. Evaluación de Riesgos

- **La entidad no prevé recursos necesarios para identificar y mitigar los riesgos**

Las autoridades dela Cooperativa no cuentan con un plan que describa los recursos necesarios para identificar y mitigar los riesgos a los que la entidad ésta expuesta, lo que originó que la institución no disponga de un mapa de riesgo que permita desarrollar estrategias para mitigar los riesgos internos como externos.

CONCLUSIÓN

La institución no cuenta un presupuesto de recursos necesarios para identificar, mitigar, valorar y dar respuesta a los riesgos tanto internos como externos que afectan ala cooperativa enel cumplimiento de sus objetivos.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015

AC-
CCI4/10

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Presupuestar los recursos necesarios para identificar y mitigar los riesgos pueda afectar al logro de los objetivos institucionales debido a factores interno y externos.

Estimar su probabilidadde ocurrencia, este análisis permitirá identificar como los riesgos pueden afectara l logro de los objetivos.

Ejecutar las estrategias para aplicar la respuesta al riesgo considerando su probabilidad y el impacto que genere este.

- **No se ha establecido procedimientos o parámetros que permitan medir la eficiencia yeficacia de los objetivos institucionales.**

Los directivos de la entidad, no han establecido procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y que permitan medir la eficiencia y eficaciade los objetivos institucionales.

CONCLUSIÓN

La cooperativa Daquilemano cuenta con parámetros de medición que permitan determinar oportunamente si las acciones existentes son apropiadas, la cual no permite identificar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Establecerá procedimientos de supervisión que permita evaluar los objetivos institucionales, lo cual contribuirá a la mejora continua de los procesos de la entidad y a la consecución de los mismos.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CCI_{5/10}**

3. Actividades de control

- **No existe en la entidad procedimientos que garanticen que las autorizaciones y aprobaciones sean realizadas por el personal competente**

La Cooperativa Daquilema no cuenta con procedimientos claros para realizar autorizaciones y aprobaciones, razón por la cual muchas de las ocasiones existen procedimientos repetitivos de aprobación y delegación, debido, es decir hay procedimientos que ya están aprobados y se desconoce.

CONCLUSIÓN

La cooperativa Daquilema no cuenta con procedimientos que garanticen que las autorizaciones y aprobaciones sean realizadas por el personal competente.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Realizar procedimientos que indique quien es la persona responsable de autorizar y aprobar las actividades y procesos y difundir con el Talento Humano.

- **Los bienes no se encuentran codificados**

Los bienes de la cooperativa no se encuentran codificados para su fácil identificación tanto del talento humano como de los socios

CONCLUSIÓN

La cooperativa Daquilema no ha realizada la codificación a sus bienes, lo cual impide que sean fácilmente identificados tanto por parte del personal y sus socios.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CCI_{6/10}**

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Codificar cada uno de los bienes que pertenecen a la cooperativa Daquilema, estos códigos debe ser visible y de fácil interpretación con el propósito de que los socios y el talento humano logre identificarlos con facilidad.

4. Información y Comunicación

- **No se evalúa periódicamente las líneas de comunicación e información**

La cooperativa no evalúa los canales de comunicación entre la matriz y las agencias de Alausí y Guamote que permitan una comunicación eficiente y eficaz.

CONCLUSIÓN

Al no existir una evaluación de los canales de comunicación, la entidad no establece los controles pertinentes para garantizar razonablemente la calidad de la información y de la comunicación.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Evaluar constantemente los canales de comunicación para que la transmisión de la información facilite al personal de la cooperativa el cumplimiento de sus responsabilidades.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CCI_{7/10}**

- **Inexistencia de políticas para desarrollar y modificar los sistemas de información del Servicio.**

La cooperativa no posee políticas para desarrollar y modificar los sistemas de información, debe existir métodos establecidos para procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad.

CONCLUSIÓN

Al no existir políticas para el desarrollo y modificación de los sistemas de información la cooperativa no proporcionara información pertinente y de calidad que permita cumplir con los objetivos institucionales.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Desarrollar políticas para el desarrollo y modificación de los sistemas de información, con la finalidad de proporcionar información de calidad y que facilite a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

- **No existe en el organigrama el departamento de Tecnología e Información.**

La Cooperativa Daquilema debe reflejar claramente en el organigrama el departamento de Tecnología e Información las áreas de responsabilidad y las líneas de reporte y comunicación.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CCI_{8/10}**

CONCLUSIÓN

La cooperativa debe establecer dentro de su organigrama la unidad de tecnología e información que le permita efectuar las actividades de asesoría y apoyo a la alta dirección; así como participar en la toma de decisiones de la organización y generar cambios de mejora tecnológica.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Realizar el organigrama estructural que contenga la unidad de tecnología e información y establecer una estructura organizacional de tecnología de información que refleje las necesidades institucionales, la cual debe ser revisada de forma periódica para ajustar las estrategias internas que permitan satisfacer los objetivos planteados y soporten los avances tecnológicos.

5. Supervisión y Monitoreo

- **No utilizan indicadores para detectar ineficiencias**

La cooperativa no utiliza indicadores para identificar las debilidades que afectan a la entidad en el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los procesos diarios.

CONCLUSIÓN

Al no aplicar indicadores desconocen el nivel de desempeño y el cumplimiento de los objetivos institucionales, por ende los directivos no podrán establecer medidas correctivas ni tomar decisiones acertadas.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CCI_{9/10}**

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Aplicar indicadores que permitan establecer las debilidades que existe en la cooperativa y su impacto en el incumplimiento de los objetivos institucionales, además también medir el nivel de cumplimiento de las operaciones.

- **Inexistencia de seguimiento continuo de las operaciones**

La cooperativa no efectuado un seguimiento constante del ambiente interno y externo que permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales y potenciales.

CONCLUSIÓN

La falta de un seguimiento continuo de las operaciones no permite identificar las debilidades y deficiencias de los procesos que realiza la cooperativa, por ende existen el incumpliendo de algunas normativas de cumplimiento relacionadas a las operaciones propias de la entidad.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Efectuar un seguimiento constante del ambiente interno y externo que le permita conocer y aplicar medidas oportunas, que contribuyan con el desarrollo de las actividades institucionales, a la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
CCI_{10/10}**

- **No existe una evaluación periódica de la gestión y control interno de la entidad**

La cooperativa no ha realizado las evaluaciones periódicas que respondan a las necesidades de identificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de control interno y que establezca el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

CONCLUSIÓN

La cooperativa Daquilemano ha realizado la autoevaluación periódica a la gestión y el control interno institucional, además no ha cumplido con las recomendaciones y observaciones emitidas por el órgano de control.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente:

Promover y establecer una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad, sobre las bases de los planes organizacionales y disposiciones de las normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



FASE III

ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“FERNANDO DAQUILEMA”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período 2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
DF_{1/12}**

4.12 FASE III: ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS

4.12.1 Descripción del Proceso de otorgamiento de crédito

Socio:

El socio solicita y llena la solicitud de crédito.

Adjunta los requisitos que le solicita el asesor de crédito.

Si cumple con los requisitos para acceder al crédito recibe el crédito.

Asesor de crédito:

El asesor de crédito recibe la solicitud de crédito y realiza una entrevista para obtener mayor información sobre el socio.

Solicita los requisitos de crédito conforme al Manual de crédito Capítulo III Políticas Generales de Crédito y legibilidad y Requisitos de los Sujetos de Crédito.

Realiza los respectivos procesos para verificar si la documentación emitida por el cliente es correcta y verídica.

Una vez que se han obtenido y comprobado todos los datos del socio emite el expediente al comité de crédito para que realice el respectivo análisis y evaluación de riesgo, realiza un acta de entrega de los documentos.

Legaliza el crédito elaborando el respectivo pagare y el contrato de crédito.

Desembolsa el crédito este será depositado en la cuenta de ahorro del socio para cuando lo requiera.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
DF_{2/12}**

Comité de Crédito:

Realiza el respectivo análisis al expediente del socio así como:

Evalúa y califica las garantías presentadas por el socio y/o sus avales Capítulo IV: Clasificación y Condiciones Generales de los Créditos establecidos en el manual de créditos de la cooperativa.

Determina si cumplen con los requisitos legales y con las políticas establecidas por la Cooperativa (ver el manual de crédito en el Capítulo III Políticas Generales de Crédito)

Determina el tipo de riesgo que representa el crédito a otorgar, los montos de los créditos tendrán una relación directa con la capacidad de pago del solicitante; el destino del crédito; así como con los riesgos a los que el socio prestatario se pueda enfrentar en el transcurso de sus actividades empresariales y además de las restricciones legales y normativas vigentes, la Cooperativa podrá otorgar, para cada línea y producto de crédito, los montos máximos y mínimos referidos en el ANEXO 4 – Productos de Crédito establecidos en el manual de crédito.

Después del respectivo análisis, si cumple con los requisitos establecidos por la cooperativa, autoriza al asesor de crédito que se desembolse el préstamo solicitado.

Cajera

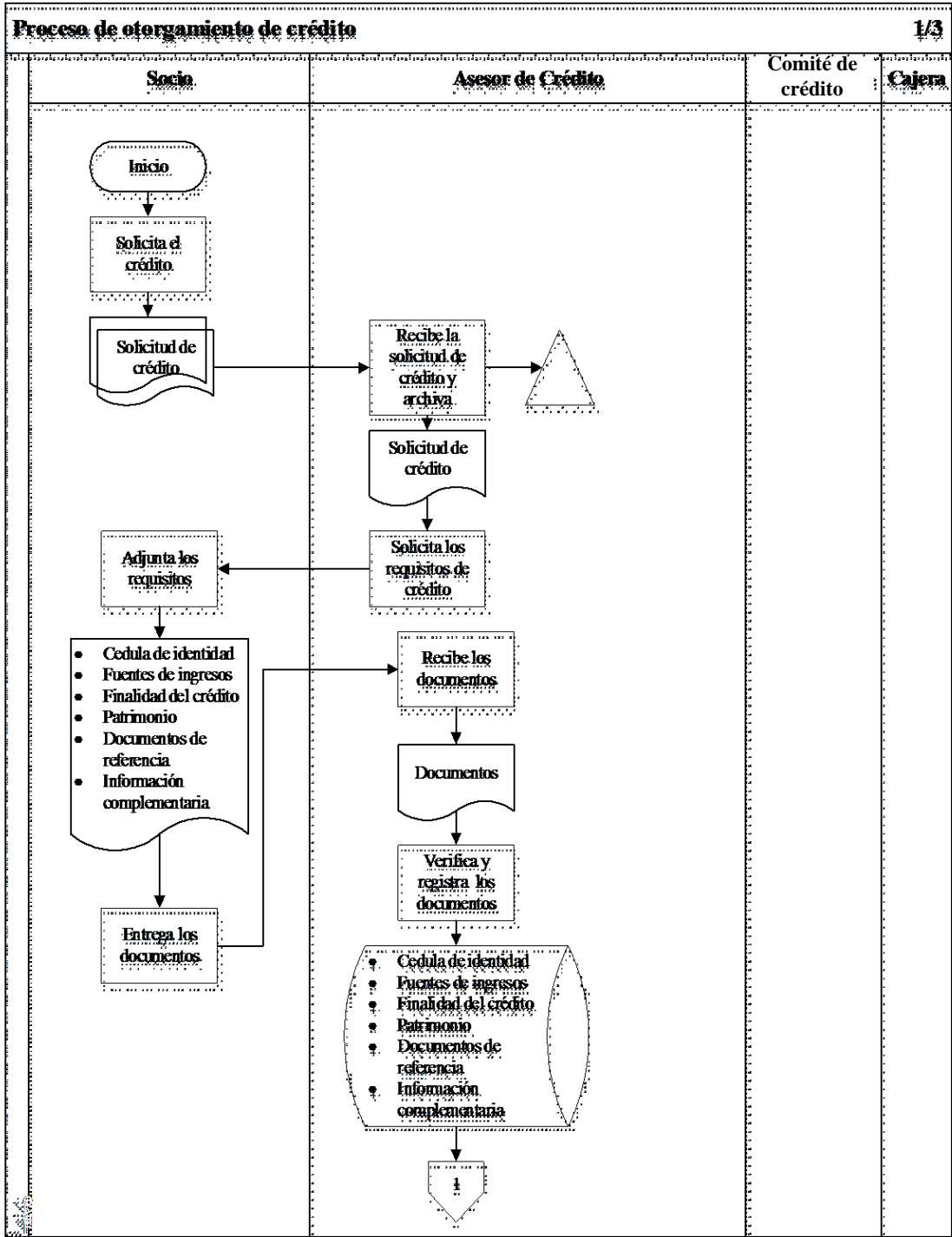
La cajera entrega el crédito al socio e imprime el documento de respaldo y archiva.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FERNANDO DAQUILEMA"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
DF3/12**

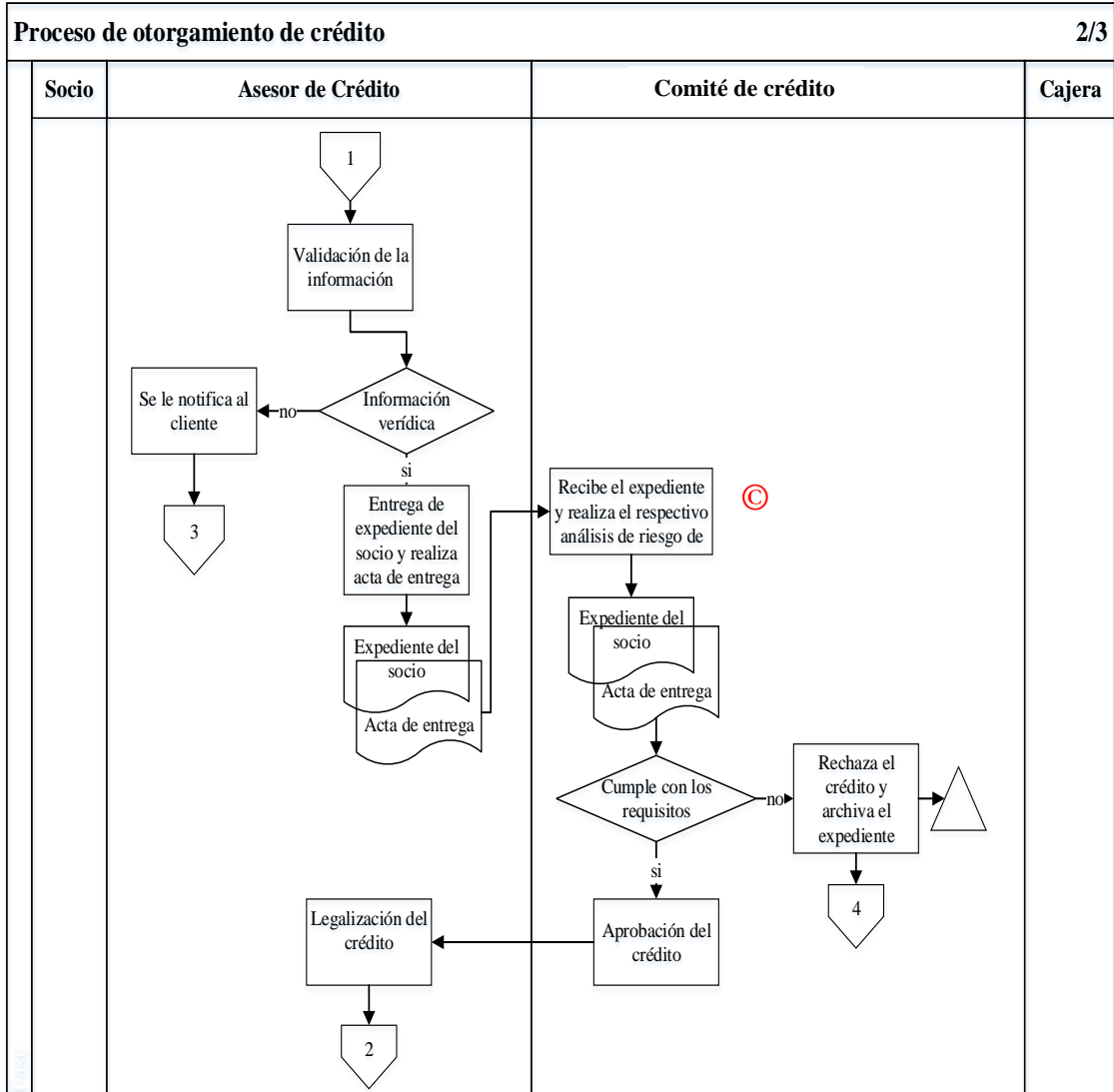


Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FERNANDO DAQUILEMA"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

AC-DF
4/12



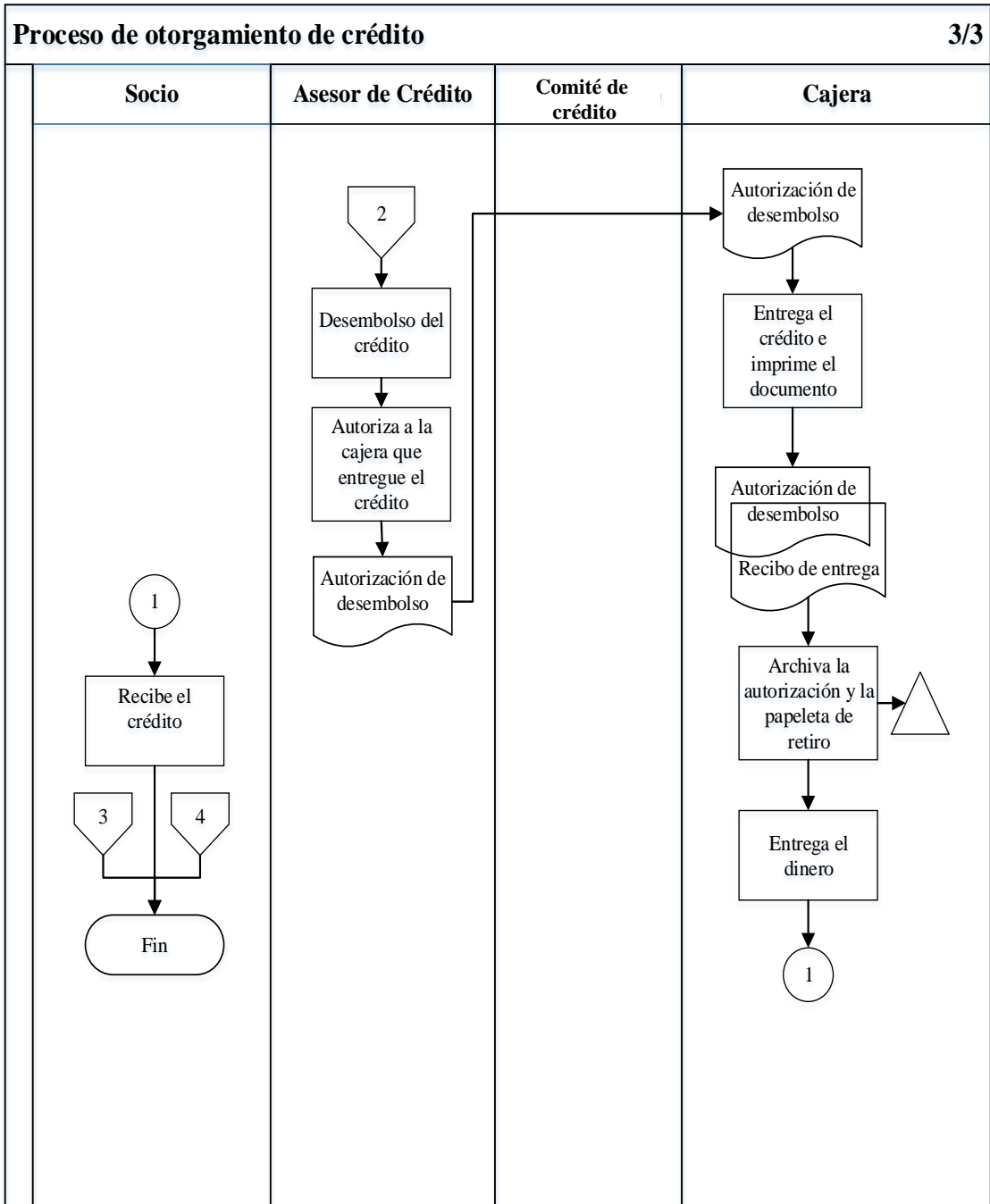
©=Para la aprobación de los créditos no se está cumpliendo con los niveles de aprobación correspondientes.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FERNANDO DAQUILEMA"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
DF5/12**



Realizado por:	GAPG	Fecha:	07/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015

AC-
DF6/12

4.12.2 Descripción del Proceso de Cobranza del Crédito

Asesor de crédito

Realiza un seguimiento riguroso y permanente de los créditos y verifica en el registro de compromisos de pagos.

Realiza reportes de morosidad, para detectar a clientes morosos.

En caso de existir clientes morosos realiza llamadas telefónicas a su domicilio, luego a su centro laboral para recordarle la fecha de pago vencida.

Emite un informe conjuntamente con los expedientes de cada uno de ellos al asistente operativo.

Emitir un informe de aquellos créditos que posiblemente pasarán a la instancia judicial

Si el deudor es renuente a alcanzar acuerdos hasta el plazo de 30 días; es decir, no existe voluntad de pago, ni interés en llegar a un convenio de pago, no devolvió las llamadas y no fue localizable en la dirección suministrada; así como, si el garante demostró las mismas actitudes, el Asesor de créditos encargará al Responsable Operativo la cobranza extrajudicial y de continuar con el no pago se valorará la alternativa de pasar al abogado para su recuperación por vía judicial para lo cual se pondrá en conocimiento del Responsable de Negocios mediante el Informe respectivo.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
DF_{7/12}**

El convenio de pago deberá contener la justificación, los compromisos asumidos por el deudor y el plan de pagos para su cumplimiento.

Toda Gestión de Recuperación se sistematizará en la Hoja de Seguimiento

Asistente Operativo

Recibe los expedientes del socio y realiza llamadas telefónicas a su domicilio, luego a su centro laboral para recordarle la fecha de pago vencida.

Realiza y envía cartas o notificaciones, tres veces primero son remitidas al socio, si no hay resultado envía un poco más drásticas y con copia para los garantes, en caso de que alguno de ellos solicite reestructuración del crédito el asistente operativo informa al asesor de crédito

Caso contrario se pasara a la cobranza extrajudicial y de continuar con el no pago se valorará la alternativa de pasar al abogado para su recuperación por vía judicial para lo cual se pondrá en conocimiento del Responsable de Negocios mediante el Informe respectivo.

Realiza visitas a su domicilio, trabajo, primero al socio, después los garantes.

Socio

Socio solicita reestructuración del crédito

La reestructuración de un crédito podrá darse cuando el deudor original presente fuertes debilidades financieras con un nivel de riesgo superior al potencial, capacidad de pago nula o insuficiente, serios problemas para honrar sus obligaciones; y, cuando se hayan agotado otras alternativas de repago de la obligación crediticia. Será aplicable a aquel deudor que por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago, más no su voluntad de honrar el crédito recibido.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
DF8/12**

Socio solicita la ampliación del plazo

La aprobación de una ampliación será responsabilidad del siguiente nivel del que aprobó originalmente el crédito, las ampliaciones de plazo se efectuarán de acuerdo con el flujo de caja del deudor, se suscribirá entre las partes involucradas un convenio de ampliación de plazo y para la ampliación del plazo se deberá incorporar también a los garantes, quienes deberán comparecer en estos convenios, para reconfirmar que las garantías se mantienen o se incrementan. Si el deudor no puede comprometer tal comparecencia y aceptación, no podrá efectuarse la ampliación del plazo.

Consejo de administración

Autoriza la cobranza judicial y entrega al asesor de crédito.

Externo Judicial (Abogado)

Realiza la cobranza judicial, el asesor de crédito entrega el expediente del socio y realiza una acta de entrega con: El pagaré, el contrato, las notificaciones, cartas enviadas a los socios y garantes, garantías.

Garante

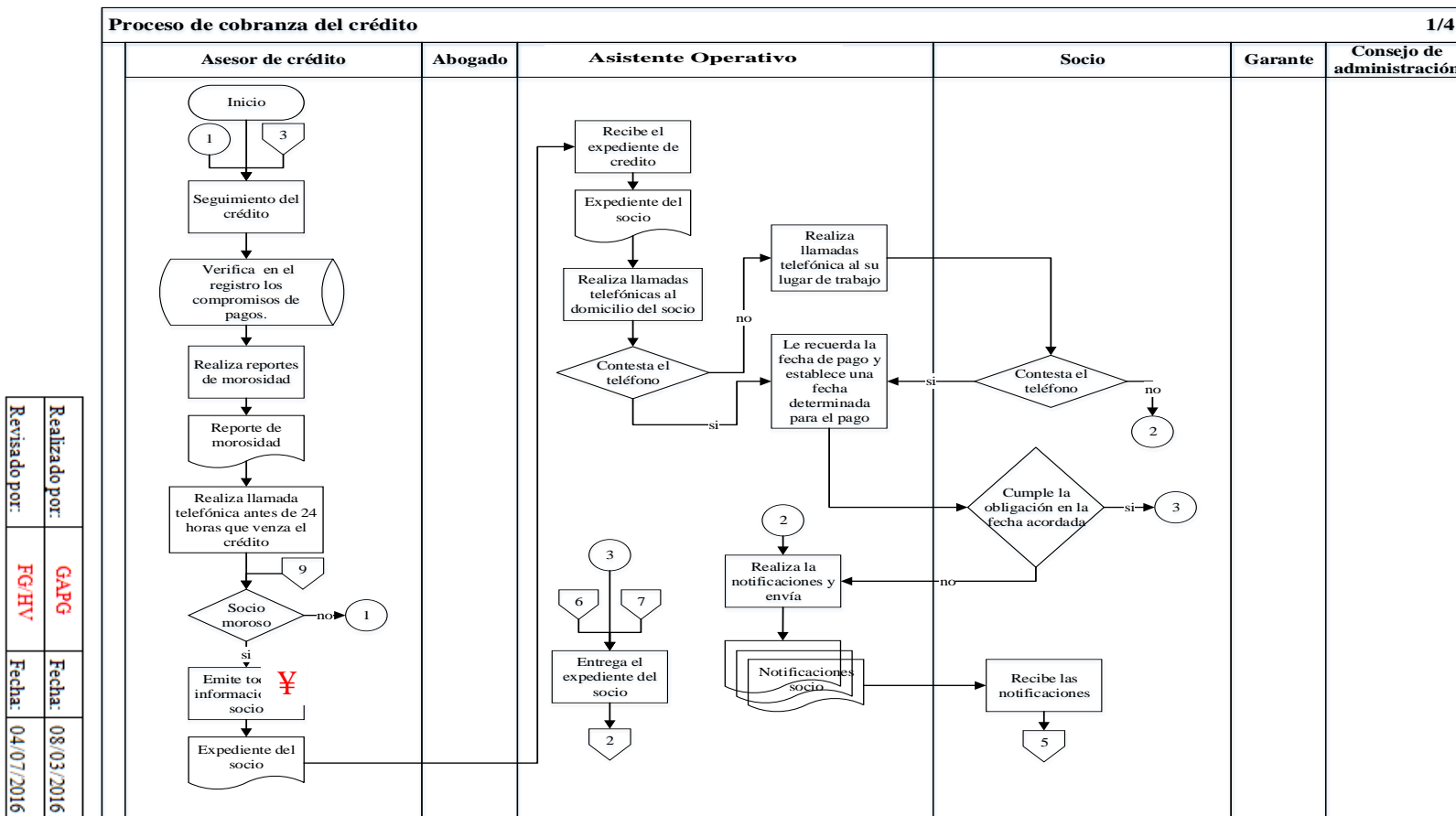
Exige al socio que cancele el crédito

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
DF_{9/12}**



Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016

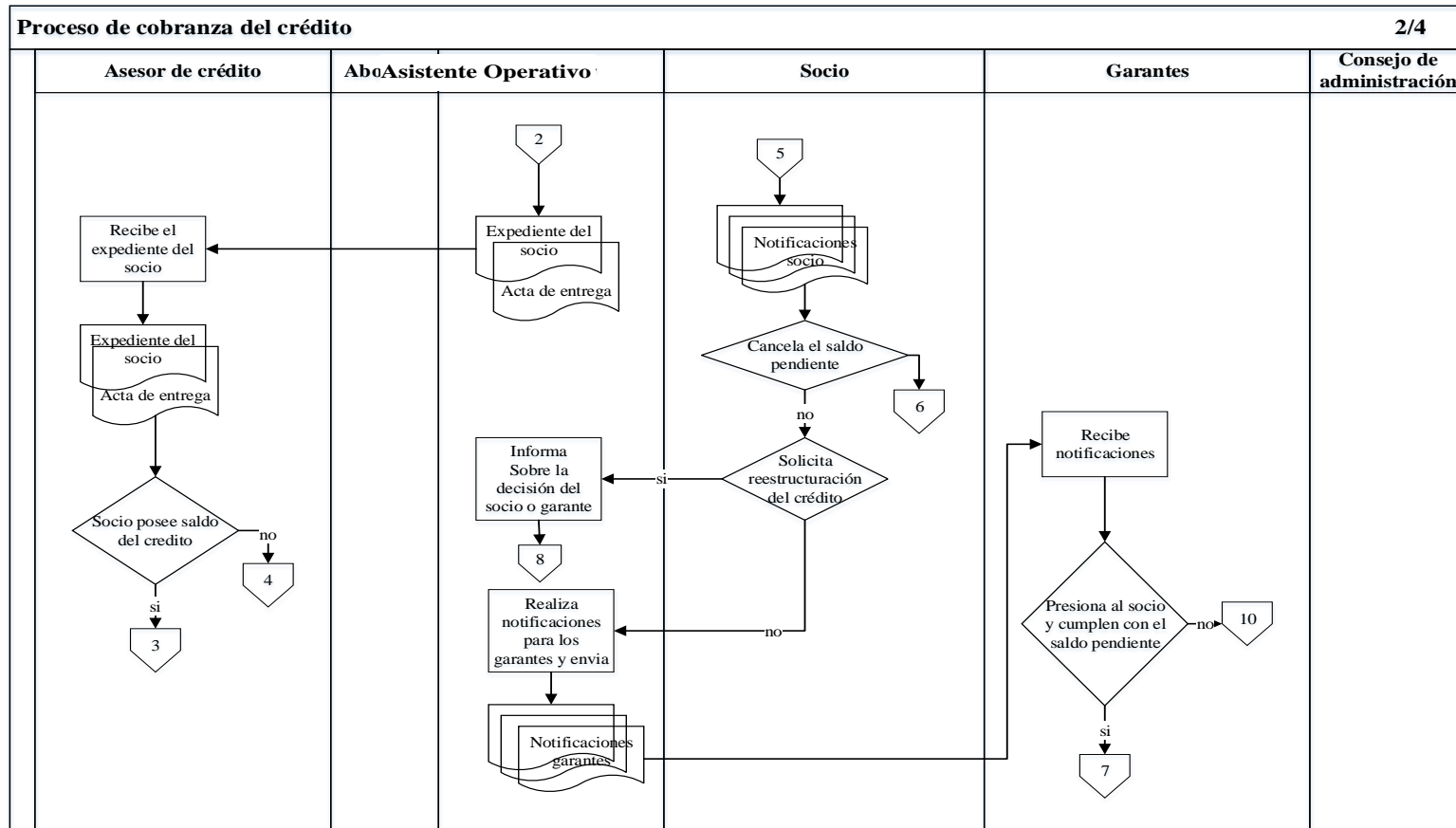
¥=El asesor de crédito no realiza correctamente la administración y cobranza de los créditos



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
DF_{10/12}**

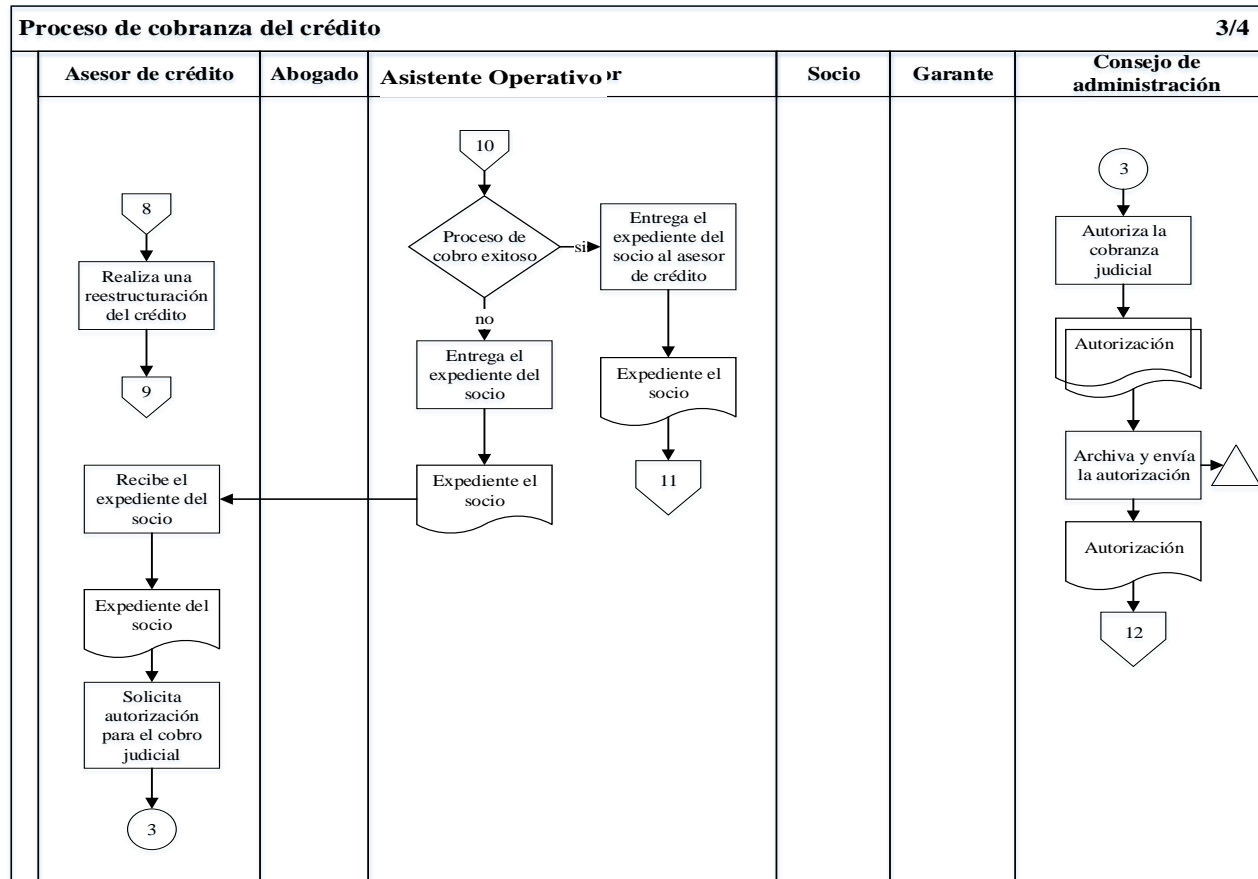
Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FERNANDO DAQUILEMA"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
DF_{11/12}**

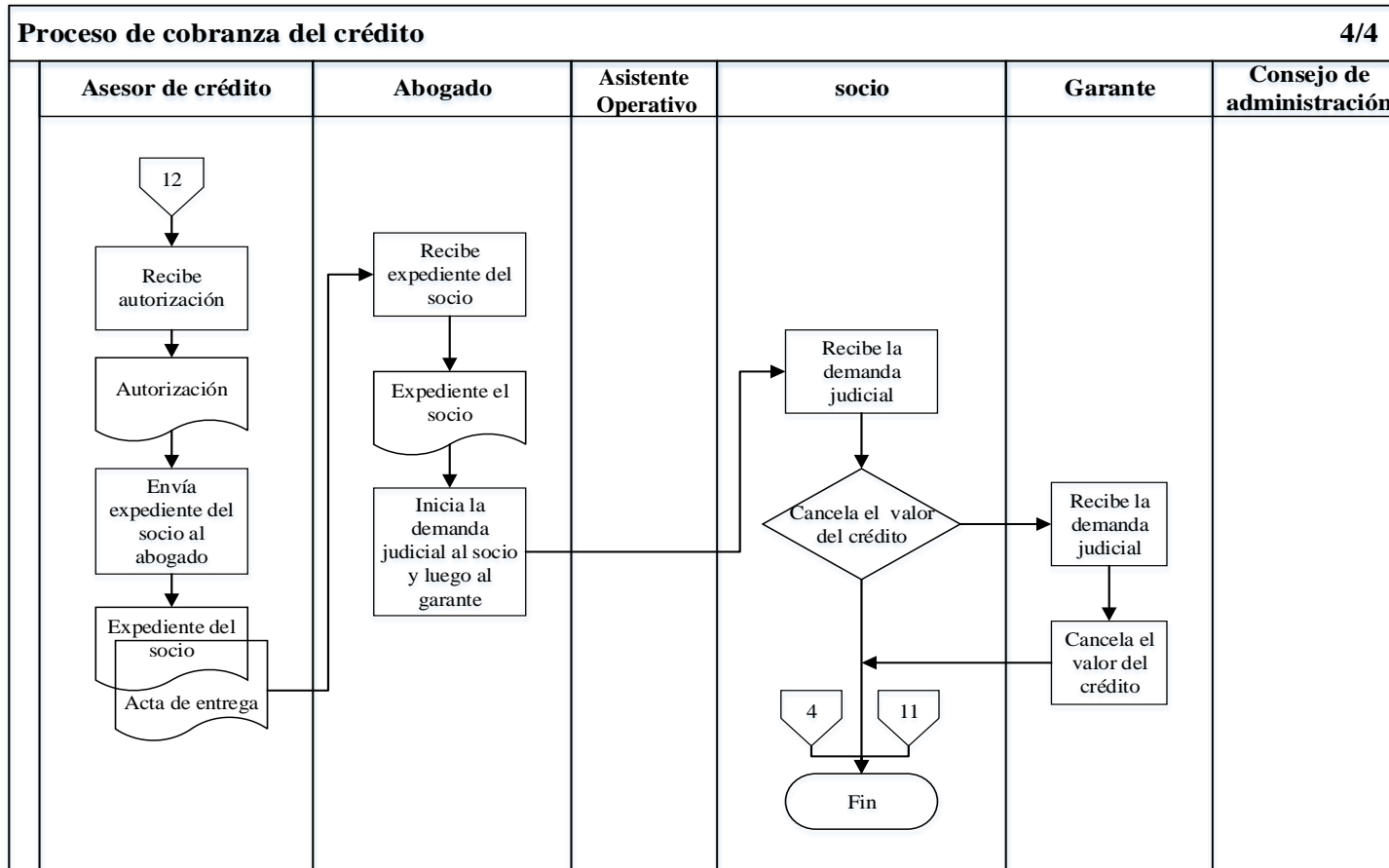


Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FERNANDO DAQUILEMA"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
DF_{12/12}**



Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FC/HV	Fecha:	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FERNANDO DAQUILEMA"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015

AC-
IG1/8

4.12.3 Indicadores de gestión

Indicadores de eficiencia

Satisfacción de socios que solicitaron crédito en la Cooperativa

SATISFACCIÓN=	$\frac{\text{solicitantes de créditos satisfechos}}{\text{Total socios encuestados}}$
SATISFACCIÓN=	$\frac{46}{50}$
SATISFACCIÓN=	92%

Este indicador demuestra que un 92% de los socios que solicitan un crédito en la cooperativa terminan satisfechos al ser atendidos con rapidez y amabilidad, además las tasas de interés son razonables.

Tiempo de demora en la aprobación de créditos

Este indicador demuestra que el tiempo establecido para la concesión de créditos está tardando el 63% más de su tiempo establecidos en el Reglamento, lo que genera incomodidad entre los usuarios, además esto genera pérdidas de productividad para la institución.

Demora=	$\frac{\text{Tiempo establecido en reglamento}}{\text{Tiempo en que se aprueban créditos}}$
Demora=	$\frac{5}{8}$
Demora=	63%

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FERNANDO DAQUILEMA"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015

AC-
IG_{2/8}

Indicadores de eficacia

Concesión de créditos

Concesión de crédito=	$\frac{\text{Nº Total de créditos concedido}}{\text{Número de Créditos estimados en periodos}}$
Concesión de crédito=	$\frac{625}{1000}$
Concesión de crédito=	63%

Este indicador demuestra que el número de créditos concedidos no alcanza al objetivo estimado, es decir no se está cumpliendo las metas y los objetivos institucionales como tampoco se está aprovechando al máximo la capacidad de colocación.

Montos de colocación

Valor de colocación de crédito =	$\frac{\text{Monto real colocado en el período}}{\text{Valor presupuestado para la colocación}}$
Valor de colocación de crédito =	$\frac{2009824,104}{3265964,169}$
Valor de colocación de crédito =	62%

Este indicador muestra que no se cumplió con el valor presupuestado para la colocación, existió una colocación de 62%.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FERNANDO DAQUILEMA"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015

AC-
IG3/8

Indicadores de economía

Nominas

Gasto Nomina =	$\frac{\text{Gastos Nóminas en el período}}{\text{Total Gastos}}$
Gasto Nomina =	$\frac{2640784,15}{8662874,95}$
Gasto Nomina =	30%

Este indicador indica que del total de gastos el 30% corresponde a los gastos en nóminas, mientras que el 70% se ha gastado en obligaciones con público, obligaciones financieras, cuentas por cobrar, impuestos fiscales, y otros impuestos.

Capacitaciones

Gasto Capacitación =	$\frac{\text{Gasto de capacitación}}{\text{Total Gastos}}$
Gasto Capacitación =	$\frac{0}{8662874,95}$
Gasto Capacitación =	0%

A través de este indicador se determinó que no se ha invertido o no registraron los gastos en capacitación debido a que no se reflejan en los estados financieros por lo tanto la inversión en este rubro es de 0%.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FERNANDO DAQUILEMA"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015

AC-
IG4/8

Indicadores de Cumplimiento

Cobertura de Depósitos

Cobertura de Depósito =	$\frac{\text{Total Reservas Líquidas}}{\text{Total Captado(ahorro y a plazo fijo)}}$
Cobertura de Depósito =	$\frac{716062,52}{38451162,89}$
Cobertura de Depósito =	1,86%

Se debe mantener reservas líquidas que permitan a la entidad atender sus transacciones cotidianas. Tener capacidad líquida para responder oportunamente al retiro de los depósitos de Ahorro y a Plazo Fijo.

Indicadores de Solvencia Patrimonial

Solvencia patrimonial =	$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Total activo Neto}}$
Solvencia patrimonial =	$\frac{50001495,88}{49044746,23}$
Solvencia patrimonial =	101,95%

Este indicador permite evaluar el nivel de protección de los activos con recursos propios que mantiene la entidad ante eventuales problemas financieros, en este caso posee el 1.95% de solvencia patrimonial.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FERNANDO DAQUILEMA"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015

AC-
IG5/8

Indicadores Calidad de activos

Índice de Morosidad mayor a 30 días

Índice de Morosidad mayor a 30 días =	$\frac{\text{Créditos en mora mayor a 30 días}}{\text{Cartera de Créditos}}$
Índice de Morosidad mayor a 30 días =	$\frac{204589,04}{2009824,104}$
Índice de Morosidad mayor a 30 días =	10,18%

Este indicador muestra el nivel de la cartera de crédito en morosidad con un 10,18%, lo que significa que la eficiencia de cobro o recuperación de la cartera en la medida que este indicador sea menor la entidad afrontará menos problemas de liquidez y solvencia.

Indicador de Solvencia

Patrimonio comprometido por Créditos Clasificados adversamente =	$\frac{\text{Créditos en mora mayor a 30 días}}{\text{Patrimonio}}$
Patrimonio comprometido por Créditos Clasificados adversamente =	$\frac{204589,04}{5001495,88}$
Patrimonio comprometido por Créditos Clasificados adversamente =	4,09%

Indica el porcentaje del patrimonio que está comprometido por los créditos clasificados adversamente es decir que el 4.09% de los recursos patrimoniales están comprometidos por la cartera en riesgo.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
IG_{6/8}**

Indicadores Gestión Administrativa - Rendimientos y Costos

Margen de intermediación =	$\frac{\text{(Ingresos Financieros - Costos Financieros)}}{\text{Activo Productivo}}$
Margen de intermediación =	$\frac{6319654,16}{45426456,84}$
Margen de intermediación =	13,91%

Establece la capacidad de la entidad de lograr un margen financiero positivo que permita cubrir sus gastos operativos y reservas, es decir el 13,91% permita cubrir los gastos operativos y reservas.

Cobertura de costos operativos

Margen de Cobertura de Costos Operativos =	$\frac{\text{(Ingresos Financieros - Costos Financieros)}}{\text{(Costos operativos – Depreciación y Amortizaciones)}}$
Margen de Cobertura de costos Operativos =	$\frac{6319654,16}{86439985,16}$
Margen de Cobertura de costos Operativos =	7,31%

Establece la capacidad de la entidad de lograr un margen financiero positivo que permita cubrir sus gastos operativos, en este caso posee 7,31% para cubrir los gastos operativos.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FERNANDO DAQUILEMA"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
IG^{7/8}**

Eficiencia Administrativa

Eficiencia Administrativa =	$\frac{\text{(Ingresos Financieros - Costos Financieros)}}{\text{Activo Productivo}}$
Eficiencia Administrativa =	$\frac{6319654,16}{45426456,84}$
Eficiencia Administrativa =	13,91%

Muestran en qué medida la entidad está haciendo más eficaz sus operaciones, la cooperativa está siendo en un 13,91% eficaz en sus operaciones.

Rentabilidad sobre activos productivos

Rentabilidad sobre los Activos Productivos =	$\frac{\text{Excedente del Ejercicio}}{\text{Activo Productivo}}$
Rentabilidad sobre los Activos Productivos =	$\frac{550390,01}{45426456,84}$
Rentabilidad sobre los Activos Productivos =	1,21%

Este indicador permite determinar que la cooperativa está obteniendo un rendimiento del 1,21% del activo productivo.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FERNANDO DAQUILEMA"
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015

AC-
IG_{8/8}

Rentabilidad Patrimonial

Rentabilidad Patrimonial =	$\frac{\text{Excedente del Ejercicio}}{\text{Patrimonio Promedio}}$
Rentabilidad Patrimonial =	$\frac{550390,01}{5001495,88}$
Rentabilidad Patrimonial =	11,00%

Este indicador permite verificar que el 11% se está generando de utilidades reales por encima del índice inflacionario.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
HH_{1/5}**

4.12.4 Hoja de Hallazgos

TÍTULO: Incumplimiento de los niveles de aprobación de créditos

No.	REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	AC- DF 4/12	La cooperativa Daquilema no cumple con lo establecido en el manual de crédito sobre los niveles de aprobación.	En el manual de crédito, Capítulo II- políticas de crédito, Niveles de Aprobación de Créditos menciona que: -El Consejo de administración y gerente general aprobará: solicitudes de créditos que se salgan de los parámetros expresamente establecidos en el presente Manual, Créditos vinculados Directivos, ---Funcionarios y créditos excepcionales -El Comité de Crédito Ampliado aprobará de 15.001-20.000US\$ y las solicitudes que están dentro del literal b) del numeral 3.4 Operaciones restringidas -El Comité de Crédito aprobará de 3.001 a 5.000 US\$ -Comité de crédito agencias y matriz aprobará de USD 100 a US\$3.000.	Falta de socialización del manual de crédito al personal de la cooperativa.	Al no aprobar los créditos a una persona competente existirá más riesgo de morosidad.	La cooperativa no está cumpliendo con lo establecido en el manual de crédito, para la entrega de los mismos	Al Gerente y Responsable de Negocios : Hacer cumplir con lo establecido en el manual de créditos para una correcta emisión de los mismos, y alinearse a lo establecido en cuanto a los parámetros de aprobación de créditos.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
HH₂/5**

TÍTULO:deficiente proceso de cobranzas.

No.	REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
2	AC-DF 9/12	El asesor de crédito no realiza correctamente la administración y cobranza	<p>En el manual de crédito, Capítulo VI–gestión de créditos problemáticos, Administración y cobranzamenciona que:</p> <p>A fin de optimizar la gestión de recuperación de créditos vencidos, se deberá seguir el siguiente proceso:</p> <p>El Asesor de créditos, determinará en el plazo máximo de 5 días laborables, una estrategia de recuperación a convenir con el deudor.</p> <p>Entre 5 y 10 días se realizará la gestión con los garantes.</p> <p>Entre 10 y 15 días el asesor realizará acciones de recuperación</p> <p>Se realizará la gestión al deudor con acompañamiento del Responsable Operativo entre los 15 y 30 días.</p>	El asesor de crédito desconoce de las disposiciones que existen en el manual de crédito existente en la cooperativa.	Incremento de mora, Ineficiencia en la recuperación de la cartera de crédito, debido al incumplimiento del procedimiento de administración y cobranza establecido en el manual de crédito.	El asesor de crédito incumple con el procedimiento para una correcta administración y cobranza en la recuperación de cartera vencida.	<p>Al Responsable de Negocios y Operativos:</p> <p>Hacer cumplir con lo establecido en el manual de créditos para una correcta recuperación de cartera vencida..</p>

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
HH3/5**

TÍTULO: Inadecuado procedimiento de concesión de créditos

No.	REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
3	AC- IG 5/8	Las agencias objeto de estudio al finalizar el primer trimestre de operación posee un 10,18% de porcentaje de morosidad.	La eficiencia de cobro o recuperación de la cartera. En la medida que este indicador sea menor la entidad afrontará menos problemas de liquidez y solvencia.	Los responsables de la otorgación y aprobación de los créditos no realiza un análisis adecuado de la capacidad de pago de los socios, además no existe incentivos a los socios para que realicen los pagos puntual	Al no realizar una adecuada canalización de créditos, incrementara el porcentaje de morosidad y el riesgo institucional.	Existe un porcentaje considerable de cartera de crédito vencida más de 30 días	Al Gerente: Tomar medidas correctivas para disminuir el porcentaje de morosidad, otorgando a maneras de incentivos el descuento de un porcentaje de interés a socios que realizan sus pagos oportunos.

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
HH4/5**

TÍTULO: Incumplimiento del presupuesto en colocaciones

No.	REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
4	AC-IG 2/8	La cooperativa no cumple con lo presupuestado para la concesión de créditos. estableció 1000 colocaciones y fueron emitidas 625	La cooperativa debe cumplir con los objetivos establecidos y aprovechar al máximo la capacidad de colocación	<p>Crisis económica del país razón por la cual los socios no acceden a los créditos.</p> <p>Falta de capacitación al responsable de las colocaciones para asesorar a los socios.</p>	<p>Disminución de la utilidad de la cooperativa</p> <p>Incumplimiento de los objetivos institucionales</p>	La cooperativa Daquilema no cumple con los objetivos institucionales establecidos con respecto a las colocaciones de créditos.	<p>Al Gerente y Talento Humano:</p> <p>Establecer un presupuesto para realizar capacitaciones de ejecutivos de colocaciones de créditos.</p>

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA”
AUDITORIA DE GESTIÓN
PERIODO 2015**

**AC-
HH5/5**

TÍTULO:Falta de presupuesto para realiza capacitaciones

No.	REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
5	AC-IG 3/8	La cooperativa no invierte en capacitación para el personal	Un personal capacitado es más productivo, por ende existirán socios satisfechos y mejora la rentabilidad de la institución	Inexistencia de presupuesto para realizar capacitaciones al personal Desconocimiento de la importancia de realizar capacitaciones al personal	Existen procesos deficientes Mala atención a los socios El personal no está comprometido con los objetivos de la institución	No existe un presupuesto establecido para realizar capacitaciones al personal	Al Gerente: Establecer un presupuesto para realizar capacitaciones al personal. Realizar un plan de capacitaciones

Realizado por:	GAPG	Fecha:	08/03/2016
Revisado por:	FG/HV	Fecha:	04/07/2016



FASE IV

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“FERNANDO DAQUILEMA”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Período 2015

4.13 FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

4.13.1 Informe de Auditoría

INFORME: Auditoría de Gestión

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”.

PERIODO: 2015

DOMICILIO:

GUAMOTE: Av. Panamericana Sur y Av. Macas Frente a la Gasolinera Petrocomercial.

ALAUŚÍ: Av. 5 de Junio y Carlos Catanni

TELF: 032 962706 Ext. 1100, 032 962 706 Ext 1200,

EQUIPO AUDITOR:

NOMBRE	CARGO
Mgs. Francisca Guerrero	Jefe de Equipo
Ing. Hítalo Veloz	Supervisor
GladysPaltán	Auditora Junior

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

- **Motivo de la Auditoría:**

Auditoría de Gestión al proceso de adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2015, corresponde al desarrollo de trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría (CPA) de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Administración de empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. El presente se efectuó cumpliendo con normas y parámetros propios de Auditoría de Gestión, con el fin de determinar los niveles de eficiencia, eficacia, economía en los procesos de la adquisición de la cartera de crédito.

- **Objetivos de la Auditoría:**

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión al proceso de Adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2016, con el propósito de mejorar de manera eficiente las operaciones realizadas para el retorno de la cartera de crédito adquirida.

Objetivos Específicos

- Aplicar las fases de la Auditoría de Gestión, con la finalidad de verificar el proceso de adquisición de cartera de crédito
- Evaluar el Sistema de Control Interno
- Emitir el informe final de Auditoría a fin de determinar hallazgos sobre posibles desviaciones o irregularidades acontecidas en su interior, lo que a su vez permitirá establecer conclusiones y recomendaciones para la adecuada toma de decisiones a nivel institucional.

- **Alcance**

La presente Auditoría de Gestión cubrirá el período 2015

CAPÍTULO II

- **Conocimiento de la Entidad y su Base Legal**

Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una entidad financiera de economía solidaria controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social (actualmente Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES), constituida mediante Acuerdo Ministerial 00411 del Ministerio de Bienestar Social e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 4838, con su estatuto reformado y aprobado con fecha el 25 de Julio del año 2005. En junio del 2012 entró en funciones la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para realizar el control y supervisión de las organizaciones de este sector, desde entonces la cooperativa está regulado por este organismo.

- **Principales Disposiciones Legal**

Ley de la Economía Popular y Solidaria

Reglamento a la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Ley de Régimen Tributario Interno

Reglamento de Comprobantes de Ventas, Retención y Documentos

Ley de Seguridad Social

Código de Trabajo

Reglamentos de la Cooperativa

Estatutos de la cooperativa

- **Principales actividades**

Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.

Las operaciones señaladas en el presente artículo, podrán efectuarse por medios electrónicos, ópticos, magnéticos, inalámbricos, electromagnéticos u otros similares o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, que se implementarán bajo óptimas medidas de seguridad y de conformidad con las regulaciones que se dicten para el efecto.

Misión

Somos una cooperativa de Ahorro y Crédito que fomentamos el desarrollo económico-social de nuestros socios/os y sus zonas de influencia, con un modelo de gestión basado en principios y valores cristianos

Visión

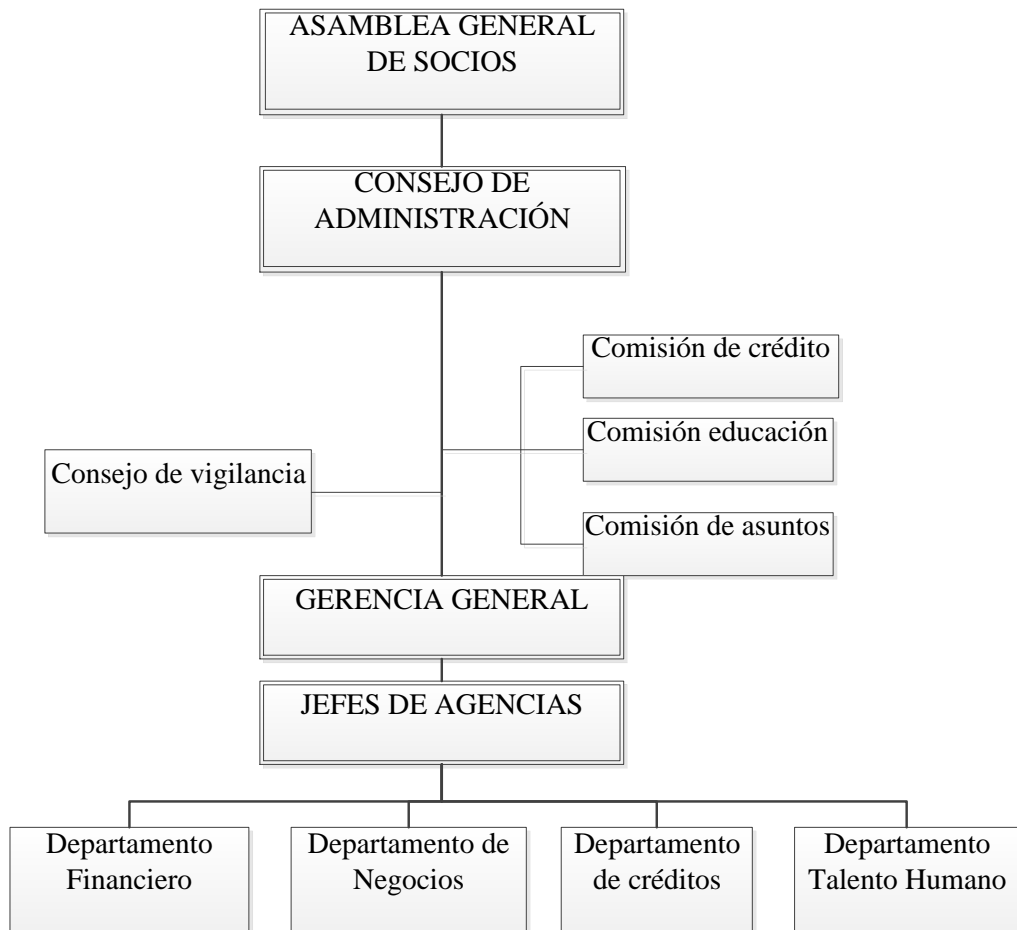
Ser una cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento uno basado en principios y valores cristianos con enfoque intercultural.

Objetivos

Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido en el mercado con estándares financieros superiores al promedio del sistema de COAC regulado.

Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido del número de socios, manteniendo estándares de satisfacción altos y una orientación de los servicios hacia la población objetivo.

Estructura Orgánica



Funcionarios Principales Relacionados con el Examen

Agencia Alausí

1	Ing. Wilson Chacaguasay	Responsable de Agencia
2	Ing. Patricia Cabay	Información, Tesorería, Secretaria de créditos
3	Eco. Victoria Paucar	Cajera
4	Tglo. Manuel Anasicha	Daquimòvil
5	Ing. Roberto Cislema	Asesor de Créditos
6	Sr. Francisco Guamàn	Cobranzas
7	Ing. Patricia Torres	Ejecutivo de Inversiones

Agencia Guamote

1	Ing. Samuel Ashqui	Responsable de Agencia
2	Ing. Jenny Quinche	Información, Tesorería, Secretaria de créditos
3	Srta. Margarita Hipo	Cajera
4	Srta. Alicia Guapi	Daquimòvil
5	Lic. Raúl Marcatoma	Asesor de Créditos
6	Sr. FranciscoGuamàn	Cobranzas
7	Lic. Teresa Pagalo	Ejecutivo de Inversiones

- **Grado de confiabilidad de la Información administrativa**

Sistema de Archivo

Los documentos que respaldan las operaciones Administrativas e información de la Institución se encuentran debidamente archivados por lo que su identificación es más fácil.

- **Equipo de Trabajo**

NOMBRE	CARGO
Mgs. Francisca Guerrero	Jefe de Equipo
Ing. Hítalo Veloz	Supervisor
GladysPaltán	Auditora Junior

- **Tiempo Estimado**

Tiempo Estimado	Fecha de Inicio	Fecha Final
30 Días	22/02/2016	13/03/2016

Metodología a utilizar

- Entrevistas con las Responsables de Agencia.
- Cuestionarios al personal administrativos.
- Observación directa.
- Obtención de evidencia documentaria

Carta de Control Interno

Riobamba, 7 de marzo de 2016

Señores

JEFES DE AGENCIA DE LA COAC DAQUILEMA

Presente.-

Como parte de nuestra auditoría de gestión al proceso de adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” en el periodo 2015, consideramos la estructura del control interno, a efectos de determinar nuestro procedimiento de auditoría, en la extensión requerida por las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental. Bajo estas normas, el objeto de dicha evaluación fue establecer un nivel de confianza en los procedimientos administrativos y de control interno.

Nuestro estudio y evaluación del control interno, nos permitió además, determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría necesarios para emitir un informe de auditoría de gestión, la evaluación se realizó a base de pruebas selectivas de la respectiva documentación sustentatoria.

Las principales condiciones reportables que se detallan a continuación se encuentran descritas en los comentarios, conclusiones y recomendaciones. Una adecuada implantación de estas últimas, permitirá mejorar las actividades administrativas de la cooperativa

Atentamente;

Egr. CPA Alicia Palta
Auditora

CAPÍTULO III

RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMENTARIO

En el proceso de evaluación se determinó que las autoridades de la cooperativa Daquilemano han establecido políticas prácticas que garanticen y estimulen el desarrollo profesional, además no existe un manual de funciones, manual de clasificación y valoración de puestos, lo cual no asegura una adecuada administración del Talento Humano.

CONCLUSIÓN

La cooperativa Daquilema, no ha establecido prácticas que garanticen y estimulen el desarrollo institucional y no existen normativas internas que regulen las relaciones laborales, lo cual no permiten una adecuada administración de Talento Humano.

RECOMENDACIÓN N° 1: Al Gerente

Elaborará y difundirá políticas y prácticas que consigan un adecuado rendimiento en el trabajo que realizan el personal institucional, para la consecución de los objetivos propuestos.

COMENTARIO

En el proceso de evaluación se determinó que las autoridades de la cooperativa Daquilema no establecieron procesos para evaluar el conocimiento y habilidades del personal, además no se instituyó un programa de capacitación que estén dirigidos a mantener los niveles de competencias requeridos, incumpliendo la normativa 200-06 Competencia Profesional.

CONCLUSIÓN

Las autoridades de la Cooperativa Daquilemano han establecido procesos que permitan evaluar el conocimiento y las habilidades del personal.

RECOMENDACIÓN N° 2: Al Gerente

Establecerá procesos que permitan evaluar el conocimiento y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ordenada, ética, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.

COMENTARIO

Las autoridades de la Cooperativa no cuentan con un plan que describa los recursos necesarios para identificar y mitigar los riesgos a los que la entidad está expuesta, lo que originó que la institución no disponga de un mapa de riesgo que permita desarrollar estrategias para mitigar los riesgos internos como externos.

CONCLUSIÓN

La institución no cuenta un presupuesto de recursos necesarios para identificar, mitigar, valorar y dar respuesta a los riesgos tanto internos como externos que afectan a la cooperativa en el cumplimiento de sus objetivos.

RECOMENDACIÓN N° 3: Al Gerente

Presupuestar los recursos necesarios para identificar y mitigar los riesgos que puedan afectar al logro de los objetivos institucionales debido a factores interno y externos.

Estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis permitirá identificar como los riesgos pueden afectar al logro de los objetivos.

Ejecutar las estrategias para aplicar la respuesta al riesgo considerando su probabilidad y el impacto que genere este.

COMENTARIO

Los directivos de la entidad, no han establecido procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y que permitan medir la eficiencia y eficacia de los objetivos institucionales.

CONCLUSIÓN

La Cooperativa Fernando Daquilemano cuenta con parámetros de medición que permitan determinar oportunamente si las acciones existentes son apropiadas, la cual impide identificar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

RECOMENDACIÓN N° 4: Al Gerente

Establecerá procedimientos de supervisión que permita evaluar los objetivos institucionales, lo cual contribuirá a la mejora continua de los procesos de la entidad y a la consecución de los mismos.

COMENTARIO

La Cooperativa Fernando Daquilema no cuenta con procedimientos claros para realizar autorizaciones y aprobaciones, razón por la cual muchas de las ocasiones existen procedimientos repetitivos de aprobación y delegación, es decir hay procedimientos que ya están aprobados y no se han socializado.

CONCLUSIÓN

La cooperativa Fernando Daquilema no cuenta con procedimientos que garanticen que las autorizaciones y aprobaciones sean realizadas por el personal que corresponde.

RECOMENDACIÓN N° 5: Al Gerente

Realizar procedimientos que indique quien es la persona responsable de autorizar y aprobar las actividades y socializar todo el personal institucional.

COMENTARIO

La Cooperativa no evalúa los canales de comunicación entre la matriz y las agencias que permitan una comunicación eficiente y eficaz de los procesos operativos que se realizan la entidad.

CONCLUSIÓN

Al no existir una evaluación de los canales de comunicación, la entidad no establece los controles pertinentes a los requerimientos suscitados en los procesos operativos de la entidad.

RECOMENDACIÓN N°7: Al Gerente

Evaluar constantemente los canales de comunicación para que la transmisión de la información facilite al personal de la cooperativa el cumplimiento de sus responsabilidades delegadas y se den atención a los requerimientos existentes en los socios.

COMENTARIO

La Cooperativa no posee políticas para modificar datos del sistema de información, debe existir métodos establecidos para procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras.

CONCLUSIÓN

Al no existir políticas para el desarrollo y modificación de los sistemas de información la cooperativa no proporcionara información pertinente y de calidad que permita cumplir con los objetivos institucionales.

RECOMENDACIÓN N° 8: Al Gerente General y Responsable Administrativo

Desarrollar políticas para el desarrollo y modificación de los sistemas de información, con la finalidad de proporcionar información de calidad y que facilite a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

COMENTARIO

La Cooperativa Daquilema debe reflejar claramente en el organigrama el departamento de Tecnología e Información, las áreas de responsabilidad y las líneas de reporte y comunicación.

CONCLUSIÓN

La cooperativa debe establecer dentro de su organigrama la Unidad de Tecnología e Información que le permita efectuar las actividades de asesoría y apoyo a la alta dirección;

así como participar en la toma de decisiones de la organización y generar cambios de mejora tecnológica.

RECOMENDACIÓN N° 9: Al Gerente

Realizar el organigrama estructural que contenga la Unidad de Tecnología e Información y establecer una estructura organizacional de tecnología de información que refleje las necesidades institucionales, la cual debe ser revisada de forma periódica para ajustar las estrategias internas que permitan satisfacer los objetivos planteados y soporten los avances tecnológicos.

COMENTARIO

La cooperativa no utiliza indicadores para identificar las debilidades que afectan a la entidad en el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los procesos diarios.

CONCLUSIÓN

Al no aplicar indicadores desconocen el nivel de desempeño y el cumplimiento de los objetivos institucionales, por ende los directivos no podrán establecer medidas correctivas ni tomar decisiones acertadas.

RECOMENDACIÓN N° 10: Al Gerente General y Responsable riesgos

Aplicar indicadores que permitan establecer las debilidades que existe en la cooperativa y su impacto en el incumplimiento de los objetivos institucionales, además también medir el nivel de cumplimiento de las operaciones.

COMENTARIO

La Cooperativa no ha efectuado un seguimiento constante del ambiente interno y externo que permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales y potenciales.

CONCLUSIÓN

La falta de un seguimiento continuo de las operaciones no permite identificar las debilidades y deficiencias de los procesos que realiza la Cooperativa, por ende existen el incumplimiento de algunas normativas relacionadas a las operaciones propias de la entidad.

RECOMENDACIÓN N° 11: Al Gerente

Efectuar un seguimiento constante del ambiente interno y externo que le permita conocer y aplicar medidas oportunas, que contribuyan con el desarrollo de las actividades institucionales, a la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos.

COMENTARIO

La cooperativa no ha realizado las evaluaciones periódicas que respondan a las necesidades de identificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de Control Interno y que establezca el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

CONCLUSIÓN

La cooperativa Daquilemano ha realizado la autoevaluación periódica a la gestión de cobranzas y el control interno institucional.

RECOMENDACIÓN N° 12: Al Gerente

Promover y establecer una autoevaluación periódica de la gestión del personal de cobranzas, sobre las bases de los planes organizacionales y disposiciones de las normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales.

COMENTARIO

La Cooperativa Fernando Daquilema no cumple con lo establecido en el manual de crédito sobre los niveles de aprobación.

CONCLUSIÓN

La Cooperativa Fernando Daquilemano está cumpliendo con lo establecido en el Manual de Crédito, para la entrega de los créditos

RECOMENDACIÓN N° 13: Al Responsable del Área de Negocios

Sugerir al responsable de la otorgación de créditos que cumpla con lo establecido en el manual de créditos para una correcta emisión de los mismos.

COMENTARIO

El asesor de crédito no realiza correctamente la administración y cobranza.

CONCLUSIÓN

El asesor de crédito incumple con el procedimiento para una correcta administración y cobranza en la recuperación de cartera vencida.

RECOMENDACIÓN N° 14: Al Responsable del Área de Créditos

Establecer un plan estratégico para la recuperación de cartera a más de ello considerar cada punto en el manual de créditos para una correcta recuperación de cartera vencida.

COMENTARIO

Las agencias objeto de estudio al finalizar el primer trimestre de operación posee un 10,18% de porcentaje de morosidad.

CONCLUSIÓN

Existe un porcentaje considerable de cartera de crédito vencida más de 30 días

RECOMENDACIÓN N° 15: Al Gerente General y Responsable de Negocios

Tomar medidas correctivas en cuanto a la gestión de cobranzas que realiza cada asesor y el Área de cobranzas acatándose a los lineamientos establecido como llamadas telefónicas, acuerdos de pago entre otros que ayudara a disminuir el porcentaje de morosidad existente.

COMENTARIO

La Cooperativa Fernando Daquilema no cumple con lo presupuestado para la concesión de créditos. Estableció 1000 colocaciones y fueron emitidas 625.

CONCLUSIÓN

La cooperativa Fernando Daquilema no cumple con uno de los objetivos institucionales establecidos con respecto a las colocaciones de créditos.

RECOMENDACIÓN N° 16: Responsable de Talento Humano y Negocios

Indagar sobre nuevos campos laborales a los cuales se pueda llegar, abrir nuevos mercados para la concesión de los mismos y trabajar con responsabilidad social al momento de otorgar créditos.

COMENTARIO

La cooperativa no invierte en capacitación para el personal.

CONCLUSIÓN

No existe un presupuesto establecido para realizar capacitaciones al personal.

RECOMENDACIÓN N° 17: Al Gerente General. Talento Humano y Negocios

Realizar un plan de capacitaciones para actualizar y renovar los conocimientos del personal para un rendimiento eficiente y eficaz en la institución.

CONCLUSIONES

- La adquisición de la cartera de crédito de las Agencias de Alausí y Guamoto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Fernando Daquilema”, no ha sido objeto de una Auditoría de Gestión, lo cual ha impedido aplicar indicadores de gestión que permita evaluar, el desempeño y cumplimiento de los objetivos en el área de créditos y cobranzas
- Se evaluó el sistema de control interno mediante la aplicación del método COSO I a través de los cinco componentes obteniendo como resultado un nivel de confianza del 67% y un nivel de riesgo del 33%, debido a que en el ambiente de control se verificó la inexistencia de políticas que estimulen el desarrollo profesional del personal, a más de ello no cuenta con procesos actualizados y aprobados para evaluar las competencias de conocimientos y habilidades de los colaboradores de la institución; en el componente evaluación de riesgos se identificó que los directivos no han desarrollado planes, métodos de respuestas y monitoreo de cambios así como un programa que prevea los recursos necesarios para definir acciones de mitigación de riesgos.
- Se aplicaron los procedimientos de auditoría de gestión como resultado de este se emitió un informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que permitirá a la Cooperativa Fernando Daquilema contar con una herramienta de análisis de la gestión donde se profundizan las causas que pueden afectar la misma y tomar las medidas necesarias para su erradicación. Siendo el más importante el área de cobranzas en los cuales no se han realizado la evaluación de manera periódica los mismos que han sido originados por incumpliendo de parámetros de concesión de créditos.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere a La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” que dentro de sus políticas internas se incluya la realización periódica de una Auditoría de Gestión a través del cual se aplicara los indicadores de gestión que permita evaluar, el desempeño y cumplimiento de los objetivos en el área de créditos y cobranzas.
- Al responsable Administrativo y Talento Humano: establecer políticas que estimulen el desarrollo profesional del personal, además actualizar y aprobar los procesos que permitan evaluar las competencias, conocimientos y habilidades de los colaboradores de la institución; al responsable del Área de Negocios desarrollar planes, métodos de respuestas y monitoreo de cambios así como un programa que prevea los recursos necesarios para definir acciones de mitigación de riesgos.
- A la Gerencia: aplicar las recomendaciones establecidas en la presente Auditoria, al Responsable de Negocios realizar evaluaciones periódicas a la labor realizada por el personal del área de cobranzas lo cual permitirá verificar el alcance de los objetivos propuestos, por otra parte los ejecutivos de créditos deben contar con información veraz y real para la reestructuración y concesión de nuevos créditos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, A. J. (2005). *Auditoría Administrativa*. México: Fondo.
- Ares, A. (2007). *Auditoría enfoque Integral 2ed*. México: Pearson Prentice Hall, 11ed.
- Cancino Muñoz, J. M. (2001). *Evaluar al sector publico Español: Cevilla Universidad de Cevilla*.
- Cervera Martínez, J. (2001). *La transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implementación*. Madrid: Díaz de Santos
- De la peña Gutierrez , A. (2011). *Auditoría un enfoque práctico*. Mdrid: Paraninfo
- Garcia , A., & De Caceres, R. (2008). *Auditoría de gestión conceptos y métodos* . La Habana : Felix Varela .
- Graig Cooper, M. (2010). *Auditoría de gestión*. Madrid: Folio-ediciones.
- Resendiz Durán, M. A. (2014). *Colegio de Contadores Públicos de México*.
- Muñoz Razo, C. (2002). *Auditoría de sistemas computacionales*. México: Pearson Educacion.
- Maldonado , M. (2006). *Auditoría de Gestión 3ed*. Quito: Abya - Yala .
- Maldonado, M. (2011). *Auditoria de gestión 4 ed*. Quito: Abya- Yala .
- Ogalla Segura, F. (2005). *Sistema de gestión: Una guia práctica* . Madrid: Díaz de Santos
- Tamayo Alzate, A. (2001). *Auditoría de sistemas una visión práctica* . Manizales: Universidad Nacional de Colombia .
- Hurtado, D., & Terry, G. (2008). *Principios de administración*. Medellin: Fondo Editorial ITM.
- Harrington, H. J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: Mac - Graw - Hill.

LINKOGRAFÍA

American Institute Of Certified Public Accountants . (2013). *Tu guía contable*. Obtenido de <http://www.tuguiacontable.org/app/article.aspx?id=119>

Contraloria General del Estado. (Junio de 2011). *Manual de auditoría de gestión* . Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20DE%20AUDITORIA%20DE%20GESTION.pdf>

Internal Control Integrated Framework. (Mayo de 2013). *COSO II*. Obtenido de http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf

Contraloria General del Estado. (Junio de 2009). *Manual de Aitoria*

Obtenido de:

<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/manual%20de%20auditoria%20de%20gestion.pdf>



ANEXOS
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CUESTIONARIO
TALENTO HUMANO

1. ¿La Cooperativa trabaja en base a la tasa de interés vigente en el Banco Central del Ecuador?

Si ()

No ()

2. ¿Se evalúa el riesgo crediticio y se da seguimiento a la cartera crediticia?

Si ()

No ()

3. ¿Se calcula la probabilidad de incumplimiento, así como la exposición al riesgo por parte de los deudores?

Si ()

No ()

4. ¿La cooperativa posee un manual de créditos?

Si ()

No ()

5. ¿La cooperativa cumple con el proceso establecido en su manual de créditos, para la otorgación del mismo?

Si ()

No ()

6. ¿Considera que la Auditoría de Gestión al proceso de Adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” mejorará de manera eficiente las operaciones realizadas para el retorno de la cartera de crédito adquirida?

Si ()

No ()

7. ¿Se realiza publicidad por medios de comunicación como la prensa escrita, radio, televisión, etc.?

Si ()

No ()

8 ¿La cooperativa realiza reportes de morosidad de los créditos otorgados?

Si ()

No ()

9 ¿Existe un plan que incorpore las acciones a seguir en caso de presentarse requerimientos inesperados de liquidez?

Si ()

No ()

10 ¿Se utiliza indicadores para controlar la liquidez de la cooperativa?

Si ()

No ()



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CUESTIONARIO
SOCIOS

1. ¿A qué actividad económica se dedica usted?

- | | | | |
|-------------|-----|-----------------------|-----|
| Agricultura | () | Ganadería | () |
| Comercio | () | Empleado Público | () |
| Empleado | () | Privado Microempresas | () |
| Otros | () | | |

2. ¿Considera usted que las políticas de crédito implementadas en la Cooperativa son adecuadas?

Si () No ()

3. ¿Considera usted que el tiempo que la Cooperativa se demora en emitir un crédito es adecuado?

Si () No ()

4. ¿Cómo calificaría la atención y desempeño del personal de la Cooperativa?

- | | | | |
|-----------|-----|-----------|-----|
| Excelente | () | Muy Buena | () |
| Buena | () | Regular | () |
| Mala | () | | |

5. ¿Considera usted que la Cooperativa Fernando Daquilema posee prestigio en el mercado?

Si () No ()

6. ¿La Cooperativa realiza una inspección a su domicilio previo a la otorgación de un crédito?

Si ()

No ()

7. ¿La Cooperativa motiva al socio través de premios a ser cumplido en el pago de su crédito?

Si ()

No ()

8. ¿Considera que la Auditoría de Gestión al proceso de Adquisición de cartera de crédito de las agencias de Alausí y Guamote de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Rural” en liquidación, por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” mejorará de manera eficiente las operaciones realizadas para el retorno de la cartera de crédito adquirida?

Si ()

No ()

9. ¿Particularmente que tipos de créditos solicita usted?

Productivos () Comerciales ()

Consumo () Emergente ()

10. ¿Cómo considera usted la tasa de interés que ofrece la Cooperativa por su ahorro e inversión?

Alta () Normal () Baja ()