



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

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA., DEL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2015.

AUTORA:

NANCY BEATRIZ AYOL YASACA

RIOBAMBA-ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Nancy Beatriz Ayol Yasaca, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Andrea Del Pilar Ramírez Casco
DIRECTORA DEL TRIBUNAL

Ing. María Del Carmen Ibarra Chango
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Nancy Beatriz Ayol Yasaca, 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 Febrero del 2017

Nancy Beatriz Ayol Yasaca
C.C. 060351984-4

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicado en primer lugar a Dios, quien con su infinita misericordia y bendición supo guiarme por el buen camino para poder alcanzar mi sueño más anhelado.

A las personas que más quiero en esta vida, mis padres Emilio y Carmen Cecilia por hacer todo lo posible para cumplir un sueño más y motivarme incluso en momentos que sentía que el camino se terminaba.

A mis hermanos Franklin, Gladys y Geovanny quienes siempre estuvieron apoyándome hasta en los momentos más difíciles durante mi vida estudiantil.

A mi querida familia y a todos quienes colaboraron y apoyaron de una u otra manera para alcanzar uno de mis objetivos.

Nancy Beatriz Ayol Yasaca.

AGRADECIMIENTO

Agradezco sobre todas las cosas a Dios quien con su infinita misericordia me ha ayudado a culminar una etapa más de mi vida profesional, a un amigo en especial Santiago por haber sido mi guía, en los momentos más difíciles gracias por el apoyo incondicional.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por abrirme las puertas y brindarme las mejores experiencias, a mis queridos docentes por sus enseñanzas, consejos y conocimientos que fueron de mucha ayuda para poder culminar uno de los sueños más deseados.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., por haberme facilitado la información para poder ejecutar mi Trabajo de Titulación.

A mis tutoras Ing. Andrea Ramírez e Ing. María del Carmen Ibarra, quienes supieron guiarme y brindarme su valioso tiempo para culminar con éxito esta investigación.

Nancy Beatriz Ayol Yasaca

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Gráficos	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.2.1 Justificación Teórica.....	3
1.2.2 Justificación Metodológica.....	3
1.2.3 Justificación Práctica	4
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
2.2.1 Auditoría.....	5
2.2.2 Gestión.....	6
2.2.3 Tipos de Auditoría	7
2.2.4 Propósitos de la Auditoría de Gestión	8
2.2.5 Objetivos de la Auditoría de Gestión	9
2.2.6 Fases de la Auditoría de Gestión	9
2.2.7 Alcance de la Auditoría de Gestión	11

2.2.8	Definiciones de la Auditoría de Gestión.....	11
2.2.9	Ventajas de la Auditoría de Gestión	12
2.2.10	Principios de Auditoría de Gestión.....	13
2.2.11	Indicadores de la Auditoría de Gestión	13
2.2.12	Método COSO I.....	17
2.2.13	Definición del Control Interno	17
2.2.14	Riesgos de la Auditoría de Gestión	19
2.2.15	Componentes del control Interno	20
2.2.16.	Métodos de Evaluación del Control Interno.....	25
2.2.17	Objetivos del Control Interno	26
2.2.18	Definición de las 5 “E”	26
2.2.19	Papeles de trabajo	27
2.2.20	Propósitos principales de los papeles de trabajo	28
2.2.21	Tipos de papeles de Trabajo	29
2.2.22	Archivo de los papeles de trabajo.....	30
2.2.23	Evidencia	31
2.2.24	Características de la Evidencia	33
2.2.25	Marcas de Auditoría	33
2.2.26	Flujogramas	34
2.2.27	Hallazgos	36
2.2.28	Atributos del hallazgo.....	37
2.2.29	Informe de Auditoría de Gestión	37
2.3	IDEA A DEFENDER	38
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		39
3.1	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	39
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	40
3.4.1	Métodos	40
3.4.2	Técnicas	41
3.4.3	Instrumentos	41
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		42
4.1	TÍTULO	42
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	42

4.2.1	Motivo	42
4.2.2	Alcance	42
4.2.3	Información General de la Entidad.....	45
4.2.4	Hoja de Marcas	51
4.2.5	Hoja de Referencias.....	52
4.2.6	Programa de Auditoría.....	53
4.2.8	Fase II: Evaluación del Sistema de Control Interno	67
4.2.9	Fase III: Desarrollo de Hallazgos o Evaluación de Áreas Críticas.....	84
4.2.10	Fase IV: Comunicación de Resultados e Informe de Auditoría	110
4.2.11	Fase V: Monitoreo Estratégico	120
	CONCLUSIONES	123
	RECOMENDACIONES.....	124
	BIBLIOGRAFÍA	125
	ANEXOS	127

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1:Efectividad del Control Interno	18
------------------------------------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:Tipos de Controles.....	23
Tabla 2:Calidad de la Evidencia	32
Tabla 3:Marcas de Auditoría	34
Tabla 4:Simbología de Flujos	35
Tabla 5:Nómina del Personal de la COAC.Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:Ambiente de Control	70
Gráfico 2:Evaluación de Riesgo	73
Gráfico 3: Actividades de Control	76
Gráfico 4:Información y Comunicación	79
Gráfico 5: Supervisión y Monitoreo	82
Gráfico 6: Resumen del Nivel de Riesgo y Confianza	83

RESUMEN

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del período Enero a Diciembre del 2015, se realizó con el fin de conocer y medir el grado de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos. Para su desarrollo se realizó cuestionarios de control interno a través del COSO I, indicadores de gestión y mediante eso se encontró los diferentes hallazgos en la entidad. Se recomienda realizar una Auditoría de Gestión por lo menos una vez al año para poder detectar errores existentes en la cooperativa, establecer capacitaciones continuas en coordinación con el Departamento de Talento Humano en el cronograma de actividades con el fin de que el personal cumpla las actividades encomendadas, establecer un plan de contingencia que permita prevenir la disminución de todos los recursos con la finalidad de evitar futuras eventualidades. Este Informe de Auditoría de Gestión permitirá corregir los errores por las que atraviesa la Cooperativa y tomar correctas decisiones que ayudaran al crecimiento de la entidad.

Palabras Claves: AUDITORÍA DE GESTIÓN. COSO I. INFORME DE AUDITORÍA.

Ing. Andrea Del Pilar Ramírez Casco

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The management audit to the Cooperativa de Ahorro Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., from January to December 2015, was conducted in order to know and measure the degree of effectiveness and efficiency to know the objectives. For its development, internal control questionnaires were carried out through COSO I, indicators of management and through this the following was found: there are no recruiting policies, no personnel selection, no continuous training related to the position held by the staff. It is recommended to conduct a management audit at least once a year to detect errors in the cooperative, establish continuous training in coordination with the Department of Human Talent in the schedule of activities in order for staff to carry out the activities entrusted, Establish a contingency plan to prevent the decrease off all resources in order to avoid future eventualities. This management audit report will make it possible to correct the errors that the cooperative is going through and make the correct decisions that will help the entity to grow.

Keywords: MANAGEMENT AUDIT. COSO I. MANAGEMENT INDICATORS.

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión es un examen objetivo de evidencias encontradas con la finalidad de aplicar una evaluación independiente del desempeño y desarrollo de una entidad, programa o actividad.

El presente trabajo de investigación consiste en una “Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del período Enero a Diciembre del 2015”, que nos permitirá evaluar la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos. El tema de investigación consta de 4 capítulos que serán de mucha utilidad para poder ejecutar la Auditoría de Gestión.

Capítulo I, trata de los problemas existentes en la Cooperativa, los objetivos por el cual es necesario realizar una Auditoría de Gestión.

Capítulo II, comprende la revisión del Marco Teórico- Conceptual, es decir la base Teórica que será utilizada en relación al tema a desarrollar.

Capítulo III, comprende las metodologías, técnicas de investigación a utilizar en la ejecución de la Auditoría de Gestión.

Capítulo IV, es la propuesta en la que se emitirá el Informe de Auditoría que contendrá conclusiones y recomendaciones que permitirá a la máxima autoridad una mejor toma de decisiones en el cumplimiento de los objetivos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote LTDA., se constituye gracias a la iniciativa de los trabajadores, autoridades, del municipio del cantón Guamote, liderada por el señor Mariano Curicama Alcalde del Cantón Guamote y dirigentes de algunas organizaciones, con el objetivo de contar con una Cooperativa de Ahorro y Crédito para apoyar al desarrollo económico del Cantón, y lograr que sus compañeros de trabajo eviten acceder a préstamos con chulqueros, bancos tradicionales, con el transcurso del tiempo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena Guamote Ltda., fue creciendo y aumentando su capacidad económica de servicios financieros y servicios cooperativos solidarios que trabaja a beneficio de la sociedad de la provincia de Chimborazo y de las diferentes comunidades del Cantón Guamote.

Hoy en día es primordial la utilización de la Auditoría de Gestión como un examen constructivo de la organización, considerando aspectos que midan la eficiencia, efectividad en cada etapa de esta área, con el fin de conocer si se están cumpliendo los objetivos trazados por la entidad.

La COAC Cámara de Comercio Indígena de Guamote LTDA, no ha sido objeto de una Auditoría, por lo que se ve la necesidad de realizar dicha investigación para conocer el manejo por parte de los miembros que conforman la entidad para poder llevar a cabo el logro de los objetivos.

Además en el Departamento de Crédito y Cobranzas no existe una buena recuperación de cartera por la falta de un análisis previo antes de que estos sean otorgados y esto afecta a la rentabilidad y al crecimiento empresarial.

Paralelamente, el Departamento de Talento Humano no cuenta con una adecuada segregación o limitación de funciones por tal razón existe duplicidad de actividades y algunos de sus empleados realizan acciones ajenas al puesto de trabajo para el que fue contratado.

Finalmente la COAC no cuenta con un adecuado sistema de selección del personal, lo que impide una apropiada atención al cliente, y esto ocasiona molestias a los socios

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera la realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del Período Enero a Diciembre del 2015., ayuda a medir el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos?

1.1.2 Delimitación del problema

INSTITUCIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote LTDA.

ÁREA: Auditoría de Gestión

TEMPORAL: Período Enero – Diciembre 2015

1.2 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación es importante porque se fundamenta en tres importantes grupos como son:

1.2.1 Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación busca adaptar toda la teoría existente sobre Auditoría de Gestión a los requerimientos del examen que se va a aplicar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., de tal forma que se pueda aprovechar toda la información disponible, con el propósito de detectar áreas críticas que podrían estar afectando la consecución de los objetivos institucionales y emitir un informe confiable y veraz.

1.2.2 Justificación Metodológica

Nos permite dar un enfoque de desarrollo, utilizando herramientas de control interno que nos accedió aprovechar todas las herramientas y técnicas metodológicas a fin de que la información a recabarse como parte de la Auditoría de Gestión sea objetiva y un fiel reflejo de la realidad que se encuentra caracterizado a la Cooperativa.

1.2.3 Justificación Práctica

Finalmente desde el plano práctico, el presente examen de auditoría permitirá medir el grado de eficiencia y eficacia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., y posteriormente resumirla en un informe que contenga la serie de hallazgos y desviaciones observados; informe que a su vez servirá como una herramienta para que los directivos de esta entidad financiera puedan adoptar las mejores decisiones.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del periodo Enero a Diciembre del 2015, para medir el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar el marco teórico referencial que sirva como base para la utilización de los diferentes conceptos a aplicarse en la Auditoría de Gestión.
- Utilizar el método COSO I, para evaluar el control interno que sustenten los hallazgos existentes.
- Emitir un Informe de Auditoría de Gestión que contenga conclusiones y recomendaciones permitiendo una mejor toma de decisiones por parte del gerente de la Cooperativa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Como afirma (Maldonado, M, 2011), la realización de una Auditoría de Gestión al vicerrectorado Académico del colegio Militar N°10 “Abdón Calderón”, ubicado en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha establece que:

La Auditoría de Gestión enuncia y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con la que se han utilizado los recursos materiales, mediante modificación de políticas, controles operativos y acciones correctivas. (pág. 335)

Según (Vallejo,L,& Armendáriz Araujo , C, 2011), en la aplicación de la Auditoría de Gestión aplicado al centro de Desarrollo. Difusión e Investigación Social del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, indica que:

La Auditoría de Gestión es un proceso de control sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades y otros acontecimientos relacionados. (pág. 135)

Tomando en cuenta las manifestaciones anteriores se añaden la importancia de la realización de una Auditoría de Gestión porque se constituye una herramienta principal que permite evaluar de manera objetiva la eficacia, eficiencia, economía y ética que la entidad realiza en cada una de sus actividades.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

“La Auditoría es la acumulación de la evidencia basada en la información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe ser realizada por una persona independiente y competente” (Arens, 2007, pág. 4)

Según (Holmes , A, 2007) indica que:

La Auditoría es un examen que pretende servir de base para expresar una opinión sobre la razonabilidad, consistencia y apego las normas generalmente aceptadas en la información presentada por la empresa o por la entidad para su presentación al público a partes interesadas. (pág. 12)

Permite comprobar la razonabilidad de la información que presenta una entidad y la correcta aplicación de la normativa vigente, para poder emitir sobre la situación actual de la entidad con el objetivo de presentar un informe que ayude a la correcta toma de decisiones.

2.2.2 Gestión

Según (Blanco Luna , Y., 2012) manifiesta que la Gestión es:

Es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos. En el desarrollo de la dirección empresarial cada día adquiere más importancia en el enfoque de la administración estratégica como elemento clave en una empresa. (pág. 394)

Son decisiones y acciones que planifican y se desarrollan con el propósito de alcanzar objetivos y metas planteadas, en concordancia con su misión y visión. También se considera como un medio con lo que la entidad obtiene recursos y los empleados de manera que se puede alcanzar los objetivos trazados.

Según él (Contraloría General del Estado, 2011) se explica:

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 supervivencia y crecimiento de la entidad se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y las políticas establecidas en el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad.

Gestión pretende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y

cumplimiento; además el desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia. (pág. 21)

La Gestión es un proceso en el cual la máxima autoridad de una entidad puede evaluar el desempeño eficiente y eficaz de la utilización de los recursos con el fin de tomar acciones y decisiones adecuadas.

2.2.3 Tipos de Auditoría

Para (Dávalos , N, 2008), existen 4 clases de la Auditoría:

- Auditoría Financiera
- Auditoría Interna
- Auditoría de Gestión
- Auditoría Administrativa

Estas clases tienen varias características en común:

- a. Toda auditoría efectúa mediciones referidas a normas predeterminadas y aplicables.
- b. Las cuatro tienen carácter deductivo y, por tanto, son disciplinas en las que se requiere juicio.
- c. Aunque el proceso de formular juicios se asemeja en mitología al de la ciencia, en las Auditorías las conclusiones alcanzadas se basan en muestras más pequeñas.
- d. La independencia es imperativa en todas las clases de auditoría.

Auditoría Financiera.- Consiste en una revisión exploratoria y crítica de los controles subyacentes y los registros de contabilidad de una empresa, realizada por un contador público, cuya conclusión es un dictamen acerca de la corrección de los estados financieros de la empresa.

Auditoría Interna.- Proviene de la auditoría financiera y consiste en una actividad de la evaluación que se desarrolla en forma independiente dentro de una organización, a fin de revisar la contabilidad, las finanzas y otras operaciones como base de un servicio protector y constructivo para la administración.

Es un instrumento de control que funciona por medio de la medición y evaluación de la eficiencia de otras clases de control, tales como. Procedimientos, contabilidad y demás registros, informes financieros.

Auditoría de Gestión.- Se define como una técnica para evaluar sistemáticamente la efectividad de una función o una entidad con referencia a normas de la empresa, utilizando personal no especializado en el área de estudio, con el objeto de asegurar a la administración que sus objetivos se cumplan y determinar qué condiciones pueden mejorarse.

Auditoría Administrativa.- Se define como un examen detallado de la administración de un organismo social realizado por un profesional de la administración, con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados, sus metas fijadas con base a la organización, sus recursos humanos, financieros, materiales, sus métodos y su forma de operar. (pág. 85)

La Auditoría tiene una aplicación específica para el campo en la que se va a desarrollar dentro de una organización para conocer la razonabilidad de la información financiera o del cumplimiento de la normativa vigente y evaluar las operaciones efectuadas por la organización.

2.2.4 Propósitos de la Auditoría de Gestión

Según el (Contraloría General del Estado, 2011), se explica:

Los propósitos de la Auditoría de Gestión son:

- Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes son necesarios y si es necesario desarrollar nuevos, así como efectuar sugerencias sobre formas más económicas de obtenerlos.
- Determinar lo adecuado de la organización, la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficacia de métodos y procedimientos adecuados; y la confiabilidad de información.
- Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente además si realiza con eficiencia sus actividades y funciones.
- Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos.
- Conocer las causas de ineficiencia a prácticas antieconómicas. (pág. 36)

El propósito fundamental de la Auditoría de Gestión es comprobar si la entidad adquiere y protege sus recursos de manera eficiente y económica y su realiza sus actividades cumpliendo la normativa legal vigente.

2.2.5 Objetivos de la Auditoría de Gestión

Según el (Contraloría General del Estado, 2011), se explica:

Los principales objetivos de la Auditoría de Gestión son:

- Promover los niveles de eficiencia, eficacia, economía e impacto de la gestión.
- Determinar el cumplimiento de metas y objetivos.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- Promover el aumento de la productividad (pág. 36)

El objetivo de la Auditoría de Gestión es verificar si el desempeño de las actividades y manejo de los recursos es eficiente y eficaz a través de la optimización y trabajo conjunto de los miembros de la organización para el fin común.

2.2.6 Fases de la Auditoría de Gestión

Según (Maldonado, M, 2011) explica que:

Por la experiencia adquirida que brinda las metodologías se propone un sistema de trabajo de cinco fases, porque es más fácil su aplicación. Sin embargo, las fases I y II pueden asociarse con la Planificación, la III con el trabajo de campo y las IV y V con la comunicación de resultados.

FASE I: Familiarización y revisión de la legislación y normatividad

Prácticamente el concepto de familiarización sería para los auditores externos, ya que los internos tienen un cabal conocimiento de la entidad. El recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales de la entidad son importantes para los Auditores de la ISA.

La actualización de los archivos de la Auditoría Interna, básicamente el archivo o legajo permanente es básico y a veces no es parte de esta fase cuando la unidad tiene la costumbre de ir actualizando sus archivos en versión digital.

FASE II: Evaluación del sistema de control interno por el caso II ERM

Con motivo de grandes fraudes financieros, por los años 80 y 90, profesionales de varias instituciones y de control conformaron un grupo de trabajo en Estados Unidos en 1985. La comisión se denominó Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, más conocida por sus siglas COSO, para identificar los motivos de los fraudes y la manera de fortalecer el control interno.

FASE III: Desarrollo de Hallazgos o Examen profundo de Áreas Críticas

Esta es la fase más extensa de la Auditoría de Gestión en donde se integran los especialistas y se conforman un equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que pudieran estar en evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas así como deben colaborar en la redacción del informe. Cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinadas las más críticas.

FASE IV: Comunicación de Resultados e Informe de Auditoría

En esta fase se procede a la elaboración del informe, en donde el equipo de auditoría comunica a los funcionarios de la entidad auditada los resultados obtenidos durante el proceso de ejecución. El contenido del Informe de Auditoría de Gestión debe expresar de forma clara, concreta y sencilla los problemas, sus causas como una herramienta de dirección.

FASE V: Monitoreo Estratégico de recomendaciones junto con la Administración.

Resulta aconsejable, de acuerdo con el grado de deterioro de las 5 “E”, realizar una comprobación entre uno y dos años, permitiendo conocer hasta qué punto, la administración fue receptiva sobre los hallazgos mostrados y recomendaciones dadas, es decir tanto si se mantuvo la administración de la entidad en manos de mismo personal, como si este hubiera sido sustituido por desacierto. (págs. 35-44)

Las fases de Auditoría consisten en aquellas etapas mediante las cuales se desarrolla el examen a una entidad comprendiendo principalmente el proceso que seguirá el auditor sin obviar ninguna de ellas.

2.2.7 Alcance de la Auditoría de Gestión

Según el (Contraloría General del Estado, 2011), manifiestas que:

La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse principalmente lo siguiente:

- a. Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizacional; y la participación individual de los integrantes de la institución.
- b. Verificar el cumplimiento de la normativa tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- c. Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio, así como la eficiencia en el logro de los objetivos y metas en relación a los recursos utilizados.
- d. Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- e. Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizacionales; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar, deficiencia importantes, en especial que ocasionen desperdicios de recursos.
- f. Control sobre la identificación de riesgo y su profundidad e impacto y adopción de medidas para eliminarlos a atenuarlos.
- g. Control de legalidad, del fraude y de la forma como se protege los recursos.
- h. Evaluación del ambiente y mecanismo del control interno sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdo entre administradores y auditores, el mismo debe quedar bien definido en la fase del conocimiento preliminar. (págs. 37-38)

La Auditoría de Gestión se aplica a cada uno de los procedimientos y procesos operativos que realiza una entidad, con el fin de comprobar que todo es realizado bajo los parámetros establecidos y cumpliendo con las normas internas y externas.

2.2.8 Definiciones de la Auditoría de Gestión

Según (Maldonado, M, 2011), la Auditoría es:

Es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa actividad, o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas. (pág. 22)

“La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo, la Auditoría de Gestión se origina y fundamenta en la auditoría operacional, constituye una auditoría integral y perfeccionada.” (Contraloría General del Estado, 2011, pág. 45)

La Auditoría de Gestión es aquella que analiza la eficiencia y eficacia de la gestión que tiene una entidad en cuanto a la utilización de los recursos existentes en la misma, con la finalidad de determinar hallazgos, sustentar con evidencias y emitir un informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones dirigido a los directivos para la toma de decisiones y optimización de los recursos.

2.2.9 Ventajas de la Auditoría de Gestión

Para (Estupiñan , R, 2006) las principales ventajas de la Auditoría de Gestión son:

- Se realiza partiendo de pruebas selectivas, de esta manera se tiene la ventaja de profundizar en estructura organizacional, sistemas y procedimientos, políticas y su práctica, manuales administrativas.
- Tiene la ventaja de ser interdisciplinaria, porque en la realización de una auditoría de gestión pueden participar otros profesionistas que estén encuadrados con el área administrativa.
- Constituye una garantía para la dirección general de conocer el grado de efectividad con el que está siendo administrada una empresa.
- Ayuda a la administración superior a aumentar su eficiencia por medio de recomendaciones y acciones.
- Revisar si una empresa funciona de manera coordinada entre el recurso humano y si hay compatibilidad entre objetivos y planes, acciones y políticas. (pág. 113)

Las ventajas de la realización de una Auditoría de Gestión radica en el control que se realiza a cada área para saber si cada proceso es realizado con eficiencia, eficacia y a su vez contribuya con los objetivos y metas preestablecidas por la organización o entidad.

2.2.10 Principios de Auditoría de Gestión

De acuerdo a (Dávalos , N, 2008), los principios básicos en la Auditoría de Gestión vienen a ser parte de la estructura teórica de estas, recalcamos los siguientes:

Sentido de la Evaluación: Se ocupa de llevar a cabo un examen y evaluación de la calidad de los gerentes, tanto individual como colectiva; es decir personas responsables de la administración de funciones operacionales y ver si han tomado modelos pertinentes que aseguran la implantación de controles administrativos adecuados que aseguren que la calidad del trabajo sea de acuerdo con normas establecidas.

Importancia del proyecto de verificación: Una responsabilidad fundamental es determinar qué es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivo, administrativo y operativo; la práctica nos indica que ellos no siempre están de acuerdo con lo que el responsable de área o el supervisor piensa que ocurre.

Habilidad para pensar en términos administrativos: El Auditor deberá ubicarse en la posición de un administrador a quien se le responsabilice de una función operacional y pensar como este lo hace o debería hacerlo. (págs. 48-50)

Los principios de Auditoría tienen que ver estrictamente con el sentido y la importancia de la revisión de cada uno de los procesos operativos realizados por la entidad con la finalidad de comprobar que la realización de cada una de ellas es eficiente y eficaz.

2.2.11 Indicadores de la Auditoría de Gestión

Según (Maldonado, M, 2011) expone que:

Los indicadores aplicables a la Auditoría de Gestión son:

- **Indicadores de Eficacia**

Son los que permiten determinar, cuantitativamente el grado de cumplimiento de una meta en un periodo determinado o ejercicio de los resultados en relación al impuesto asignado, a saber:

$$\text{Eficacia Programática} = \frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas programadas}}$$

$$\text{Eficacia Presupuestal} = \frac{\text{Presupuesto ejercido}}{\text{Presupuesto Asignado}}$$

La eficacia, es la capacidad de lograr objetivos y metas programadas con los recursos disponibles y en un tiempo determinados.

En la eficacia programática la cifra mayor a uno constituye un resultado positivo, cuando es menor constituye un incumplimiento, en la eficacia presupuestal la cifra mayor a uno significa sobre ejercicio; cuando es menor puede indicar un uso más racional de los recursos.

- **Indicadores de Eficiencia**

Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin y se determinan:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Eficiencia Programática}}{\text{Eficiencia Presupuestal}}$$

Eficiencia, es el cumplimiento de los objetivos y metas programados con el mínimo de recursos disponibles.

La eficiencia supone una clara definición de alcance de resultados proyectados y predeterminación de los costos unitarios a incurrir, con la finalidad de que cada meta o proyecto se realice dentro de un acertada presupuestación. Presume también la realización de una adecuada evaluación previa, que certifique la congruencia en la definición de metas y la correcta presupuestación de los recursos.

Partiendo del supuesto anterior, la eficiencia se logra cuando, habiéndose elaborado adecuadamente la programación y la presupuestación, se cumple las metas programadas ejerciendo racionalmente el presupuesto autorizado, un programa o una acción será más eficiente cuando logre alcanzar sus propósitos con el menor costo o bien realizar más de lo comprometido con el presupuesto autorizado.

Según (Franklin, E, 2013) explica:

El fin primordial de emplear indicadores de gestión en el proceso administrativo es evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de sus

etapas y propósitos estratégicos, a partir de la revisión de sus componentes. Para estar en posibilidad de obtener la mayor y mejor información a cada etapa del proceso se le asignan indicadores cualitativos que son los que dan razón de ser a la organización, e indicadores cuantitativos que son los que traducen en hechos el objeto de la organización. El manejo de estos dos indicadores en forma simultánea, obedece al propósito de que el auditor tenga una visión global y completa de la organización, mediante la vinculación de la esencia con las acciones y el comportamiento con los resultados.

Visión

Indicadores Cualitativos: Nivel en que enmarca el logro de las aspiraciones comunes; Forma en que fomenta el nivel de compromiso.

Indicadores Cuantitativos:

$$= \frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}}$$

$$= \frac{\text{Empleados que la comparten}}{\text{Empleados que la conocen}}$$

Misión

Indicadores Cualitativos: Medida en que enlaza lo deseable con lo posible; Manera en que conforma el marco de referencia de las acciones.

Indicadores Cuantitativos:

$$= \frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}}$$

$$= \frac{\text{Empleados que participan en su definición}}{\text{Total de empleados.}}$$

Objetivos

Indicadores Cualitativos: Medida en que imprimen dirección a los esfuerzos; Grado en que se orientan las acciones.

Indicadores Cuantitativos:

$$= \frac{\text{Objetivos Alcanzados}}{\text{Objetivos Definidos}}$$

Recursos Humanos

Indicadores Cualitativos: Precisión con que determina el sistema formal de Gestión del Talento. Grado en que se consideran tales recursos como el capital intelectual.

Indicadores Cuantitativos:

$$= \frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}}$$

$$= \frac{\text{Personal Reclutado}}{\text{Personal Contratado}}$$

Atención al Cliente

Indicadores Cualitativos: Grado en que permite el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes. Modo en que se convierte en una fuente de recursos. (págs. 154-196)

Indicadores Cuantitativos:

$$= \frac{\text{Servicios al Cliente}}{\text{Total de servicios}}$$

$$= \frac{\text{Personal responsable de la atención a clientes}}{\text{Total de personal}}$$

La utilización de los indicadores de Auditoría cumple de manera básica, con los objetivos de establecer parámetros para evaluar los resultados de la Gestión de una organización y de manera estratégica.

2.2.12 Método COSO I

Según (Mantilla, S, 2009) manifiesta que:

Hace más de una década el Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, conocido como COS, publicó el Internal Control –Integrated Framework (COSO I) para facilitar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de Control Interno. Desde entonces ésta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones que ha sido utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de los objetivos. (pág. 3)

En base a lo anterior se concluye que el COSO I es un método que permite medir el nivel de cumplimiento de los objetivos, procedimientos, políticas, normativas a través de la aplicación de sus componentes.

2.2.13 Definición del Control Interno

Según (Cook , J & Winkle, 2006), expone:

El Control Interno es el sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados:

1. Para proteger los activos
2. Obtener la exactitud y confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos.
3. Promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía.
4. Comunicar las políticas administrativas, estimular y medir el cumplimiento de las mismas.

El sistema de control interno de una compañía se puede comparar con el sistema nervioso de una persona. Abarca toda la organización, sirve como un sistema de comunicación de dos vías, y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de la compañía específica. Incluye mucho más que el sistema contable y cubre cosas tales como las prácticas de empleo y entrenamiento, control de calidad, planeación de la producción, política de ventas y auditoría interna. (págs. 207-208)

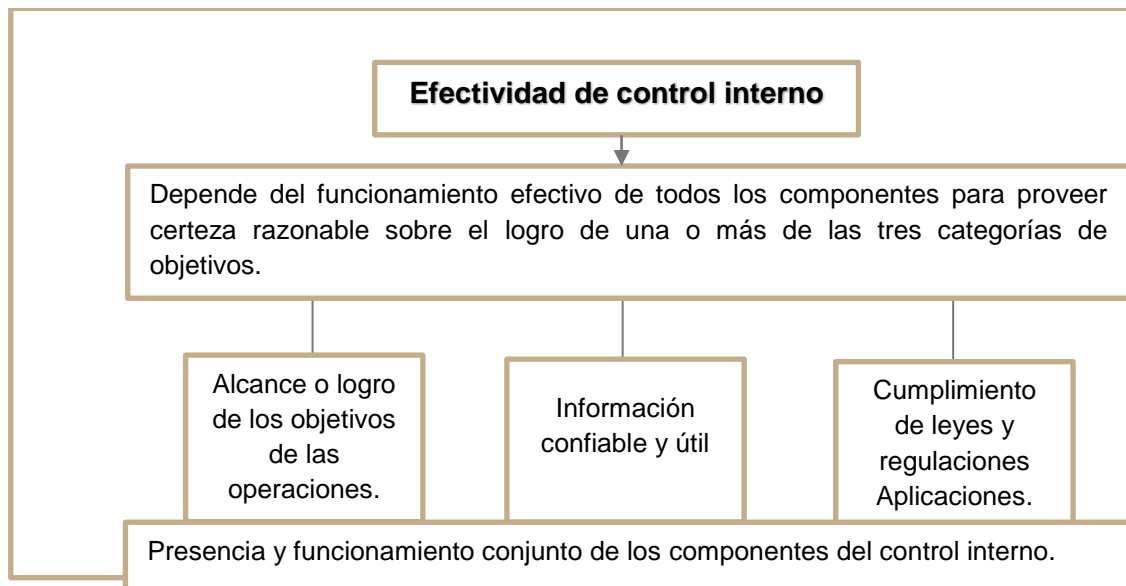
El Control Interno es responsabilidad de todos los miembros de una organización o entidad con la finalidad de comprobar la optimización y el cumplimiento oportuno de las actividades, de tal forma que se pueda a través del informe ayudar a la toma de decisiones correctivos a los directivos con el objetivo de lograr el desempeño eficiente de las operaciones.

Según (Estupiñan , R, 2006) indica que:

El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo y por el resto de personal, diseñado específicamente para proporcionarse seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiente y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicable

Cuadro 1: Efectividad del Control Interno



Fuente: Elaboración propia en base a la información de Estupiñan (2006)

Elaborado Por: Nancy Ayol

- Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a éstos.
- Orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo.

- Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.
- Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos. (pág. 26)

El Control Interno es muy importante aplicar en las organizaciones y entidades porque permite mejorar y corregir los errores detectados ya sea en toda la empresa o en uno de los departamentos.

2.2.14 Riesgos de la Auditoría de Gestión

Según (Contraloría General del Estado, 2011) se explica:

En este tipo de auditoría tenemos que tener en cuenta también los tres componentes del riesgo:

Riesgo Inherente: De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organización.

Riesgo de Control: De que el sistema de control prevenga o corrija tales errores.

Riesgo de Detección: De que los errores no identificados por los errores de control interno tampoco sean reconocidos por el Auditor. (pág. 61)

Según (Maldonado, M, 2011) explica que:

Los resultados de la auditoría pueden no estar exentos de errores y omisiones de importante significación que influyan en la evaluación a expresar por el auditor en su informe, por lo que resulta necesario conocer los riesgos ocultos en este proceso, que al igual que la auditoría financiera son:

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 está presentada tanto en el alcance de cada prueba en particular como en la cantidad de pruebas necesarias.

El Auditor debería obtener 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. (pág. 62)

Los riesgos están presentes en cualquier sistema o proceso que se ejecuten dentro de una auditoría o las actividades que la empresa propiamente realiza, ya sea en procesos de producción como de servicios, en operaciones financieras, medidas que la empresa aplica y sobretodo la información que toma el auditor, por tal razón la identificación de los mismos al momento de su realización debe ser oportuna.

2.2.15 Componentes del control Interno

Según (Estupiñan , R, 2006) señala que:

El Control Interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Control
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Seguimiento

El control interno, no consiste en un proceso secuencia, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño además por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de Control Interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra.

a. Ambiente de Control

El ambiente de control consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e afecte la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

- Integridad y valores éticos.- Tiene como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento.
- Competencia.- Son los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente sus tareas.
- Junta Directiva.- Consejo de Administración y/o comité y auditoría. Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación y compromiso necesarios para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los auditores internos y externos.
- Filosofía administrativa y estilo de operación.- Los factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y los principios y criterios contables, entre otros.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrolla las operaciones, se establece los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en

general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa.

b. Evaluación del riesgo

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obtenidos con ellos una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenaza su oportuno cumplimiento. Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. Salvaguardar sus bienes y recursos.

- Mantener ventaja ante la competencia.
- Construir y conservar su imagen.
- Incrementar y mantener su solidez financiera.
- Mantener su crecimiento.

c. Actividades de Control

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, las salvaguardas de los recursos, la segregación de funciones, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados. Las actividades de control tienen distintas características.

Pueden ser manuales o computarizados, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntadas hacia los riesgos en

beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Tabla 1:Tipos de Controles

DETECTIVOS	PREVENTIVOS	CORRECTIVO
Propósitos	Propósitos	Propósitos
Diseñado para detectar hechos indeseables. Detectan la manifestación/ocurrencia de un hecho.	Diseñado para prevenir resultados indeseables. Reducen la posibilidad de que se detecten.	Diseñado para corregir efectos de un hecho indeseable. Corrigen las causas de riesgo que se detectan.
Características	Características	Características
Detiene el proceso o aísla las causas del riesgo o la registran. Ejerce una función de vigilancia. Actúan cuando se evaden los preventivos. No evitan las causas, las personas involucradas. Conscientes y obvios mide efectividad de controles. Más costosos- pueden implicar correcciones.	Están incorporados en los procesos de forma imperceptible. Pasivos construidos dentro del sistema inconsciente. Guías que evitan que existan las causas. Impedimento a que algo suceda mal. Más barato evita costos de correcciones.	En el complemento del detectivo al originar una acción luego de la alarma. Corrigen la evasión o falta de los preventivos. Ayuda a la investigación y corrección de causas. Permite que la alarma se escuche y se remedie el problema. Mucho más costoso. Implica correcciones

		y re procesos.
--	--	----------------

Fuente: Elaboración propia en base a la información de Estupiñan (2006)

Elaborado por: Nancy Ayol

d. Sistema de información y Comunicación

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno más objetivos de control. De manera amplia se considera que existen controles y controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

Controles Generales

Tiene como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e influye el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento de Hardware y Software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencias y otros.

Controles de aplicación

Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

Información y Comunicación

Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y ampliación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen una parte importante de esa información y su contribución es incuestionable.

Es conveniente considerar en esta parte las tecnologías que evolucionan en los sistemas de información y que también, en su momento, será necesario diseñar controles a través de ellas. Tal es el caso de internet, el procesamiento de imágenes, el intercambio electrónico de datos y hasta asuntos relacionados con los sistemas expertos.

e. Supervisión y Monitoreo

Los sistemas de control están diseñados para operar en determinada circunstancia. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido a tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que conforman parte de los sistemas de control. (págs. 26-37)

Lo anterior no significa que tengan que revisar todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control.

2.2.16. Métodos de Evaluación del Control Interno

Según (Cardozo Cuenca, H, 2006) explica que existen 3 métodos de Evaluación del Control Interno:

Método Descriptivo: Consiste en la aplicación de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones y aspectos científicos del Control Interno. Y posee cuatro características importantes.

- Origen de cada documento y registro en el sistema
- Cómo se efectúa el procesamiento.
- Disposición de cada documento y registro en el sistema.
- Indicación de los procedimientos de control pertinentes a la Evaluación de los Riesgos de Control.

Método de Cuestionarios: Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas de tales preguntas.

Método Gráfico: Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos; en dichos dibujos se representa departamentos, formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones. (págs. 38-39)

Para el presente trabajo se aplicará cuestionarios de evaluación del Control Interno, en la determinación de la estructura de la entidad y de los componentes definidos en el diagnóstico preliminar, con el objetivo de conocer el nivel de riesgo que maneja y desde ese punto de partida definir los procedimientos a ejecutarse.

2.2.17 Objetivos del Control Interno

Según (Cardozo Cuenca, H, 2006) manifiesta que:

Los objetivos del Control Interno son:

- Prevenir fraudes
- Descubrir Hurtos o malversaciones
- Obtener información administrativa, contable y financiera, confiable segura y oportuna.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad.
- Promover la eficiencia del personal.
- Detectar desperdicios innecesarios tanto material, tiempo y recursos en general.
- Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación y estimaciones de las cuentas y operaciones sujetas a Auditoría por parte del Auditor.
- Detectar los riesgos inherentes a la cartera de crédito, riesgo administrativo, financiero como de la plataforma tecnológica. (págs. 33-34)

Es importante conocer los objetivos que pretende el Control Interno al ser aplicadas en las diferentes entidades, una de ellas es detectar fraudes que se presenten mes a mes y con esa evaluación permite que el gerente tome decisiones correctivas.

2.2.18 Definición de las 5 “E”

Según (Maldonado, M, 2011) expone que:

Economía: Consiste en reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para realizar un sistema, un programa, un proyecto, un proceso o una actividad, con la calidad requerida; mide si los resultados se están obteniendo a los costos más bajos posibles o planificados; se determina, comparando el costo real de las actividades realizadas frente al costo establecido presupuestariamente.

Eficiencia: Se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño.

Eficacia: La eficacia o efectividad consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas o los resultados deseados.

Ética: Etimológicamente hablando, ética es un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas.

Ecología: La tendencia a proteger el ambiente es un asunto que está en la agenda de todos los días. Fenómenos como la globalización, la han puesto de tapete. De hecho, en la mayoría de países sus gobiernos promulgan cada vez más leyes y reglamentos con medidas estrictas y disciplinarias en busca de la protección y preservación de los ecosistemas. (págs. 133-136)

La aplicación de las 5 “E” en cuanto al desempeño de cada una de las funciones operativas de la organización es primordial en su evaluación porque cada una de ellas promueve el crecimiento de la misma y ayuda a la consecución de las metas y objetivos planteados para el crecimiento empresarial.

2.2.19 Papeles de trabajo

Según (Cook , J & Winkle, 2006) expone que:

Se conoce como papeles de trabajo a los registros de los diferentes tipos de evidencia acumulada por el auditor. Cualquiera que sea la forma de la evidencia y cualesquiera que sean los métodos utilizados para obtenerla, se debe mantener algún tipo de registro en los papeles de trabajo. (pág. 296)

Según (Contraloría General del Estado, 2011) manifiesta que:

Se define como el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de Auditoría que sirve de evidencia del trabajo realizado y de los resultados revelados en el informe.

Por tanto, constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos, de las comprobaciones parciales que realizó, de la obtenida y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen pueden incluir: programas de trabajo, análisis, anotaciones documentos de la entidad o de terceros, cartas de confirmación y manifestaciones del cliente, extractos de documentos de la institución y planillas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor. (pág. 72)

En conclusiones, los papeles de trabajo son un conjunto de documentos que sustentan el trabajo del auditor, donde se detalla o describe cada uno de los procedimientos realizados durante la auditoría, constituyéndose así en la base fundamental para la preparación del informe final.

2.2.20 Propósitos principales de los papeles de trabajo

Según (Contraloría General del Estado, 2011) menciona que:

Los propósitos principales de los papeles de trabajo son:

- Constituir el fundamento que dispone el auditor, para preparar el informe de la Auditoría.
- Sirve de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de Auditoría.
- Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas, todo esto de conformidad con las NAGAS. (págs. 72-73)

Según (Cook , J & Winkle, 2006) expone:

Los papeles de trabajo también sirven como evidencia en caso de demandas legales, fuente de información para las declaraciones de impuestos y otros informes especializados y como guía para exámenes de Auditoría posteriores. Por esos sus fines principales son:

- a. Organización y Coordinación del examen de Auditoría: Los papeles de trabajo son un medio para organizar y coordinar las diferentes fases de Auditoría mientras se llevan a cabo.

- b. Información a incluir en el Informe de Auditoría: Los papeles de trabajo proporcionan la información que se incluirá en el informe del auditor. El informe estándar de Auditoría está integrado por los estados financieros, notas complementarias y la opinión del auditor.
- c. Respaldo a la opinión del auditor: El objetivo final de una Auditoría es la expresión de la opinión sobre todo los sucesos encontrados dentro de la entidad auditada.
- d. Evidencia Legal: Los papeles de trabajo constituyen una forma de evidencia que se puede utilizar en acciones legales. Los auditores pueden tener la necesidad de usar los papeles de trabajo para apoyar su afirmación de que realizaron la Auditoría de forma profesional, que ejercieron el debido cuidado y que no fueron negligentes en la realización de la revisión.
- e. Informes Especializados: Otra función de los papeles de trabajo es proporcionar la información necesaria, para la presentación de informes a la administración sobre la suficiencia de los controles internos.
- f. Guía para auditorías subsecuentes: Usualmente el auditor trae a las oficinas del cliente los papeles de trabajo de la Auditoría del año anterior para llevar a cabo la Auditoría del año actual. (págs. 295-298)

El propósito de los papeles de trabajo es crear una base de información que sirva al auditor para sustentar su informe final y crear confiabilidad en la realización del examen a la entidad y que las partes interesadas puedan tener credibilidad a través de los mismos.

2.2.21 Tipos de papeles de Trabajo

Según (Cook , J & Winkle, 2006) los papeles de trabajo pueden ser:

- **Planes de Auditoría:** Los papeles de trabajo deben contener la evidencia de que el auditor ha desarrollado una estrategia general para la conducción y alcance de la revisión.
- **Hoja de trabajo:** El balance de comprobación es el vínculo conector entre los libros de contabilidad del cliente y los estados financieros sobre los que el auditor está emitiendo su dictamen.

- **Cédulas de Detalle:** El auditor puede preparar varios tipos de cédulas para señalar el trabajo realizado al obtener evidencias que respalde las conclusiones en cuanto a la exactitud de las cuentas.
- **Sumarios Descriptivos:** Una de las principales formas de los papeles de trabajo en la Auditoría moderna es la sumaria descriptiva. Toda evidencia obtenida mediante pregunta, confirmación, inspección y de otra manera, así como toda la evidencia reflejada en cuestionarios, diagramas de flujo y anexos de respaldo, no tiene significado alguno si el auditor no llega a una conclusión razonable de las presentaciones.
- **Declaraciones y Confirmaciones:** Las cartas de declaración y confirmación solicitadas por la empresa a clientes, acreedores, bancos, abogados y otros, forman parte de los papeles de trabajo.
- **Actas y otros registros:** Copias de actas de las Juntas del Consejo de Administración, las copias de la escritura constitutiva y los estatutos forman parte de los papeles de trabajo. (págs. 299-324)

Los diferentes tipos de papeles de trabajo forman cada uno de los archivos que se mantiene durante la realización de la Auditoría, convirtiéndose en la evidencia de que el auditor realizó su trabajo y sirve como sustento de su opinión y a su vez de las conclusiones y recomendaciones que éste emitirá al finalizar su trabajo.

2.2.22 Archivo de los papeles de trabajo

Según (Contraloría General del Estado, 2011) menciona que:

Los papeles de trabajo pueden ser organizados y archivados en forma sistematizada en archivos que son de dos clases:

Archivo Permanente o Continuo: Contiene información de interés o utilidad para más de una Auditoría, o necesaria para auditores subsiguientes. La mayor parte de información para este archivo se obtiene en la primera auditoría; en las avenidas se requiere que se vaya actualizando.

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

La finalidad del archivo permanente se puede resumir en los puntos siguientes:

1. Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tiene vigencia en un período de varios años.

2. Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las Auditorías realizadas.
3. Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, porque no se ha operado ningún cambio.

Archivo Corriente: En estos archivos se guardan los papeles de trabajo relacionados con la Auditoría específica de un período. La cantidad de carpetas que forman parte de este archivo, varía de una Auditoría a otra, aun tratándose de un mismo cliente. (pág. 74)

En conclusión, en cuanto a la custodia y archivo de los papeles de trabajo se puede decir que son de propiedad del auditor, los cuales deben constar en dos clases de archivos; en el permanente se archivara toda clase de información que será útil para las demás Auditorías venideras, como información general de la empresa y Auditorías que se han realizado; en el corriente se archivan papeles de trabajo de Auditorías realizadas de un período.

2.2.23 Evidencia

Según (Holmes , A, 2007) expone que:

La evidencia que obtiene el Auditor, es la convicción razonable de que todos aquellos datos contables expresados en las cuentas anuales han sido y están debidamente soportados en tiempo y contenido por los hechos económicos y circunstanciales que realmente han ocurrido. (pág. 25)

Según (De la Peña Gutierrez, A, 2009) manifiesta que:

Las evidencias de Auditoría constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando éstas son suficientes y componentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe.

El Auditor dedica la mayor parte de su trabajo a la obtención o elaboración de las evidencias, lo que logra mediante la aplicación de las técnicas de Auditoría.

Elementos

Para que sea una evidencia de Auditoría, se requiere la unión de dos elementos.

- a. **Evidencias Suficientes.-** Cuando éstas son en la cantidad y en los tipos de evidencia, que sean útiles y obtenidas en los límites de tiempo y costos razonables.
- b. **Evidencias Competentes.-** Cuando, de acuerdo a su calidad son válidas y relevantes

Clases

- a. **Físicas.-**Se obtiene por medio de una inspección y observación directa de actividades, documentos y registros.
- b. **Testimonial.-** Es obtenida en entrevistas cuyas respuestas son verbales y escritas, con el fin de comprobar la autenticidad de un hecho.
- c. **Documental.-** Son los documentos logrados de fuente externa o ajena a la entidad.
- d. **Analítica.-** Es el resultado de computaciones, comparaciones con disposiciones legales, raciocinio y análisis.

Confiabilidad

Para que la evidencia sea aceptable, debe ser creíble y confiable. La calidad de la evidencia varía considerablemente según la fuente que la origina, como se demuestra en el siguiente cuadro. (págs. 65-67)

Tabla 2: Calidad de la Evidencia

MAYOR CONFIABILIDAD	MENOR CONFIABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Obtenida a partir de personas o hechos independientes de la entidad. • Producida por una estructura de control interno efectivo. • Por conocimiento directo: Observación, Inspección o reconstrucción. • De la alta dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtenida dentro de la entidad. • Producida por una estructura de control interno débil. • Por conocimiento Indirecto: Confianza en el trabajo de terceras personas Ejemplo: auditores internos. • Del personal de menor nivel

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2011)

Elaborado: Nancy Ayol

La evidencia de Auditoría es aquel componente que permite al auditor tener un soporte confiable en la realización del examen y la base suficiente que sustente las conclusiones y recomendaciones que él mismo proporciona cuando finaliza la Auditoría.

2.2.24 Características de la Evidencia

Según (Holmes , A, 2007) manifiesta que:

Una evidencia se considera competente y suficiente si cumple las características siguientes:

Relevante.- Cuando ayuda al auditor a llegar a una conclusión respecto a los objetivos específicos de la Auditoría.

Auténtica.- Cuando es verdadera en todas sus características.

Verificable.- Es el requisito de la evidencia que permite que dos o más auditores lleguen por separado a las mismas conclusiones, en iguales circunstancias.

Neutral.- Es requisito que se encuentre libre de prejuicios. Si el asunto bajo estudio es neutral no deben haber sido diseñados para apoyar intereses especiales. (pág. 36)

La evidencia debe ser competente, con calidad en relación a su relevancia, confiabilidad y suficiente en términos de cantidad, al tener en cuenta estos factores, se podrá sustentar confiablemente la realización del examen de Auditoría.

2.2.25 Marcas de Auditoría

Según (Contraloría General del Estado, 2011) explica que:

Las marcas de Auditoría conocidas también como claves de Auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente definido.

Estas marcas permiten identificar, que partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de la Auditoría y cuáles no.

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

A continuación unas marcas estándar que pueden utilizarse y que se encuentran relacionadas con las técnicas y otras prácticas que contiene los procedimientos de Auditoría. (pág. 67)

Tabla 3: Marcas de Auditoría

∅	Archivo Permanente
√	Revisado
@	Hallazgos
Ü	Documentos sin firmas
—	Incumplimiento del proceso de archivo
¥	Inexistencia de manuales
®	Falta de revisión de requisitos
∅	No existe documentación
∅	Expedientes desactualizados
∅	Incumplimiento del proceso
€	Sustentado con evidencias
≠	Datos incompletos
*	Evidencia
FD	Falta documento
N/A	No aplicable
-X	Debilidad, inconsistencia

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2011)

Elaborado por: Nancy Ayol

Las marcas deben ser distintivas y en color diferente al utilizado en la elaboración del papel de trabajo, para facilitar su ubicación. Se debe evitar los símbolos superpuestos complejos o similares; los números o letras simplemente rodeadas por un círculo proporcionan un orden secuencial y fácil de seguir.

2.2.26 Flujogramas










Según (Contraloría General del Estado, 2011) explica que:


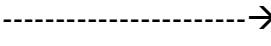



Consiste en revelar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas de la Auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Este método es más técnico y remediante para la evaluación, tiene la ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el revelamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles. (págs. 56-57)

A continuación se presenta la simbología de flujo diagramación:

Tabla 4: Simbología de Flujos

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	PROCESO
	PROCESO CON CONTROL
	DECISIÓN
	DOCUMENTO
	DOCUMENTO PRENUMERADO
	REGISTRO
	TARJETA PERFORADA
	PAPEL PERFORADO
	ARCHIVO

	DESPLAZA UN DOCUMENTO PARA EXPLICAR DESVIACIONES DEL SISTEMA
	ACTUALIZAR INFORMACIÓN
	DOCUMENTO (Cuando se va a distribuir los documentos)
	CONECTOR
	INICIO O FIN

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2011)

Elaborado por: Nancy Ayol

Los flujogramas son representaciones gráficas que emplean elementos geométricos para representar secuencias de un proceso, de igual modo permiten describir la secuencia y su interacción de las distintas etapas de un procedimiento.

2.2.27 Hallazgos

“Consiste en debilidades o situaciones críticas, encontradas durante una Auditoría que inciden en la gestión de los recursos de la entidad y son comunicados por medio de un informe emitido por el auditor.” (Contraloría General del Estado, 2011, pág. 34)

Según (Maldonado, M, 2011) menciona que:

Los hallazgos en Auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de Auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán las opiniones de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, finalmente indicará su conclusión y recomendación. (pág. 23)

El hallazgo, abarca hechos y otra información obtenida por el auditor durante la Auditoría y que debe ser comunicada al gerente o al jefe encargado de la entidad para su correctiva toma de decisiones.

2.2.28 ATRIBUTOS DEL HALLAZGO

Según (Contraloría General del Estado, 2011) explica que los atributos de un hallazgo son:

Condicion: Es la situación actual encontrada por el auditor respecto de una operación, actividad o transacción, refleja el nivel de cumplimiento de los criterios, es decir describe el logro de metas de la organización, expresadas como criterios.

Criterio: Es la norma con la cual el auditor realiza la medición de la condición, es decir son las metas que ha sido establecidas y que la entidad trata de lograrlas, por lo que son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición.

Causa: La razón por la cual no se cumplió el criterio o norma establecida.

Efecto: Es el resultado real de la condición encontrada. Por lo general representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas. (pág. 38)

Los hallazgos se los emplea en un sentido crítico y se refiere a cualquier situación deficiente y relevante que se determina mediante procedimientos de auditoría sobre áreas críticas. Es una situación acerca de la realidad y lo que debe ser.

2.2.29 INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Según (Sánchez C. G, 2006) menciona que :

Los informes por escrito son necesarios para comunicar los resultados de la Auditoría a los dirigentes y funcionarios que correspondan de los niveles de dirección facultados para ello , reducen el riesgo de que los resultados sean mal interpretados ; y facilitan el seguimiento para determinar si se han adoptado las medidas correctivas apropiadas (pág. 55)

Según (Franklin, E, 2013) explica que:

Al finalizar el examen de la organización, de acuerdo con el procedimiento correspondiente, y una vez que se han seleccionado los enfoques de análisis organizacional y cuantitativos , formulando el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe , en el cual se consignen los resultados de la Auditoría e identifique claramente el área , sistemas, programas, proyectos, y mas. (pág. 116)

Un informe de auditoría se considera una herramienta esencial para informar al gerente y a los usuarios de la información financiera, sobre todo en los negocios que principalmente se basan en los resultados que esta arrojando la empresa en sí.

2.3 IDEA A DEFENDER

La realización de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., ayudará a medir el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó bajo la modalidad cualitativa y cuantitativa.

Cualitativa: Se basó en la recolección de información a través de las encuestas a los empleados de la Cooperativa, permitiendo evaluar el proceso de la Auditoría de Gestión, con el fin de emitir resultados a través de un análisis previo y así mejorar la Gestión Administrativa y Financiera de la entidad.

Cuantitativa: Esta modalidad se aplicó en el trabajo investigativo con la finalidad de conseguir información detallada de la Cooperativa que fue necesaria para la ejecución del examen de auditoría, en la que se desarrolló las encuestas a los empleados obteniendo resultados confiables.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Con la finalidad de desarrollar el trabajo de titulación en la COAC Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., se utilizará los siguientes tipos de investigación.

De Campo: Mediante las encuestas se procedió a la recolección de datos directamente con los empleados de la entidad.

Explicativo: Se buscó establecer la causa de hechos o circunstancias encontradas durante la investigación y el efecto que estos ocasionó en la empresa.

Descriptivo: Para un mejor conocimiento de la gestión de la COAC Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., se comparó e interpretó los resultados obtenidos en las encuestas de los empleados.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

El presente trabajo investigativo estará orientado a la totalidad del personal que conforma la COAC Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., es decir a los 15 empleados que integra esta entidad. Razón por la cual no se tomó muestra.

Tabla 5: Nómina del Personal de la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

APELLIDOS	NOMBRES	CARGO
SAMANIEGO OLMEDO	WILLAN HERNÁN	GERENTE
YASACA YASACA	MARÍA MANUELA	CONTADORA
MOCHA GUACHO	JUANA	CAJERA
CEPEDA NAULA	RAMONA	
GUARACA PACAS	MANUELA	
MORALES ATUPAÑA	MARIA ELINA	COMITÉ DE CRÉDITO
QUISHPE JAYA	SEGUDO ARTURO	
LEMA ROLDÁN	MARÍA NICOLASA	
GUARACA MANGUIA	MARÍA VERONICA	SECRETARIA
MARCATOMA DAQULEMA	ROSA MANUELA	AUXILIAR DE CONTABILIDAD
YANGOL AYOL	MARÍA TOMASA	ASESOR DE CRÉDITO
PADILLA PAUCAR	LUIS ENRIQUE	
CHICAIZA CRUZ	ABELARDO GABRIEL	
CAVA APUGLLON	JORGE ROBERTO	SEGURIDAD
ROLDAN DELGADO	NARCIZO	

Fuente: Información de la COAC Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltd.

Elaborado por: Nancy Ayol

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Método Deductivo: Este método de investigación se aplicó en la fase preliminar de la auditoría, para ir de hechos generales a verdades particulares de la cooperativa. Para el efecto iniciamos con la información general existente tales como: leyes, normas, y reglamentos para evaluar el cumplimiento de los mismos dentro de la cooperativa.

Método Inductivo: Iniciamos de casos particulares a conocimientos generales. Se aplicó este método con el propósito de que el examen de Auditoría a la Cooperativa sirva de referente para conocer el desarrollo de la actividad, a través del estudio de sus cuentas, balances e información que permitió conocer un enfoque global del desempeño empresarial de la Cooperativa.

Analítico: Ayudó al análisis de aspectos relevantes de la investigación en base a la documentación recolectada en la COAC.

3.4.2 Técnicas

Observación Directa: Cuando se utiliza determinados instrumentos de observación, se puede registrar y valorar los comportamientos observados al interior de la cooperativa, en este caso mediante la observación directa en un recorrido por las instalaciones, se consiguió una idea clara del funcionamiento de la Entidad.

Encuestas: Esta técnica de investigación que se basa en el conjunto de preguntas, permitió aplicar una encuesta directamente a los empleados de la Cooperativa, con la finalidad de encontrar desviaciones o inconformidades en los diferentes procesos.

Entrevista: Al ser la entrevista un dialogo o relación directa en base a la palabra entre el entrevistador y el entrevistado, para efectos de la presente investigación se aplicó un banco de preguntas al gerente de la empresa, a fin de obtener criterios y opiniones con el fin de evaluar los procesos que manejan en la entidad.

3.4.3 Instrumentos

Cuestionarios: Es un formulario con preguntas de diferente naturaleza, con facilidades de respuesta y con la finalidad de recopilar información. En la presente investigación se pudo utilizar entrevistas o encuestas.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del Período Enero a Diciembre del 2015.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Motivo

Auditoría de Gestión para medir el grado de cumplimiento de la eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos y desempeño del personal a la COAC, Provincia de Chimborazo del Período Enero a Diciembre del 2015.

4.2.2 Alcance

La investigación se realizará el Período Enero a Diciembre del 2015, con el propósito de medir el grado de cumplimiento de la eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos y el desempeño del personal de la COAC Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda, Provincia de Chimborazo.



IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA



ARCHIVO PERMANENTE

ENTIDAD	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote LTDA.
DIRECCIÓN	Guamote Barrio Central calle Carlos Vela interseccion Riobamba.
TIPO DE TRABAJO	Auditoría de Gestión
PERÍODO	Enero-Diciembre del 2015.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE
COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.**

**ÍNDICE DE
ARCHIVO PERMANENTE**

INFORMACIÓN GENERAL	AP1
HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS	AP2
PROGRAMA DE AUDITORÍA	AP3

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

4.2.3 Información General de la Entidad

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.



RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote LTDA., es una entidad que desarrolla sus actividades dentro del sector de la economía popular y solidaria. Su Gestión se enfoca en la oferta de productos y servicios, tanto a nivel de captaciones como colocaciones, siempre en función del cumplimiento de los principios cooperativos.

La COAC se constituye gracias a la iniciativa de los trabajadores, autoridades, del municipio del cantón Guamote, liderada por el señor Mariano Curicama Alcalde del Cantón Guamote y dirigentes de algunas organizaciones, con el objetivo de contar con una Cooperativa de Ahorro y Crédito para apoyar al desarrollo económico del Cantón, y lograr que sus compañeros de trabajo eviten acceder a préstamos con chulqueros, bancos tradicionales, con el transcurso del tiempo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena Guamote Ltda., fue creciendo y aumentando su capacidad económica de servicios financieros y servicios cooperativos solidarios que trabaja a beneficio de la sociedad de la provincia de Chimborazo y de las diferentes comunidades del Cantón Guamote.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

COAC Cámara de Comercio Indígena de Guamote LTDA., se crea un 26 de Noviembre del año 2000 con la participación de 43 socios auto convocado quienes voluntariamente querían pertenecer a la Cooperativa como socios fundadores, en esta reunión plantearon elegir el directorio provisional para que dirija a esta gran asamblea recayendo en las siguientes personas:

Presidente: Sr. Víctor Hugo Alcoser Chávez

Secretario: Sr. Néstor Chávez Muyolema

Tesorera: Sra. Rosa Elvira Muñoz Avendaño

Vocales: Ángel Eduardo Montoya Mora, Jorge Marcatoma Cuñas, Julio Remigio Logroño, quienes posesionados y juramentados para fines pertinentes por el señor Raúl Ruiz Campoverde en primera instancia plantearon aportar (\$8,00) por cada socio para certificado de aportación, la cuota de (\$2,00) cada socio que servirá para gastos de Administración y Constitución de la Cooperativa.

Con el transcurso del tiempo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., fue creciendo y aumentando su capacidad económica de servicios financieros y cooperativos solidarios que trabaja a beneficio de la sociedad de la Provincia de Chimborazo y de las diferentes comunidades del Cantón Guamote la misma que facilita créditos rápidos y oportunos para satisfacer las necesidades de la colectividad Guamoteña.



ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&JM	FECHA: 23/12/2016

MISIÓN

Desarrollamos y ofertamos productos y servicios financieros y sociales , con calidad y transparencia , en funcion de las expectativas de los socios promoviendo el desarrollo integral del personal, generando ambiente de confianza en la comunidad a la que servimos.

VISIÓN

Ser una institución de la economía popular y solidaria referente , por la aplicación de principios cooperativos, que contribuye al desarrollo de los socios, con personal capacitado y comprometido en la entrega de productos y servicios financieros y sociales de calidad , con una buena organización y sólida estructura financiera , económica y social.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Fortalecer a la cooperativa a traves de buenas prácticas financieras para lograr sostenibilidad.
- Gestionar la disponibilidad de recursos
- Promover productos y servicios de calidad para satisfacer y fidelizar a los socios.
- Elaborar la normativa de adecuación que exige la SEPS
- Mejorar los procesos internos
- Desarrollar las competecias requeridas en el personal
- Fortalecer la infraestructura infromática.

VALORES INSTITUCIONALES

HONESTIDAD

- Respeto a la verdad en relacion con el mundo, los hechos y las personas.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA:08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA:23/12/2016

TRANSPARENCIA

- Permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos proporcionando y perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos.

COMPROMISO

- Comprometerse es poner al máximo nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.
- El compromiso que se hace de corazón va mas allá de la firma de un documento, o un contrato.
- Cuando nos comprometemos es porque conocemos las condiciones que eatamos aceptando y las obligaciones que éstas conllevan.

RESPONSABILIDAD

- La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

FIDELIDAD

- La fidelidad es la virtud para dar cumplimiento a una promesa.
- Se trata de un acuerdo que implica una serie de responsabilidades y que no debería ser violado por ninguan de las partes.

LEYES QUE RIGEN A LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., rige por las siguientes disposiciones legales.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

- Constitución Política de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de Seguridad Social
- Reglamento de Economía Popular y Solidaria.
- Código de Trabajo
- Normas y disposiciones Legales Internas:
 - ✓ Estatutos
 - ✓ Reglamento Interno
 - ✓ Reglamento de Crédito
 - ✓ Manual de Crédito
 - ✓ Políticas de Crédito
 - ✓ Código de Ética

La normativa constituye el apoyo legal que permite el funcionamiento de la entidad. Su base macro es la Constitución del Ecuador, en la que se estipulan los artículos relacionados con la soberanía económica.

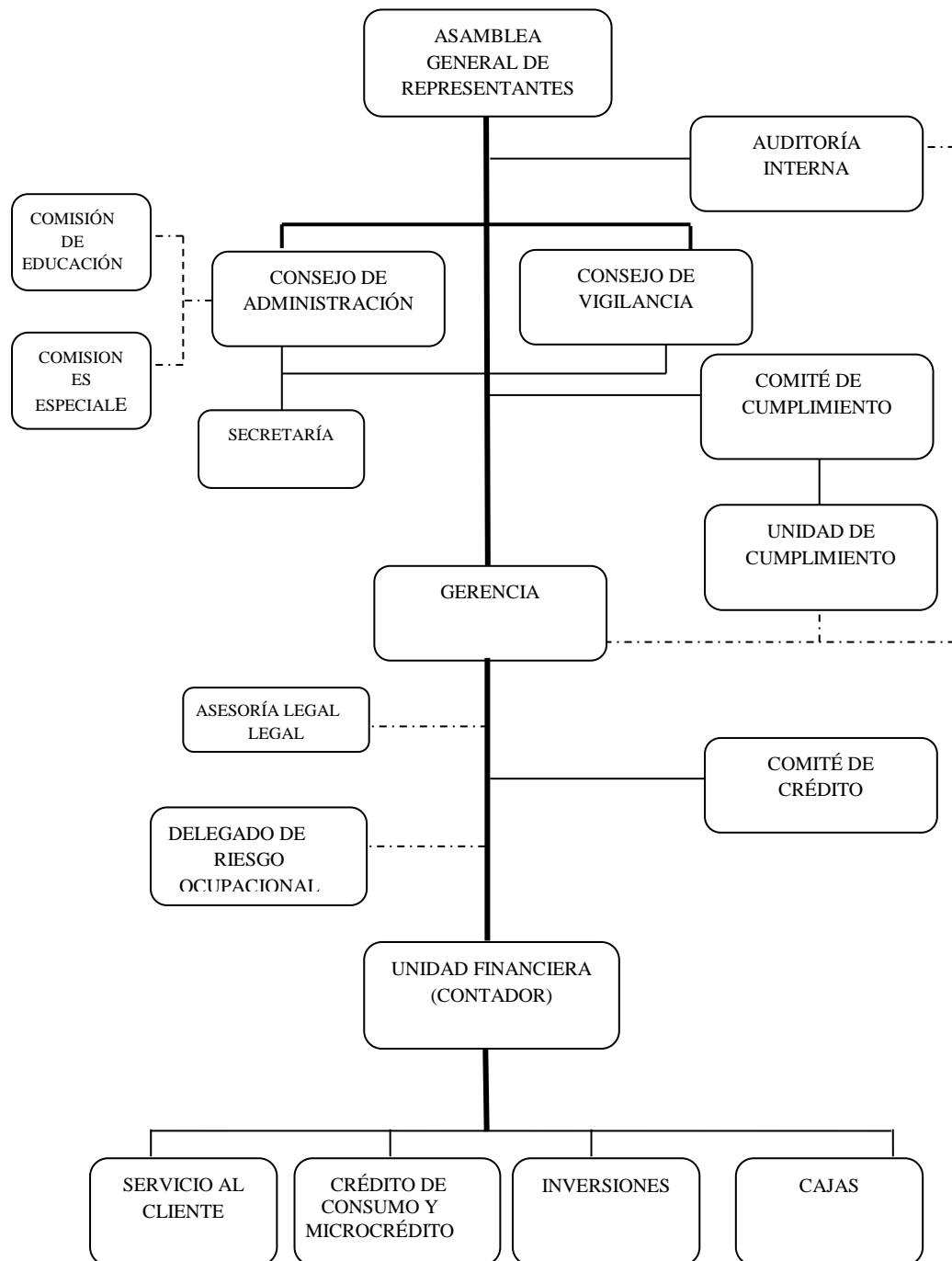
UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Índigena de Guamote Ltda., se encuentra ubicada en la Provincia de Chimborazo, Cantón Guamote ,Barrio Central en la calle Carlos Vela, interseccion Riobamba, diagonal al hotel RAMADA.



ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



- NIVELES**
- NIVEL DIRECTIVO
 - NIVEL ASESOR
 - NIVEL DE APOYO
 - NIVEL _____

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO
INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.**



4.2.4 Hoja de Marcas

Ⓞ	Archivo Permanente
√	Revisado
@	Hallazgos
Ü	Documentos sin firmas
→	Incumplimiento del proceso de archivo
¥	Inexistencia de manuales
®	Falta de revisión de requisitos
ϕ	No existe documentación
Ⓞ	Expedientes desactualizados
Ⓞ	Incumplimiento del proceso
€	Sustentado con evidencias
≠	Datos incompletos
*	Evidencia
FD	Falta documento
N/A	No aplicable
-X	Debilidad, inconsistencia

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

4.2.5 Hoja de Referencias

AP2 2/2

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
PA	Programa de Auditoría
ECI	Evaluación del Control Interno
HA	Hoja de Hallazgo
IA	Informe de Auditoría
ET	Entrevista
ICI	Informe de Control Interno
AMC	Ambiente de Control
ACC	Actividades de Control
IC	Información y Comunicación
SM	Supervisión y Monitoreo
VD	Verificación de Documentos
IG	Indicadores de Gestión
REI	Revisión de Estructura Institucional
NA	Nota Aclaratoria
MM	Matriz de Monitoreo
NBAY	Nancy Beatriz Ayol Yasaca
LGSA	Luis Germán Sanandrés Álvarez
MCIC	María del Carmen Ibarra Chango

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

4.2.6 Programa de Auditoría

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

DIRECCIÓN: Guamote Barrio Central, Calle Carlos Vela

TIPO DE TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 Enero al 31 de Diciembre del 2015.

OBJETIVOS:

- Conocer y familiarizarnos con el entorno de la empresa para tener una visión general de la empresa.
- Evaluar el Sistema de Control Interno aplicando el método COSO I.
- Analizar los hallazgos que se determinan en la evaluación de los procedimientos o áreas críticas.
- Mantener una comunicación con la empresa para evidenciar el informe y presentar los resultados.

N°	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA	RESPONSABLE	FECHA
FASE 1				
FAMILIARIZACIÓN, REVISIÓN DE LA NORMATIVA LEGAL				
1	Realizar una carta de presentación y compromiso a fin de dar a conocer el trabajo a realizar y solicite las facilidades para la información.	CP	NBAY	07/11/2016
2	Realizar el Memorándum de Planificación	MP	NBAY	08/11/2016
3	Realizar la entrevista al gerente de la institución.	ENT	NBAY	10/11/2016
FASE 2				
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO				
1	Evaluación del Sistema de	ECI	NBAY	11/11/2016

	Control Interno mediante el método COSO I en las siguientes áreas críticas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente de Control ✓ Evaluación de riesgo ✓ Actividades de Control ✓ Información y Comunicación ✓ Supervisión y Monitoreo 	<p style="color: red; text-align: center;">ECI-AMC</p> <p style="color: red; text-align: center;">ECI-ER</p> <p style="color: red; text-align: center;">ECI-ACC</p> <p style="color: red; text-align: center;">ECI-IC</p> <p style="color: red; text-align: center;">ECI-SM</p>		AP3 2/2
2	Elabore la Hoja de Hallazgos	HA	NBAY	13/11/2016
FASE 3				
DESARROLLO DE HALLAZGOS O EVALUACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS				
1	Efectué la revisión de la estructura de la institución.	REI	NBAY	28/11/2016
2	Evalué los procedimientos correspondientes al Área de Cobranzas y Créditos.	EV	NBAY	29/11/2016
3	Aplique Indicadores de Gestión <ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiencia ➤ Eficacia 	IG	NBAY	13/12/2016
4	Elaborar la Hoja de Hallazgos	HA	NBAY	13/12/2016
FASE 4				
REDACCIÓN DEL INFORME Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
1	Programa de Auditoría	PA	NBAY	14/12/2016
2	Informe Final de Auditoría de Gestión	IA	NBAY	23/12/2016
FASE 5				
Monitoreo Estratégico de Recomendaciones				
1	Proponer una matriz de Monitoreo Estratégico de Recomendaciones.	MME	NBAY	23/12/2016

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&JM	FECHA: 23/12/2016



ARCHIVO CORRIENTE

ENTIDAD	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote LTDA.
DIRECCIÓN	Guamote Barrio Central calle Carlos Vela interseccion Riobamba.
TIPO DE TRABAJO	Auditoría de Gestión
PERÍODO	Enero-Diciembre del 2015.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 09/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO
INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.**

ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

ARCHIVO CORRIENTE	
FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD	
Carta de Presentación y visita previa	CP
Memorándum de Planificación	MP
Entrevista al Gerente	ET
FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
Evaluación del Control Interno <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente de Control ✓ Evaluación de Riesgos ✓ Actividades de Control ✓ Información y Comunicación ✓ Supervisión y Monitoreo 	ECI-AMC ECI-ER ECI-ACC ECI-IC ECI-SM
Hoja de Hallazgos	HA
FASE III: DESARROLLO DE HALLAZGOS O EVALUACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS	
Revisión de la estructura de la Institución	REI
Procedimiento del área de Cobranzas y Crédito	EP
Indicadores de Gestión	IG
Hoja de Hallazgos	HA
FASE IV: REDACCIÓN DEL INFORME Y COMUNICACIÓN	
Programa de Auditoría	PA
Informe Final de Auditoría de Gestión	IA
FASE V: MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES	
Matriz de Monitoreo	MM

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LA NORMATIVA LEGAL

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 07 de Noviembre del 2016

Ing.

Willan Samaniego

GERENTE GENERAL DE LA COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

Presente

De mi Consideración

Por medio de la presente me permito comunicarle a usted que luego de ser aceptada la realización de la Auditoría de Gestión a la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del Período Enero a Diciembre del 2015, informo que se llevará a cabo, con el fin de generar un Informe de Auditoría de Gestión de acuerdo a las respectivas Leyes, Normas y Reglamentos de Auditoría, con el propósito de obtener una opinión acerca de la Gestión realizada en la COAC, aplicando pruebas técnicas y de campo, revisión de documentos y análisis de los procedimientos con el fin de obtener evidencias que sustente la opinión.

Al mismo tiempo solicitarle la colaboración y facilidades por parte del personal que labora en la Cooperativa, para acceder a la correspondiente documentación, la misma que ayudará a evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas creadas por la entidad.

Atentamente,

Nancy Beatriz Ayol Yasaca
AUTORA DE LA TESIS

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&JM	FECHA: 23/12/2016

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

ENTIDAD: COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

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

1. MOTIVO DEL EXAMEN

Auditoría de Gestión para medir el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos a la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del Período Enero a Diciembre del 2015.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de Gestión se realizará en la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., en el Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo ubicada en la calle Carlos Vela Intersección Riobamba, y comprende del 01 Enero al 31 de Diciembre del 2015.

El examen tiene el propósito de medir el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

3. OBJETIVO GENERAL

Realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., del periodo Enero a Diciembre del 2015, para medir el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar el Marco teórico referencial que sirva como base para la utilización de los diferentes conceptos a aplicarse en la Auditoría de Gestión.
- Utilizar el método COSO I para evaluar el control interno que sustenten los hallazgos existentes.
- Emitir un Informe de Auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones permitiendo una mejor toma de decisiones por parte del gerente de la Cooperativa.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&JM	FECHA: 23/12/2016

TIEMPO ESTIMADO

MP 2/3

Fecha de Inicio	07/11/2016
Fecha de Finalización	23/12/2016

4. RECURSOS NECESARIOS PARA LA AUDITORÍA

RECURSOS HUMANOS	
ACTIVIDADES	VALOR
Jefe de Equipo	\$ 400,00
Auditor	500,00
Total	900,00
RECURSOS MATERIALES	
Computadora	100,00
Resma de Papel	15,00
Lápiz	2,00
Borrador	1,00
Resaltador	2,00
Transporte	20,00
Imprevisto	10,00
Total	150,00
TOTAL	\$ 1050,00

5. METODOLOGÍA

La Metodología a utilizar en la Auditoría de Gestión comprende los siguientes procedimientos:

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

MP 3/3

- Entrevista al Gerente de la COAC.
- Identificar y documentar procedimientos, funciones y actividades.
- Efectuar pruebas de cumplimiento para confirmar procedimientos.
- Revisar la Gestión Utilizando Indicadores de Gestión

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO
INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.**

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Ing. Willan Samaniego

CARGO: Gerente de la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

FECHA: 10/11/2016

HORA: 10:00 am

CUESTIONARIO

N°	PREGUNTAS
1	¿Qué tiempo lleva en el cargo como Gerente?
2	¿Se ha realizado anteriormente una Auditoría de Gestión?
3	¿Considera que la Auditoría de Gestión contribuirá al mejoramiento de los niveles de eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos y en el cumplimiento de los objetivos?
4	¿Qué organismos regula las actividades que realiza la Entidad?
5	¿Cuáles son las debilidades que existen en la Cooperativa?
6	¿Existe el control constante de la recuperación de la Cartera de Crédito?
7	¿Cuál es el proceso para el Otorgamiento de Crédito en la entidad?
8	¿El desempeño del personal cumple con los objetivos organizacionales?
9	¿El personal se encuentra debidamente capacitado para el buen manejo de los recursos necesarios en la ejecución de sus actividades?
10	¿El uso de los recursos disponibles en la Cooperativa se los hace bajo criterios de eficacia y eficiencia?
11	¿Se han proporcionado capacitaciones continuas al personal?
12	¿Existe políticas establecidas para el cumplimiento de las funciones?
13	¿El personal que labora cumple con todas las actividades encomendadas?

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

14	¿Existe un manual de funciones para cada Departamento que defina las actividades a realizar?
15	¿De qué manera se mide el rendimiento del personal?
16	¿Existen políticas establecidas para la selección del personal?
17	¿Cuál es el proceso para la Contratación del personal?

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO
INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.**

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Ing. Willan Samaniego

CARGO: Gerente de la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

FECHA: 10/11/2016

HORA: 10:00 am

1. ¿Qué tiempo lleva en el cargo como Gerente?

En el cargo de Gerente General llevo 2 años 4 meses.

2. ¿Se ha realizado anteriormente una Auditoría de Gestión?

Sí se ha realizado Auditorías de Gestión en la Cooperativa pero hace años atrás, recientemente no lo hemos aplicado todavía.

3. ¿Considera que la Auditoría de Gestión contribuirá al mejoramiento de los niveles de eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos y en el cumplimiento de los objetivos?

Si, considero que la Auditoría de Gestión va a contribuir en el mejoramiento de los niveles de eficacia y eficiencia porque permitirá encontrar las falencias o irregularidades en los procesos.

4. ¿Qué organismos regula las actividades que realiza la Entidad?

Aparte de los reglamentos internos de la Cooperativa nos regula la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y las Normas de la Contraloría General de Estado.

5. ¿Cuáles son las debilidades que existen en la Cooperativa?

- ✓ Falta de una mejor tecnología.
- ✓ Falta de personal capacitado.
- ✓ Falta de comunicación entre los Departamentos.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

6. ¿Existe el control constante de la recuperación de la Cartera de Crédito?

No, no se realiza el control constante o adecuado de la recuperación de la Cartera de Crédito por que nosotros lo realizamos 1 vez al año.

7. ¿Cuál es el proceso para la Otorgación de Crédito en la entidad?

El proceso para la otorgación de créditos a los socios y a las personas nuevas que solicitan un préstamo es:

Primeramente el cliente solicita un crédito y presenta los documentos, el oficial de crédito es quien recibe y analiza la carpeta del cliente luego entrega al Comité de Crédito para su respectivo análisis y aprobación. Si se determina que no cumple con los requisitos la carpeta es regresada inmediatamente al cliente pero por otro lado si el cliente cumple con todo la cajera realiza el desembolso.

8. ¿El desempeño del personal cumple con los objetivos organizacionales?

En el desempeño del personal las debilidades son las siguientes:

- Inadecuada atención a los Clientes.
- Personal desmotivado
- Impuntualidad

9. ¿El personal se encuentra debidamente capacitado para el buen manejo de los recursos necesarios en la ejecución de sus actividades?

Si están capacitados adecuadamente para utilizar y optimizar los recursos.

10. ¿El uso de los recursos disponibles en la Cooperativa se los hace bajo criterios de eficacia y eficiencia?

Sí, todo el personal trata de optimizar recursos, de reutilizar por ejemplo las hojas de papel bond.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

11. ¿Se han proporcionado capacitaciones continuas al personal?

Si se han desarrollado capacitaciones continuas pero no de temas específicos para cada departamento.

12. ¿Existe políticas establecidas para el cumplimiento de las funciones?

Sí, la Cooperativa tiene políticas establecidas que consta en los Reglamentos Internos.

13. ¿El personal que labora cumple con todas las actividades encomendadas?

Si todo el personal de la Cooperativa cumple debidamente las actividades que tienen que realizar.

14. ¿Existe un manual de funciones para cada Departamento que defina las actividades a realizar?

Si, si existe un manual de funciones para cada departamento donde va detallado las actividades que deben cumplir

15. ¿De qué manera se mide el rendimiento del personal?

Con la tarea cumplida y de acuerdo al tiempo que se demore en realizar, por el flujo continuo de entrada y salida de los clientes.

16. ¿Existen políticas establecidas para la selección del personal?

Si existen Políticas Internas de la Cooperativa para aplicar en la selección del personal nuevo a la entidad.

17. ¿Cuál es el proceso para la Selección y Contratación del personal?

No tenemos un proceso específico para contratar y seleccionar al personal

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

**FASE II:
EVALUACIÓN DEL
SISTEMA DE CONTROL
INTERNO**

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ECI-AMC
1/3

ENTIDAD: COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

DIRECCIÓN: CALLE CARLOS VELA INTERSECCIÓN RIOBAMBA

NATURALEZA DEL TRABAJO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO			OPERATIVO			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
Integridad y Valores Éticos								
1	¿Tiene la Cooperativa un código de conducta ?	x			x			
2	¿Los funcionarios se comportan de acuerdo a las reglas de conducta definidos por la Cooperativa?	x			x			
Misión, Visión , Objetivos y Políticas								
3	¿La Misión, Visión y Objetivos son coherentes con el desarrollo de la organización ?	x			x			
4	¿Existe un manual para el reclutamiento del personal?	x				x		@No existe políticas de reclutamiento, selección del personal que laboran en la entidad.
5	¿Las responsabilidades están definidas adecuadamente y son conocidas por los responsables de cada cargo?	x			x			
Ambiente de Confianza								
6	¿Se fomenta en la Cooperativa una actitud de confianza entre el personal y el Gerente General?	x			x			
7	¿Existen capacitaciones continuas para el personal de la Cooperativa?	x				x		@ No existen capacitaciones continuas referentes al cargo que ocupan.
8	¿El personal tiene deseo de superación para contribuir con la entidad?	x			x			
9	¿En el cronograma de la Cooperativa están establecidas capacitaciones para el personal?	x			x			
10	¿Se analiza los conocimientos y habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?	x			x			

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

MATRIZ DE PONDERACIÓN

**ECI-
AMC 2/3**

Entidad: COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

Componente: Ambiente de Control

N°	Componente/Pregunta	Ponderación	Calificación
1	¿Tiene la Cooperativa un código de conducta ?	10	10
2	¿Los funcionarios se comportan de acuerdo a las reglas de conducta definidos por la Cooperativa?	10	10
3	¿La Misión, Visión y Objetivos son coherentes con el desarrollo de la organización ?	10	10
4	¿Existe un manual para el reclutamiento del personal?	10	0
5	¿Las responsabilidades están definidas adecuadamente y son conocidas por los responsables de cada cargo?	10	10
6	¿Se fomenta en la Cooperativa una actitud de confianza entre el personal y el Gerente General?	10	10
7	¿Existen capacitaciones continuas para el personal de la Cooperativa?	10	0
8	¿El personal tiene deseo de superación para contribuir con la entidad?	10	10
9	¿En el cronograma de la Cooperativa están establecidas capacitaciones para el personal?	10	10
10	¿Se analiza los conocimientos y habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?	10	10
	TOTAL	100	80

Nivel de Confianza= NC

Nivel de Riesgo=NR

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

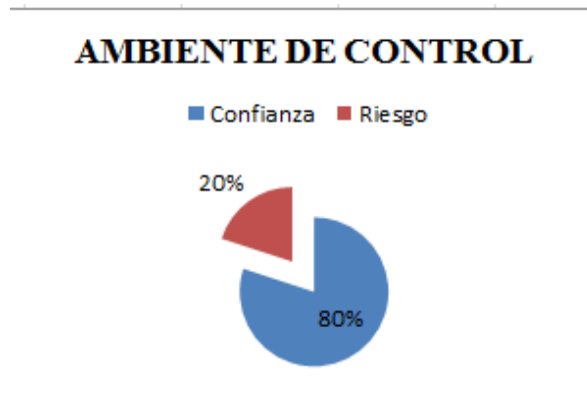
$$NC = (CT/CP) * 100$$

$$NC = (80/100) * 100$$

$$NC = 80\%$$

$$NR = 20\%$$

Gráfico 1: Ambiente de Control



Elaborado por: Nancy Ayol

CRITERIO

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
0-50 %	Bajo	Bajo
51-75 %	Medio	Moderado
76-100 %	Moderado	Alto

ANÁLISIS

En la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., a través de la aplicación de Cuestionario de Control Interno para el componente Ambiente de Control efectuado al Gerente General y al nivel Operativo se puede evidenciar mediante la ponderación y calificación que existe una confianza del 80% (alto), pero la entidad no cuenta con capacitaciones continuas ni el manual para el reclutamiento del personal por tanto tiene un riesgo del 20% (bajo) por lo tanto es considerado favorable para los intereses de la Cooperativa, debido a que este componente es fundamental en relación a los demás componentes porque trata sobre la estructura y disciplina con la que se maneja la entidad.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&JM	FECHA: 23/12/2016

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO

ECI-ER
1/3

ENTIDAD: COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

DIRECCIÓN: CALLE CARLOS VELA INTERSECCIÓN RIOBAMBA

NATURALEZA DEL TRABAJO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO			OPERATIVO			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	Misión, Visión y Objetivos							
1	¿La Misión, Visión y Objetivos son conocidas por el personal de la Cooperativa?	X			X			
2	¿Existe una definición adecuada de políticas por parte de la dirección para alcanzar los objetivos?	X			x			
3	¿Cuentan con un proceso que periódicamente revise y actualice los planes estratégicos de la Institución?		x			x		@No existe un proceso que verifique que se actualice los planes estratégicos de la COAC.
	Identificación de Riesgos							
4	¿Existe mecanismos apropiados para identificar los riesgos internos y externos?	X			X			
5	¿Cuándo se detectan situaciones negativas en la consecución de los objetivos, son comunicadas inmediatamente al Gerente General?	X			x			
6	¿Se lleva un registro individual de las falencias existentes por parte del personal?	X			x			
	Manejo de Cambio							
7	¿Se comunica al personal sobre el riesgo que existe en la Cooperativa debido al incumplimiento de las actividades?	X			x			
8	¿Existe algún mecanismo para anticipar los cambios que pueden afectar a la entidad?		x			x		@No existen mecanismos que permitan anticipar cambios que afecten a la Cooperativa.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 09/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

MATRIZ DE PONDERACIÓN

ECI-ER
2/3

Entidad: COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

Componente: Evaluación de Riesgo

N°	Componente/Pregunta	Ponderación	Calificación
1	¿La Misión, Visión y Objetivos son conocidas por el personal de la Cooperativa?	10	10
2	¿Existe una definición adecuada de políticas por parte de la dirección para alcanzar los objetivos?	10	10
3	¿Cuentan con un proceso que periódicamente revise y actualice los planes estratégicos de la Institución?	10	0
4	¿Existe mecanismos apropiados para identificar los riesgos internos y externos?	10	10
5	¿Cuándo se detectan situaciones negativas en la consecución de los objetivos, son comunicadas inmediatamente al Gerente General?	10	10
6	¿Se lleva un registro individual de las falencias existentes por parte del personal?	10	10
7	¿Se comunica al personal sobre el riesgo que existe en la Cooperativa debido al incumplimiento de las actividades?	10	10
8	¿Existe algún mecanismo para anticipar los cambios que pueden afectar a la entidad?	10	0
	TOTAL	80	60

$$NC = (CT/CP) * 100$$

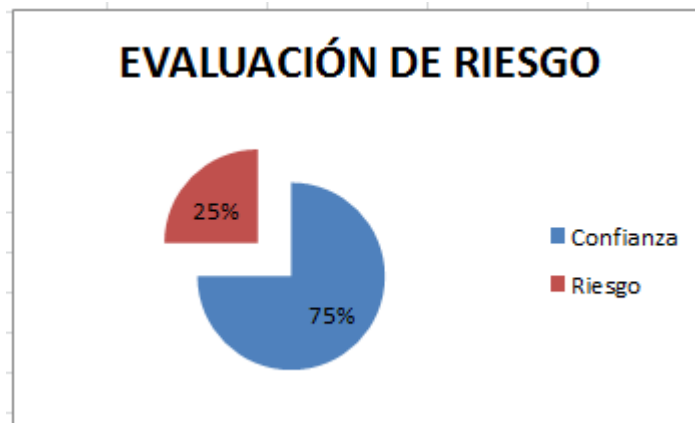
$$NC = (60/80) * 100$$

$$NC = 75\%$$

$$NR = 25\%$$

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

Gráfico 2: Evaluación de Riesgo



Elaborado por: Nancy Ayol

CRITERIO

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
0-50 %	Bajo	Bajo
51-75 %	Medio	Moderado
76-100 %	Moderado	Alto

ANÁLISIS

En la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., se pudo evidenciar a través de la aplicación de Cuestionario de Control Interno para el componente Evaluación de Riesgo que respondió el Gerente General, mediante de la ponderación y calificación que obtuvo una confianza del 75% (moderado) esto significa que todo el personal de la Cooperativa conocen la Misión, Visión como también el riesgo que se presenta si se incumplen con las actividades planificadas por otro lado tenemos un riesgo del 25% (bajo), por lo que no existe algún mecanismo para anticipar los cambios que pueden afectar a la entidad. Finalmente puedo considerar favorable para la Cooperativa.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 09/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO

ECI-AC
1/3

ENTIDAD: COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

DIRECCIÓN: CALLE CARLOS VELA INTERSECCIÓN RIOBAMBA

NATURALEZA DEL TRABAJO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO			OPERATIVO			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
Identificación del Procedimiento de Control								
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas a la autorización, registro y revisión de las transacciones son revisadas por distintas personas?	x			X			
2	¿La documentación de las transacciones es exacta y completa?	x			X			
3	¿El personal de la entidad tiene conocimiento de las actividades a desarrollar en cada cargo?	x			x			
Evaluación del Desempeño								
4	¿Se evalúa al personal por lo menos dos veces al año?	x			x			
5	¿Cuentan con un registro de los documentos que ingresan y egresan a cada área de la entidad?	x			X			
6	¿Existe un control de las actividades que se desarrollan a diario por el personal?		x			x		@No existe un control de las actividades que realiza cada empleado.
Manuales de Procedimiento								
7	¿El Departamento de Crédito cumple los reglamentos e instrucciones establecidas?	x			x			
8	¿Considera que los procedimientos existentes son los adecuados?	x			x			
9	¿Existe manuales de procedimiento para llevar a cabo los procesos de cada departamento?		x			x		@La entidad no cuentan con manuales de procedimiento para cada departamento.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

MATRIZ DE PONDERACIÓN

ECI-AC 2/3

Entidad: COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

Componente: Actividades de Control

N°	Componente/Pregunta	Ponderación	Calificación
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas a la autorización, registro y revisión de las transacciones son revisadas por distintas personas?	10	10
2	¿La documentación de las transacciones es exacta y completa?	10	10
3	¿El personal de la entidad tiene conocimiento de las actividades a desarrollar en cada cargo?	10	10
4	¿Se evalúa al personal por lo menos dos veces al año?	10	10
5	¿Cuentan con un registro de los documentos que ingresan y egresan a cada área de la entidad?	10	10
6	¿Existe un control de las actividades que se desarrollan a diario por el personal?	10	0
7	¿El Departamento de Crédito cumple los reglamentos e instrucciones establecidas?	10	10
8	¿Considera que los procedimientos existentes son los adecuados?	10	10
9	¿Existe manuales de procedimiento para llevar a cabo los procesos de cada departamento?	10	0
	TOTAL	90	70

$$NC = (CT/CP) * 100$$

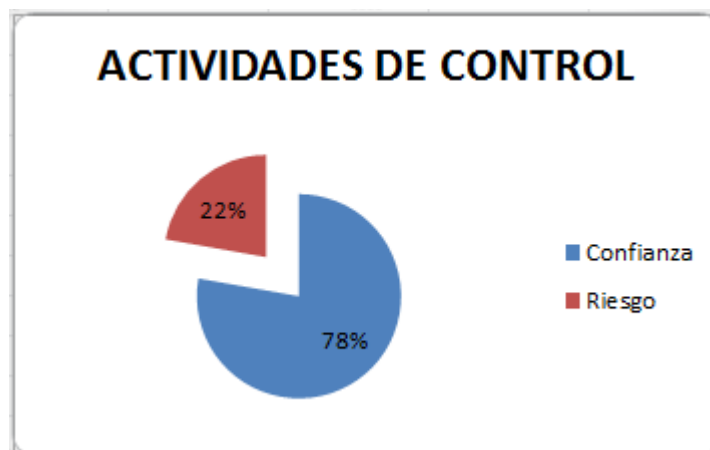
$$NC = (70/90) * 100$$

$$NC = 77,78\%$$

$$NR = 22,22\%$$

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

Gráfico 3: Actividades de Control



Elaborado por: Nancy Ayol

CRITERIO

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
0-50 %	Bajo	Bajo
51-75 %	Medio	Moderado
76-100 %	Moderado	Alto

ANÁLISIS

En la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., se pudo evidenciar a través de la aplicación de Cuestionario de Control Interno para el componente Actividades de Control, mediante la ponderación y calificación que obtuvo una confianza del 78% (alto) resultado de que el personal de la entidad tiene conocimiento de las actividades a desarrollar en cada cargo y son evaluados por lo menos dos veces al año por otro lado existe un riesgo del 22% (bajo), por lo que la entidad no cuenta con un registro diario de las actividades que realiza cada trabajador, luego del análisis considero que es favorable debido a que este componente es fundamental para el correcto manejo de la Cooperativa.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO

ECI-IC 1/3

ENTIDAD: COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

DIRECCIÓN: CALLE CARLOS VELA INTERSECCIÓN RIOBAMBA

NATURALEZA DEL TRABAJO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO			OPERATIVO			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
Calidad de la Información								
1	¿La Información interna y externa generada es enviada oportunamente a los 2 niveles para su aprobación?	x			X			
2	¿El contenido de la información es apropiada y confiable?	x			X			
3	¿Se utiliza reportes para entregar la información a los 2 niveles de la entidad ?		x			x		@No se reporta periódicamente la información.
Sistema de Información								
4	¿Posee la entidad un sistema para manejar las áreas: Contable y Crédito?	x			x			
5	¿La utilización de sistemas informáticos es restringido?	x			X			
6	¿El sistema ayuda al registro de operaciones oportunamente?	x			x			
7	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?		x			x		@Es necesario una capacitación para el personal del sistema.
Comunicación								
8	¿La información es difundida a todo el personal con claridad, efectividad,y responsabilidad?	x			x			
9	¿Se comunica aspectos relevantes de Control Interno en la entidad?	x			x			
10	¿Se ha establecido políticas de comunicación?	x			x			

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

MATRIZ DE PONDERACIÓN

ECI-IC 2/3

Entidad: COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

Componente: Información y Comunicación

N°	Componente/Pregunta	Ponderación	Calificación
1	¿La Información interna y externa generada es enviada oportunamente a los 2 niveles para su aprobación?	10	10
2	¿El contenido de la información es apropiada y confiable?	10	10
3	¿Se utiliza reportes para entregar la información a los 2 niveles de la entidad ?	10	0
4	¿Posee la entidad un sistema para manejar las áreas: Contable y Crédito?	10	10
5	¿La utilización de sistemas informáticos es restringido?	10	10
6	¿El sistema ayuda al registro de operaciones oportunamente?	10	10
7	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?	10	0
8	¿La información es difundida a todo el personal con claridad, efectividad,y responsabilidad?	10	10
9	¿Se comunica aspectos relevantes de Control Interno en la entidad?	10	10
10	¿Se ha establecido políticas de comunicación?	10	10
TOTAL		100	80

NC= (CT/CP)*100

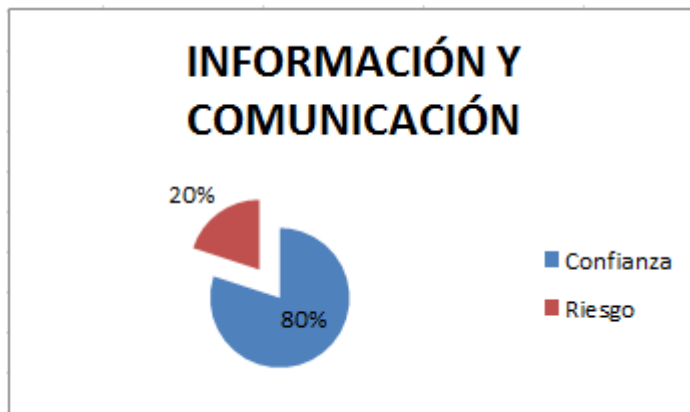
NC= (80/100)*100

NC=80%

NR=20%

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

Gráfico 4: Información y Comunicación



Elaborado por: Nancy Ayol

CRITERIO

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
0-50 %	Bajo	Bajo
51-75 %	Medio	Moderado
76-100 %	Moderado	Alto

ANÁLISIS

En la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., a través de la aplicación de Cuestionario de Control Interno del componente Información y Comunicación que fueron respondidos por el Gerente y el nivel operativo, mediante la ponderación y calificación se obtuvo una confianza del 80% (alto), resultado de que la Información Interna y Externa es enviada oportunamente a los dos niveles para su respectiva aprobación, además la utilización de sistemas informáticos es restringido. Por otro lado existe un riesgo del 20% (bajo), es decir que el personal de la entidad requiere capacitaciones continuas para el manejo del sistema. Mediante este análisis se considera favorable porque es un componente que trata de la comunicación que existe en la Cooperativa y las actividades a realizar de una buena manera para lograr los objetivos.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&JM	FECHA: 23/12/2016

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO

ECI-SM 1/3

ENTIDAD: COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

DIRECCIÓN: CALLE CARLOS VELA INTERSECCIÓN RIOBAMBA

NATURALEZA DEL TRABAJO: AUDITORÍA DE GESTIÓN

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

N°	CONCEPTO	DIRECTIVO			OPERATIVO			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	Actividades de Supervisión y Monitoreo							
1	¿Se supervisa al personal el desempeño de las actividades encomendadas?	X			X			
2	¿Se realiza la verificación física de las garantías entregadas para los créditos que se otorgan a los clientes?	X			X			
3	¿Se ha realizado Auditoría de Gestión como mecanismo para evaluar el nivel de Gestión y cumplimiento de los objetivos de la entidad?	X			x			
4	¿Se comunica irregularidades existentes en el puesto de trabajo?	X			x			
	Reporte de deficiencia							
5	¿Se considera los informes externos para evaluar y mejorar el sistema de Control Interno?	X			x			
6	¿La se efectúa un seguimiento de cumplimiento de las recomendaciones que permitan superar las deficiencias?	X			x			
7	¿Se comunica los hallazgos de diferencias al Gerente General?	X			x			
8	¿Se informa novedades del personal frecuentemente al Gerente General?	X			x			

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&JM	FECHA: 23/12/2016

MATRIZ DE PONDERACIÓN

Entidad: COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

Componente: Supervisión y Monitoreo

N°	Componente/Pregunta	Ponderación	Calificación
1	¿Se supervisa al personal el desempeño de las actividades encomendadas?	10	10
2	¿Se realiza la verificación física de las garantías entregadas para los créditos que se otorgan a los clientes?	10	9
3	¿Se ha realizado Auditoría de Gestión como mecanismo para evaluar el nivel de Gestión y cumplimiento de los objetivos de la entidad?	10	10
4	¿Se comunica irregularidades existentes en el puesto de trabajo?	10	10
5	¿Se considera los informes externos para evaluar y mejorar el sistema de Control Interno?	10	9
6	¿Se efectúa un seguimiento de cumplimiento de las recomendaciones que permitan superar las deficiencias?	10	10
7	¿Se comunica los hallazgos de diferencias al Gerente General?	10	10
8	¿Se informa novedades del personal frecuentemente al Gerente General?	10	10
	TOTAL	80	78

$$NC = (CT/CP) * 100$$

$$NC = (78/80) * 100$$

$$NC = 97,5\%$$

$$NR = 2,5\%$$

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&JM	FECHA: 23/12/2016

Gráfico 5: Supervisión y Monitoreo



Elaborado por: Nancy Ayol

CRITERIO

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
0-50 %	Bajo	Bajo
51-75 %	Medio	Moderado
76-100 %	Moderado	Alto

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos de la ponderación y calificación del componente Supervisión y Monitoreo aplicados a la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., nos dan como resultado una confianza del 97% (Alto), consecuencia de que siempre se supervisa al personal para verificar el desempeño en las actividades encomendadas y cualquier dificultad o irregularidad que se presenta se comunica inmediatamente al Gerente General, por otro lado existen un riesgo del 3% (bajo). Finalmente se considera favorable para la entidad, es decir se lleva una buena Supervisión de las actividades que se realiza diariamente.

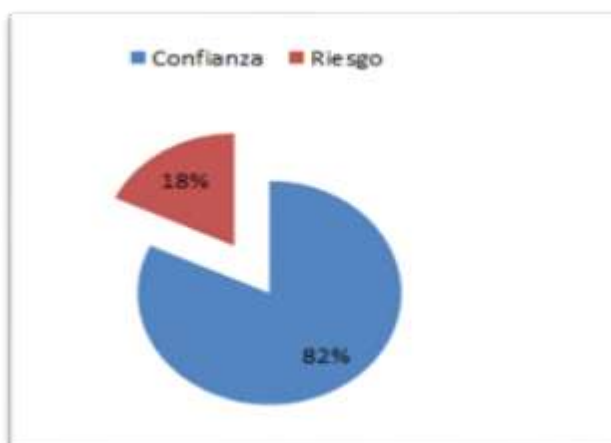
ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

RESUMEN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

COMPONENTE	CONFIANZA	RIESGO
Ambiente de Control	80%	20%
Evaluación de Riesgo	75%	25%
Actividades de Control	78%	22%
Información y Comunicación	80%	20%
Supervisión y Monitoreo	97%	3%
TOTAL	410	90
PROMEDIO	82.00%	18.00%

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
0-50 %	Bajo	Bajo
51-75 %	Medio	Moderado
76-100 %	Moderado	Alto

Gráfico 6: Resumen del Nivel de Riesgo y Confianza



Elaborado por: Nancy Ayol

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

ANÁLISIS

RCI 2/2

Al realizar la Evaluación del Sistema de Control Interno de la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., a través de la aplicación de los cuestionarios se evidencia una confianza de 82 % (alto) y un riesgo del 18% (bajo), en conclusión la entidad no se encuentra en un estado crítico con respecto al Control Interno.

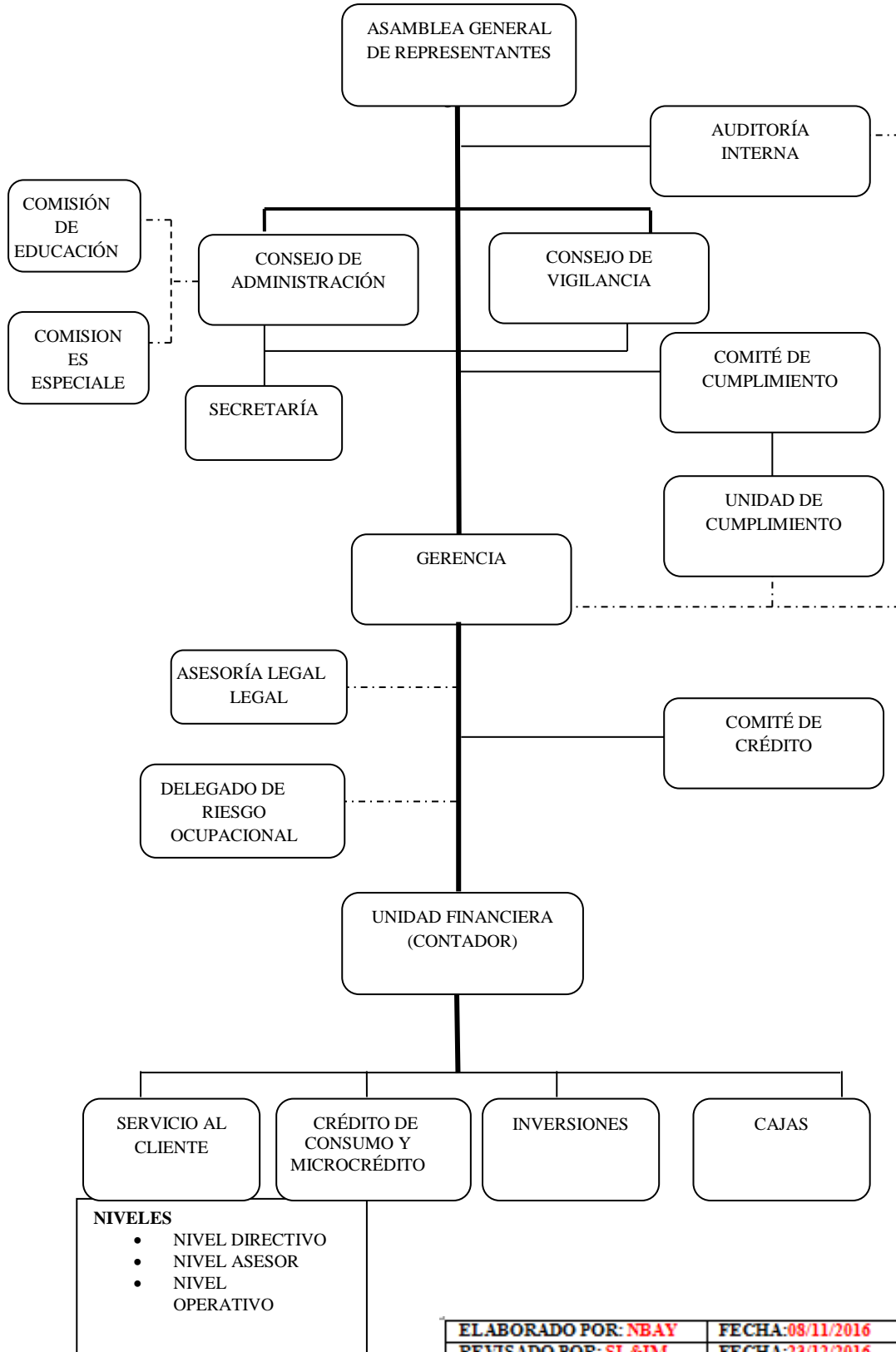
ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&JM	FECHA: 23/12/2016

4.2.9 FASE III: DESARROLLO DE HALLAZGOS O EVALUACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS

**FASE III:
DESARROLLO DE
HALLAZGOS O
EVALUACIÓN DE
ÁREAS CRÍTICAS**

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&JM	FECHA: 23/12/2016

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COAC. CÁMARA DE COMERCIO
INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.**



MATRIZ FODA

ANÁLISIS MICRO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procesos democráticos de participación y elección de socios. ➤ Imagen positiva frente a la comunidad. ➤ Vinculación local con proyectos de desarrollo productivo y económico. ➤ Oferta servicios a través de sistema de pagos interbancarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención deficiente a los socios ➤ Crecimiento Lento ➤ Los socios perciben una falta de capacitación de los empleados para el desempeño. ➤ Falta de liquidez para incrementar la cartera. ➤ Falta de metodología para el análisis de crédito.
ANÁLISIS MACRO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ ONG's y el gobierno seccional interesados en realizar convenios interinstitucionales. ➤ Demanda creciente del mercado en cuanto a servicios. ➤ Alto índice de migrantes en la zona. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alta oferta de servicios financieros en la zona de influencia. ➤ Índice alto de desempleo.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

MATRIZ DE CORRELACIÓN FO

FO		O1:	O2:	O3:	TOTAL	
		ONG´s y el gobierno seccional interesados en realizar convenios interinstitucionales.	Demanda creciente del mercado en cuanto a servicios.	Alto índice de migrantes en la zona.		
F1:	Procesos democráticos de participación y elección de socios.	1	3	1	5	17%
F2:	Imagen positiva frente a la comunidad.	5	5	1	11	37%
F3:	Vinculación local con proyectos de desarrollo productivo y económico.	3	3	1	7	23%
F4:	Oferta servicios a través de sistema de pagos interbancarios.	1	5	1	7	23%
TOTAL		10	16	4	30	100%
		33%	53%	13%	100%	

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

- Si la relación es significativa directa entre F y O = 5
- Si la relación es media entre F y O =3
- Si no tiene relación entre F y O =1

ANÁLISIS:

La situación de las Fortalezas frente a las oportunidades presenta 4 fortalezas, 1 de ellas con un peso mayor del 37% a la que se debe aprovechar , la cuál al tener una imagen positiva frente a la comunidad permite que los ONG's y el gobierno seccional se encuentren interesados en realizar convenios interinstitucionales. Se encuentran también 3 oportunidades en el mercado, siendo la mejor con un porcentaje de 53% la que se refiere a la demanda creciente del mercado en cuanto a servicios, por lo tanto de debe aprovechar y tratar de brindar un excelente servicio a diferencia de las demás Entidades Financieras.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA:08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA:23/12/2016

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

MATRIZ DE CORRELACIÓN DA

DA		A1:	A2:	TOTAL	
		Alta oferta de servicios financieros en la zona de influencia.	Índice alto de desempleo.		
D1:	Atención deficiente a los socios	1	1	2	11%
D2:	Crecimiento Lento	3	3	6	33%
D3:	Los socios perciben una falta de capacitación de los empleados para el desempeño.	1	1	2	11%
D4:	Falta de liquidez para incrementar la cartera.	5	1	6	33%
D5:	Falta de metodología para realizar el análisis de crédito.	1	1	2	11%
TOTAL		11	7	18	100%
		61%	39%	100%	

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

- Si la relación es significativa directa entre D y A = 5
- Si la relación es media entre D y A =3
- Si no tiene relación entre D y A =1

ANÁLISIS

La situación de las debilidades frente a las amenazas presenta 5 debilidades, Lo cual se encuentran en el mismo nivel la Falta de Liquidez para Incrementar la Cartera y Crecimiento Lento con un porcentaje del 33%. Se encuentra también dos amenazas en la Cooperativa pero la más destacada es Alta oferta de servicios financieros en la zona de influencia con un porcentaje del 61%, es necesario proponer estrategias para eliminar debilidades y combatir amenazas para mejorar el perfil empresarial.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA:08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA:23/12/2016

**LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO
INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.**

MATRIZ DE PRIORIDADES

VARIABLES INTERNAS		
Σ	CÓDIGO	FORTALEZAS
11	F2:	Imagen positiva frente a la comunidad
7	F3:	Vinculación local con proyectos de desarrollo Productivo y Económico
7	F4:	Oferta de servicios a través de sistemas de pagos interbancarios.
5	F1:	Procesos democráticos de participación y elección de socios.

Σ	CÓDIGO	DEBILIDADES
6	D2:	Crecimiento Lento
6	D4:	Falta de Liquidez para incrementar la cartera
2	D1:	Atención deficiente a los socios
2	D3:	Los socios perciben una falta de capacitación de los empleados para el desempeño
2	D5:	Falta de Metodología para realizar el análisis de crédito.

VARIABLES EXTERNAS		
Σ	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
16	O2:	Demanda creciente del mercado en cuanto a servicios
10	O1:	ONG´s y el Gobierno Seccional interesados en realizar convenios interinstitucionales.
4	O3	Alto índice de migrantes en la zona.

Σ	CÓDIGO	AMENAZAS
11	A1:	Alta Oferta de servicios financieros en la zona de influencia
7	A2:	Índice alto de desempleo.

**LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO
INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.**

MATRIZ DE PRIORIDADES INTERNAS

ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACION /IMPACTO				
	DEBILIDAD		Equilibrio	FORTALEZA	
	Gran Debilidad	Debilidad		Fortaleza	Gran Fortaleza
	1	2	3	4	5
D1.- Atención deficiente a los socios	●				
D2.- Crecimiento Lento		●			
D3.- Los socios perciben una falta de capacitación de los empleados para el desempeño.		●			
D4.-Falta de liquidez para incrementar la cartera.			●		
D5. Falta de metodología para el análisis de crédito.			●		
F1.- Procesos democráticos de participación y elección de socios				●	
F2.- Imagen positiva frente a la comunidad.					●
F3.- Vinculación local con proyectos de desarrollo productivo y económico.				●	
F4.- Oferta servicios a través de sistema de pagos interbancarios.				●	
TOTAL	1	2	2	3	1
PORCENTAJE	11%	22%	22%	33%	11%

**LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO
INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.**

MATRIZ DE PRIORIDADES EXTERNAS

ASPECTOS EXTERNOS	CLASIFICACION /IMPACTO				
	AMENAZA			OPORTUNIDAD	
	Gran Amenaza	Amenaza	Equilibrio	Oportunidad	Gran Oportunidad
	1	2	3	4	5
A1.- Alta oferta de servicios financieros en la zona de influencia.	●				
A2.- Índice alto de desempleo.		●			
O1.- ONG's y el gobierno seccional interesados en realizar convenios interinstitucionales.					●
O2.- Demanda creciente del mercado en cuanto a servicios.				●	
O3.- Alto índice de migrantes en la zona.			●		
TOTAL	1	1	1	1	1
PORCENTAJE	20%	20%	20%	20%	20%

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

ENTREVISTA AL SR GERENTE PARA CONOCER LOS PROCESOS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

El día 10 de Noviembre del 2016 siendo las 10:00 am se realizó la entrevista al: Ing. Willan Samaniego GERENTE GENERAL de la Cooperativa. La pregunta N° 7 de la entrevista es: ¿Cuál es el proceso para la otorgación de créditos en la entidad? Lo cual supo responder que primeramente el cliente solicita un crédito y presenta los documentos que entre ellos son:

- La copia de cédula a color del deudor y cónyuge.
- La copia de cédula a color del garante.
- Copia del pago de un servicio básico
- La copia de la escritura de un bien inmueble que esté libre de hipotecas anteriores
- Deberá tener aperturado la libreta en la cooperativa con su nombre.

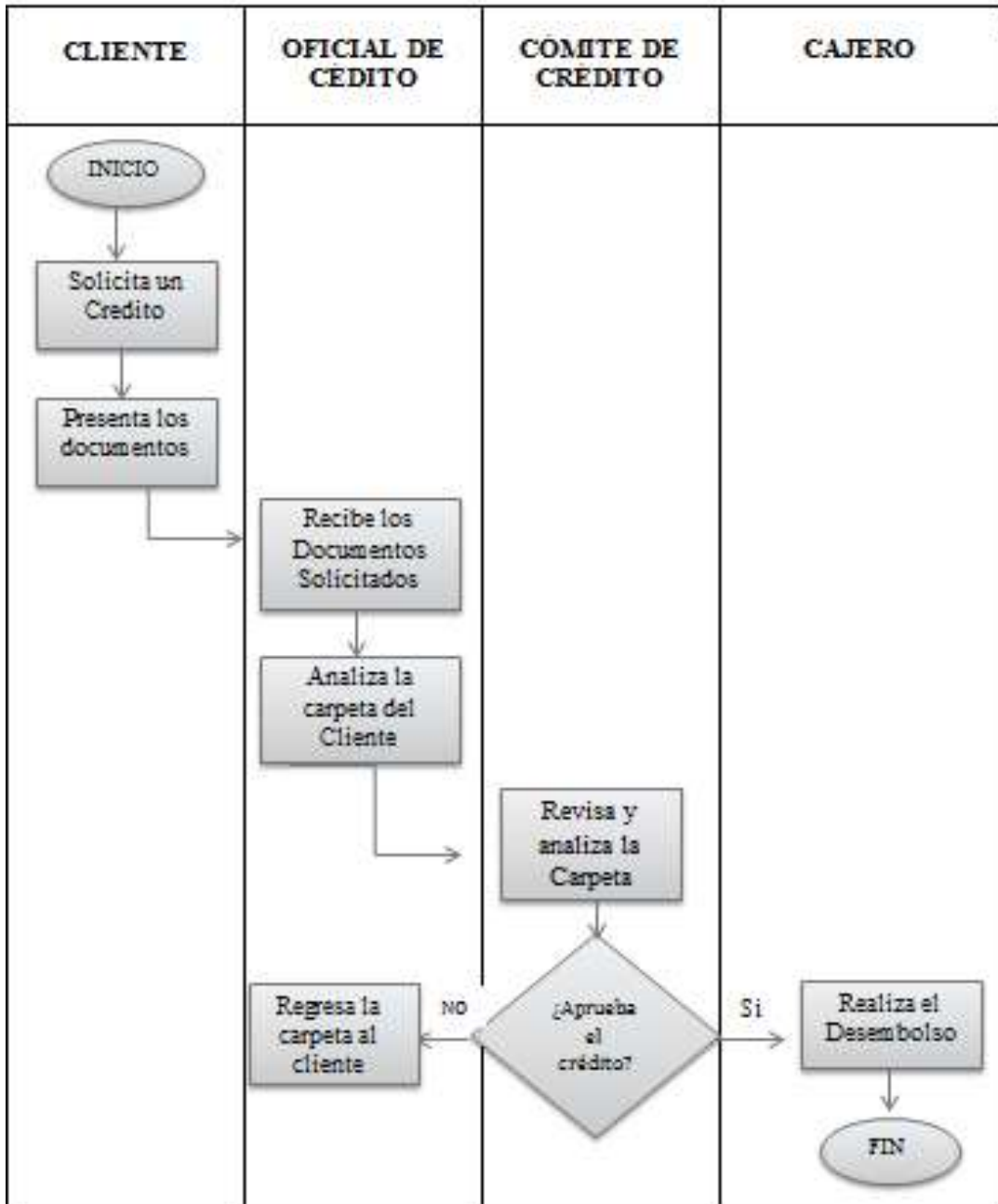
A continuación el oficial de Crédito es quien recibe y analiza la carpeta del cliente, luego entrega al comité de crédito para su respectivo análisis y aprobación. Si se determina que no cumple con los requisitos la carpeta es regresada inmediatamente al cliente, pero por otro lado, si el cliente cumple con todo la cajera realiza el desembolso.

ENTREVISTA AL SR GERENTE PARA CONOCER EL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

El Sr. Gerente supo manifestar que no existe un proceso específico y adecuado para la selección y contratación del personal. Por lo tanto elaboré un flujograma con los procesos más importantes que considero que no debe faltar en la cooperativa para una apropiada selección y contratación del personal con el objetivo de contratar personal con un perfil profesional alto y específicamente para el área requerido.

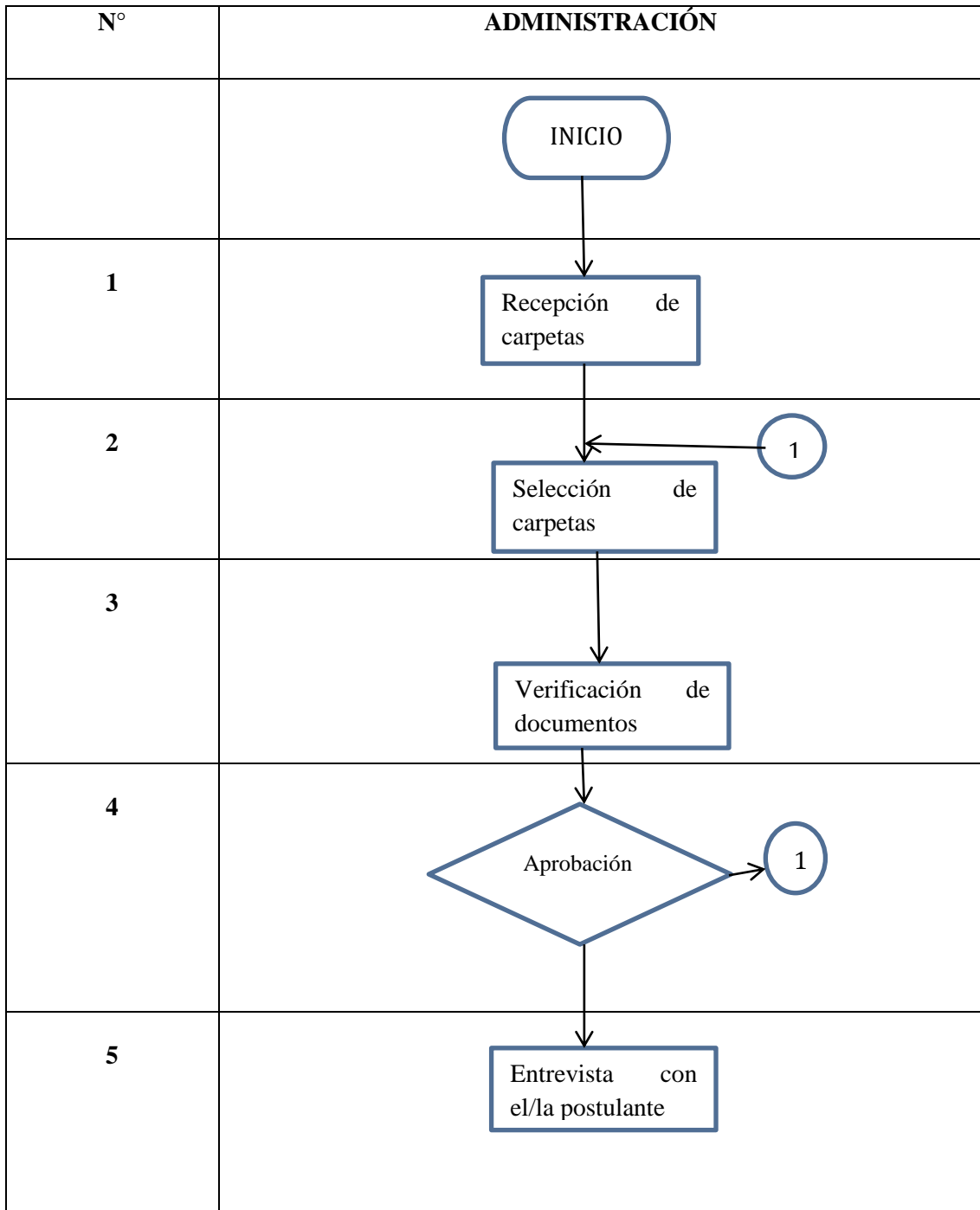
ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 09/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

FLUJOGRAMA DEL PROCESO PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

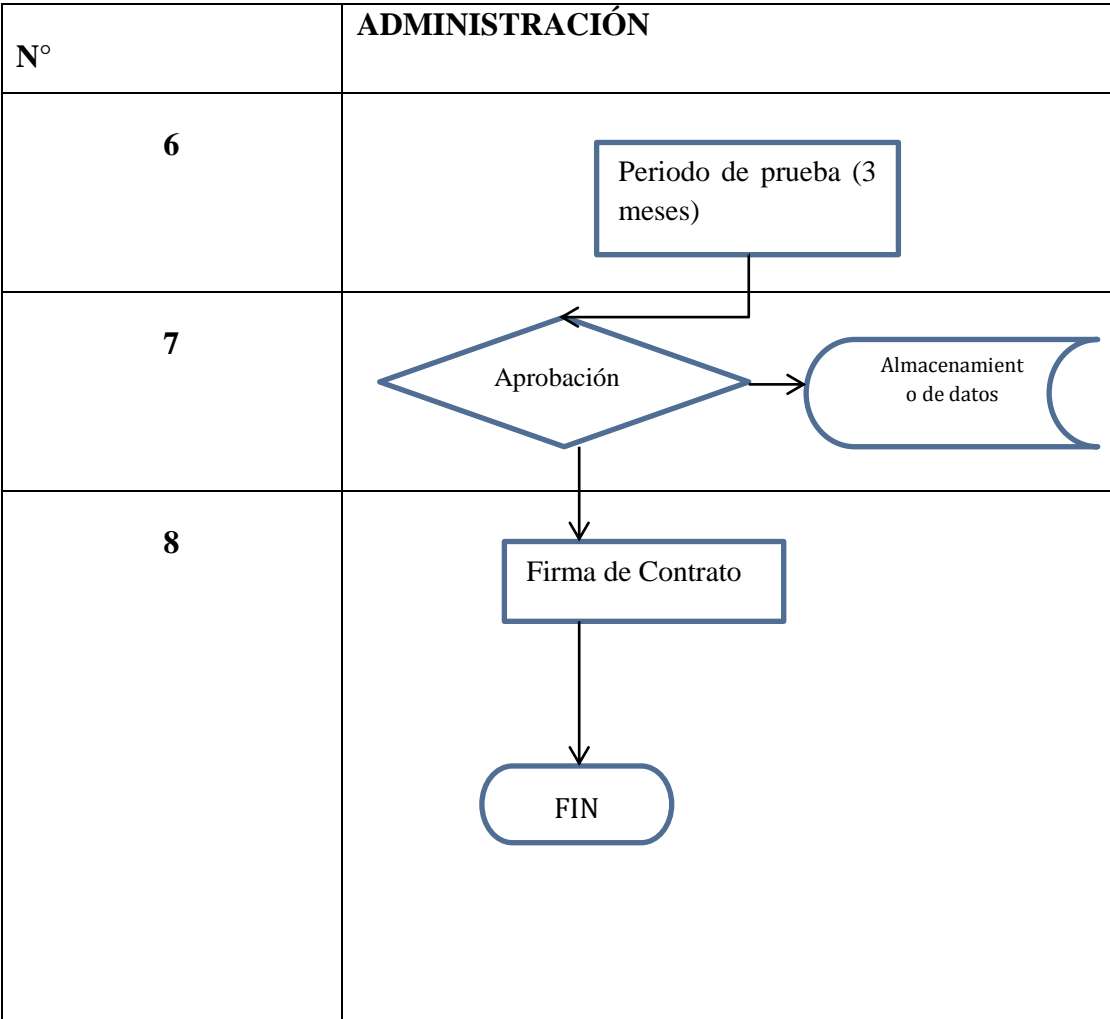


ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

FLUJOGRAMA DEL PROCESO PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL



ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&JM	FECHA: 23/12/2016



INDICADORES DE GESTIÓN

IG 1/3

DESEMPEÑO DEL PERSONAL			
INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	OBSERVACIÓN
Capacitación (Eficacia)	$= \frac{\text{Nº empleados capacitados}}{\text{Total empleados de la COAC}} * 100$	$= \frac{10}{15} * 100 = 67\%$	El 67% del personal de la Cooperativa ha recibido capacitaciones, mientras que el 33% por razones personales no asistieron.
Evaluación del personal (Eficiencia)	$= \frac{\text{Nº personal evaluado}}{\text{Total personal de la COAC}} * 100$	$= \frac{15}{15} * 100 = 100\%$	Este indicador señala que el total del personal de la COAC. , ha sido evaluado.
Trámites (Eficacia)	$= \frac{\text{Porcentaje de trámites realizadas}}{\text{Total trámites a realizar}} * 100$	$= \frac{22}{23} * 100 = 96\%$	Se cumple el 96% de los trámites a realizarse en la Entidad Financiera, solamente por algún imprevisto no se cumple el 4% restante.

Metas (Eficacia)	$= \frac{\text{Metas Alcanzadas}}{\text{Total Metas Presupuestadas}} * 100$	$= \frac{3}{5} * 100 = 60\%$	Este indicador señala que el 60% de metas presupuestadas han sido alcanzadas. Es notorio que por falta de una planificación adecuada se incumple con un 40%.
Reemplazo de personal en actividades específicas (Eficacia)	$= \frac{N^{\circ} \text{ Personal Disponible}}{\text{Total Personal}} * 100$	$= \frac{11}{15} * 100 = 73\%$	El 27% del personal que labora en la entidad no están preparados para el reemplazo de actividades.
Capacitaciones	$= \frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Capacitaciones necesarias}} * 100$	$= \frac{4}{8} * 100 = 50\%$	El 50% de las capacitaciones necesarias son ejecutadas en la Cooperativa.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

Políticas	$= \frac{\% \text{ Cumplimiento politicas establecidas}}{\text{Politiclas existentes}} * 100$	$= \frac{6}{7} * 100 = 86\%$	Este indicador señala que el 86% de políticas existentes en la Cooperativa han sido cumplidas. Pero el 14% no son cumplidos por falta de seguimiento.
Capacitaciones de Acuerdo al Cargo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ empleados capacitados de acuerdo al perfil}}{\text{Total empleados de la COAC}} * 100$	$= \frac{5}{15} * 100 = 33\%$	El 67% del personal de la Cooperativa no ha recibido capacitaciones de acuerdo al Cargo que ocupan.
Conocimiento del manejo del sistema	$= \frac{\text{Personas que manejan el sistema}}{\text{Total de personas}} * 100$	$= \frac{12}{15} * 100 = 80\%$	El 80% del personal conoce el manejo del Sistema de la Entidad.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.
DIRECCIÓN: CALLE CARLOS VELA INTESECCIÓN RIOBAMBA
NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

<p>HOJA DE HALLAZGOS N° 1 No existen políticas de reclutamiento y selección del personal que laboran en la entidad.</p>
<p>CONDICIÓN La Cooperativa no dispone de políticas de reclutamiento y selección del personal que labora en la entidad, que permita delimitar los requerimientos para cada puesto de trabajo.</p>
<p>CRITERIO Las Normas Generales para el reclutamiento y selección de recursos humanos Art. 3 indica que los directivos de la cooperativa deben establecer políticas de reclutamiento y selección del personal, con el fin de evitar la contratación inadecuada y generar información no confiable.</p>
<p>CAUSA Falta de coordinación y responsabilidad por parte del Gerente General para incrementar políticas de reclutamiento y selección del personal en el reglamento interno.</p>
<p>EFECTO La ausencia de políticas de reclutamiento y selección del personal provoca el contrato inadecuado de los empleados, por lo tanto, la mala atención a los socios.</p>
<p>CONCLUSIÓN La Cooperativa no cuenta con políticas de reclutamiento y selección del personal que permita el adecuado desarrollo de las actividades.</p>
<p>RECOMENDACIÓN El Gerente General debe implementar políticas de reclutamiento y selección del personal, que permita contratar correctamente a los trabajadores, para que el servicio sea más eficiente.</p>

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.
DIRECCIÓN: CALLE CARLOS VELA INTESECCIÓN RIOBAMBA
NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HOJA DE HALLAZGOS N° 2	
No existen capacitaciones continuas referentes al cargo que ocupan.	
CONDICIÓN	La Cooperativa no mantiene capacitaciones continuas referentes al cargo que ocupan.
CRITERIO	La Norma técnica de formación y capacitación Art. 3 del ministerio de relaciones laborales establece que se debe capacitar al personal de la entidad continuamente según el cargo que ocupan, con el fin de brindar un servicio adecuado a los clientes.
CAUSA	Falta de coordinación por parte del Gerente para brindar capacitaciones en base a las actividades a realizar en cada cargo.
EFEECTO	Desconocimiento y desactualización del manejo y realización de las actividades a desarrollar en cada puesto de trabajo.
CONCLUSIÓN	No existen capacitaciones de acuerdo al cargo que realiza cada empleado, por lo tanto provoca desactualización de funciones a desarrollar por el persona de la entidad.
RECOMENDACIÓN	El Gerente General, debe establecer capacitaciones continuas respecto al cargo que tienen cada empleado bajo su responsabilidad, para que se cumplan las actividades de la manera más apropiada y eficiente.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.
DIRECCIÓN: CALLE CARLOS VELA INTESECCIÓN RIOBAMBA
NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HOJA DE HALLAZGOS N° 3	
No existe un proceso que verifique que se actualice el Plan Estratégico de la COAC.	
CONDICIÓN	
En la Cooperativa no cuentan con un proceso que verifique que se actualice el plan estratégico.	
CRITERIO	
Normas de Control Interno sección 410-03 establece que se debe implantar un proceso que permita actualizar los planes estratégicos de una entidad, debido a que contiene aspectos importantes como misión, visión, objetivos.	
CAUSA	
El descuido y falta de responsabilidad por parte del personal encargado de verificar e informar sobre el plan estratégico de la COAC.	
EFFECTO	
Desactualización del plan estratégico de la cooperativa, es decir retraso en relación a los objetivos a cumplir con el mismo.	
CONCLUSIÓN	
La Cooperativa no cuenta con un proceso que permita verificar que se actualice el plan estratégico, el cual es de mucha importancia para el cumplimiento de las actividades y crecimiento de la misma.	
RECOMENDACIÓN	
El Gerente General debe implementar un proceso que permita verificar que se actualice el plan estratégico para un manejo adecuado y el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad.	

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.
DIRECCIÓN: CALLE CARLOS VELA INTESECCIÓN RIOBAMBA
NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

<p>HOJA DE HALLAZGOS N° 4 No cuentan con mecanismos que permitan anticipar cambios que afecten a la Cooperativa.</p>
<p>CONDICIÓN En la Cooperativa no existe un mecanismo que le permita anticiparse a los cambios que puedan afectar a la entidad.</p>
<p>CRITERIO La Norma de Control Interno sección 410-11 señala que se debe contar con un plan de contingencias o mecanismos que permitan anticipar cambios que afecten a la cooperativa en un tiempo futuro, evitando obtener pérdidas monetarias.</p>
<p>CAUSA Falta de interés por parte del Gerente para implementar en el cronograma de actividades, mecanismos que le permitan anticiparse a futuros cambios.</p>
<p>EFEECTO La cooperativa al no contar con mecanismos que le permitan anticiparse a cambios provoca pérdidas de cantidades representativos.</p>
<p>CONCLUSIÓN La COAC. No cuenta con mecanismos que le permitan anticiparse a futuros cambios, por lo tanto, esto puede afectar a la institución.</p>
<p>RECOMENDACIÓN El Gerente General debe planificar y elaborar mecanismos que le permitan a la cooperativa evitar cambios futuros que puedan afectar al mismo.</p>

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 09/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.
DIRECCIÓN: CALLE CARLOS VELA INTESECCIÓN RIOBAMBA
NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

<p>HOJA DE HALLAZGOS N° 5 No existe un control de las actividades que realiza cada empleado.</p>
<p>CONDICIÓN No se realiza controles continuos de las actividades que realiza cada empleado de la cooperativa.</p>
<p>CRITERIO Establece la Norma de Control Interno sección 407-04, que se debe realizar controles continuos de las actividades que desarrollan cada uno de los trabajadores de la entidad, para determinar los errores existentes diariamente.</p>
<p>CAUSA Descuido por parte del mayor funcionario de la cooperativa en hacer un control de las actividades que deben realizar cada personal.</p>
<p>EFECTO Bajo rendimiento por parte de los empleados de la entidad.</p>
<p>CONCLUSIÓN El Gerente General no realiza un control continuo de las actividades que ejecuta cada trabajador, no se lleva un registro del cumplimiento adecuado de las actividades.</p>
<p>RECOMENDACIÓN Al Gerente General, realizar controles continuos y sorpresivos para verificar que los trabajadores estén cumpliendo correctamente con las actividades a desarrollar en cada puesto de manera oportuna.</p>

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.
DIRECCIÓN: CALLE CARLOS VELA INTESECCIÓN RIOBAMBA
NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HOJA DE HALLAZGOS N° 6	
La entidad no cuenta con manuales de procedimiento para cada departamento.	
CONDICIÓN	
La COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., no cuenta con manuales de procedimiento para cada departamento.	
CRITERIO	
La Norma de Control Interno sección 600-01 indica que se debe contar con un manual de procedimiento para cada departamento de la entidad, considerando la asignación de responsabilidades y seguimiento continuo, con el objetivo de verificar el cumplimiento y procedimiento de las actividades a desarrollar.	
CAUSA	
<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento por parte del personal encargado de revisar y verificar que existan manuales de procedimiento. • Falta de Supervisión por parte del personal directivo. 	
EFECTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Inconsistencia en los procedimientos a ejecutarse en cada Departamento. • Dualidad de Procedimientos. 	
CONCLUSIÓN	
La COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., no cuenta con manuales de procedimiento que le permitan realizar las actividades correctamente en cada departamento, impidiendo el cumplimiento normal de las actividades a la vez existiendo pérdida de recursos.	
RECOMENDACIÓN	
El Gerente debe establecer y verificar que se ejecuten manuales de procedimiento para cada departamento, encaminando al logro de los objetivos establecidos en la cooperativa.	

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.
DIRECCIÓN: CALLE CARLOS VELA INTESECCIÓN RIOBAMBA
NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HOJA DE HALLAZGOS N° 7

No se reportan periódicamente la información a los 2 niveles de la entidad

CONDICIÓN

En la Cooperativa no se reportan periódicamente la información a los 2 niveles de la entidad.

CRITERIO

El reglamento de la entidad literal 14 y las Normas de Control Interno sección 500 establece que se debe entregar reportes mensualmente en forma detallada a la máxima autoridad, considerando que la información entre los niveles de la entidad es fundamental.

CAUSA

Retraso de tareas del nivel operativo y la irresponsabilidad del nivel directivo en tratar de reportar información continuamente.

EFFECTO

Ausencia de reportes de información de forma periódica entre los 2 niveles de la Cooperativa.

CONCLUSIÓN

En la entidad no se realiza reportes de información en forma continua para mantenerse actualizada y prevenir cualquier tipo de problema. Razón por el cual la información se difunde de manera incorrecta.

RECOMENDACIÓN

El Gerente General debe establecer las respectivas sanciones en caso de incumplir los reglamentos internos de la cooperativa, con el objetivo de lograr un servicio eficaz.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.
DIRECCIÓN: CALLE CARLOS VELA INTESECCIÓN RIOBAMBA
NATURALEZA: AUDITORÍA DE GESTIÓN

HOJA DE HALLAZGOS N° 8 No existen capacitaciones continuas referentes al manejo del sistema.
CONDICIÓN La Cooperativa no mantiene capacitaciones continuas referentes al manejo del sistema.
CRITERIO Las Normas de Control Interno sección 407-06 establece que los directivos de la cooperativa deben brindar capacitaciones permanentes sobre el manejo del sistema, con el objetivo de que el servicio sea eficaz.
CAUSA <ul style="list-style-type: none"> • Falta de un cronograma en la cual se estipulen capacitaciones continuas. • Irresponsabilidad por parte del personal encargado en dar a conocer el manejo y funcionamiento del sistema utilizado dentro de la COAC.
EFECTO <ul style="list-style-type: none"> • Lentitud en la ejecución del sistema para el desarrollo de las actividades. • Falencias en el manejo de las operaciones ejecutadas.
CONCLUSIÓN La COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., no cuenta con un cronograma de actividades en las que se establezca capacitaciones continuas referentes al manejo del sistema.
RECOMENDACIÓN El Gerente General debe establecer un cronograma de actividades en la cual consten capacitaciones sobre el sistema que permita al personal utilizarlo de manera ágil y adecuada. Al personal de la Cooperativa, deben investigar y solicitar al Gerente General existan capacitaciones sobre el manejo del sistema permitiendo realizar un trabajo eficaz.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

**FASE IV:
COMUNICACIÓN DE
RESULTADOS E
INFORME DE
AUDITORÍA**

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&JM	FECHA: 23/12/2016

INFORME DE AUDITORÍA

Guamote, 10 de Enero del 2017

Señor Ing.

Willan Samaniego

**GERENTE GENERAL DE LA COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA
DE GUAMOTE LTDA.**

Presente

De mi consideración:

Se ha revisado la Auditoría de Gestión de la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., correspondiente al Periodo Económico Enero a Diciembre del 2015, el trabajo fue realizado en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptados.

De acuerdo a la naturaleza del Informe y del trabajo realizado, los resultados obtenidos de la Auditoría de Gestión de la Cooperativa se presentan en el siguiente Informe expresando Conclusiones y Recomendaciones que serán de beneficio de la entidad.

Atentamente,

Nancy Ayol

AUDITORA

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&JM	FECHA: 23/12/2016

CARTA DE PRESENTACIÓN

IA 1/7

Guamote, 10 de Enero del 2017

Señor Ing.

Willan Samaniego

GERENTE GENERAL DE LA COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

Presente

De mi consideración:

Por medio de la presente se convoca a usted como máxima autoridad de la Cooperativa a la Comunicación de Resultados identificados en la realización de la Auditoría de Gestión a la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., durante el Periodo Enero a Diciembre del 2015.

Por la atención que se dé a la presente anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Nancy Beatriz Ayol Yasaca

AUDITORA

ELABORADO POR: NBAY	FECHA:08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA:23/12/2016

INFORME FINAL

NANCY AYOL

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE
GUAMOTE LTDA., DEL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DEL
2015.**

GUAMOTE –ECUADOR

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

INFORME DE AUDITORÍA

Guamote, 10 de Enero del 2017

Señor Ing.

Willan Samaniego

GERENTE GENERAL DE LA COAC. CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

Presente

De mi consideración:

Se ha efectuado la Auditoría de Gestión a la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., Provincia de Chimborazo del Período Enero a Diciembre del 2015. La Auditoría se desarrolló en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y demás Leyes, Normas y Reglamentos de Auditoría.

A continuación se citan las debilidades encontradas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones. El Gerente General deberá adoptar y poner en práctica el informe emitido con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, para mejorar el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

Atentamente,

Nancy Beatriz Ayol Yasaca

AUDITORA

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Con la finalidad de entregar el Informe de Auditoría de Gestión que contiene conclusiones y recomendaciones, a continuación se presenta los diferentes hallazgos encontrados durante la ejecución de la Auditoría de Gestión.

MOTIVO

Auditoría de Gestión para medir el grado de cumplimiento de la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos de la COAC. Provincia de Chimborazo del período Enero a Diciembre del 2015.

ALCANCE

La investigación se realizará el período Enero a Diciembre del 2015, con el propósito de medir el grado de cumplimiento de la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos de la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda, Provincia de Chimborazo.

HALLAZGO 1

No existe políticas de reclutamiento, selección del personal que laboran en la entidad.

Conclusión

La Cooperativa no cuenta con políticas de reclutamiento y selección del personal que permita el adecuado desarrollo de las actividades.

Recomendación

El Gerente General debe implementar políticas de reclutamiento y selección del personal que permita contratar correctamente a los trabajadores para que el servicio sea más eficiente.

HALLAZGO 2

No existen capacitaciones continuas referentes al cargo que ocupan.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

Conclusión

No existen capacitaciones de acuerdo al cargo que realiza cada empleado, desactualización de funciones a desarrollar por el personal.

Recomendación

Al Gerente General, debe establecer capacitaciones continuas respecto al cargo que tienen cada empleado bajo su responsabilidad, para que se cumplan las actividades de la manera más apropiada.

HALLAZGO 3

No existe un proceso que verifique que se actualice el Plan Estratégico de la COAC.

Conclusión

La Cooperativa no cuenta con un proceso que permita verificar que se actualice el plan estratégico, el cual es de mucha importancia para el cumplimiento de las actividades y crecimiento de la misma.

Recomendación

El Gerente General debe implementar un proceso que permita verificar que se actualice el plan estratégico para un manejo adecuado y el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad.

HALLAZGO 4

No cuentan con mecanismos que permitan anticipar cambios que afecten a la Cooperativa.

Conclusión

La COAC. No cuenta con mecanismos que le permitan anticiparse a futuros cambios que puedan afectar a la institución.

Recomendación

El Gerente General debe planificar y elaborar mecanismos que le permitan a la cooperativa cambios futuros que puedan afectar al mismo.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

HALLAZGO 5

IA 6/7

No existe un control de las actividades que realiza cada empleado.

Conclusión

El Gerente General no realiza un control continuo de las actividades que ejecuta cada trabajador, no se lleva un registro del cumplimiento adecuado de las actividades.

Recomendación

Al Gerente General, realizar controles continuos y sorpresivos para verificar que los trabajadores estén cumpliendo correctamente con las actividades a desarrollar en cada puesto de manera oportuna.

HALLAZGO 6

La entidad no cuenta con Manuales de Procedimiento para cada Departamento.

Conclusión

La COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., no cuenta con manuales de procedimiento que le permitan realizar las actividades correctamente en cada departamento, impidiendo el cumplimiento normal de las actividades a la vez existiendo pérdida de recursos.

Recomendación

El Gerente debe establecer y verificar que se ejecuten manuales de procedimiento para cada departamento, encaminando al logro de los objetivos establecidos en la cooperativa.

HALLAZGO 7

No se reportan periódicamente la información a los 2 niveles de la entidad

Conclusión

En la entidad no se realiza reportes de información en forma continua para mantenerse actualizada y prevenir cualquier tipo de problema.

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

Recomendación

El Gerente General debe establecer las respectivas sanciones en caso de incumplir los reglamentos internos de la Cooperativa.

HALLAZGO 8

No existen capacitaciones continuas referentes al manejo del sistema.

Conclusión

La COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., no cuenta con un cronograma de actividades en las que se establezca capacitaciones continuas referentes al manejo del sistema.

Recomendación

El Gerente General debe establecer un cronograma de actividades en la cual consten capacitaciones sobre el sistema que permita al personal utilizarlo de manera ágil y adecuada.

El personal de la cooperativa, debe investigar y solicitar al Gerente General que existan capacitaciones sobre el manejo del sistema, permitiendo realizar un trabajo eficaz.

Atentamente,

NANCY BEATRIZ AYOL YASACA

AUDITORA

**FASE V:
MONITOREO
ESTRATÉGICO DE
RECOMENDACIONES**

**FASE V:
MONITOREO
ESTRATÉGICO DE
RECOMENDACIONES**

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 08/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

MATRIZ PROPUESTA DE MONITOREO

N°	RECOMENDACIÓN	TIEMPO								RESPONSABLE	OBSERVACIÓN	
		TRIM 1		TRIM 2		TRIM 3		TRIM 4				
1	El Gerente General debe implementar políticas de reclutamiento y selección del personal que permita contratar correctamente a los trabajadores para que el servicio sea más eficiente.										Gerente General en coordinación con el Departamento de Talento Humano.	
2	Al Gerente General, debe establecer capacitaciones continuas respecto al cargo que tienen cada empleado bajo su responsabilidad, para que se cumplan las actividades de la manera más apropiada.										Gerente General en coordinación con el Departamento de Talento Humano.	
3	El Gerente General debe implementar un proceso que permita verificar que se actualice el plan estratégico para un manejo adecuado y el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad.										Gerente General	
4	El Gerente General debe planificar y elaborar mecanismos que le permitan a la cooperativa cambios futuros que puedan afectar al mismo.										Gerente General	

ELABORADO POR: NBAY	FECHA: 09/11/2016
REVISADO POR: SL&IM	FECHA: 23/12/2016

5	Al Gerente General, realizar controles continuos y sorpresivos para verificar que los trabajadores estén cumpliendo correctamente con las actividades a desarrollar en cada puesto de manera oportuna.																		Gerente General	
6	El Gerente debe establecer y verificar que se ejecuten manuales de procedimiento para cada departamento, encaminando al logro de los objetivos establecidos en la cooperativa.																			Gerente General
7	El Gerente General debe establecer las respectivas sanciones en caso de incumplir los reglamentos internos de la Cooperativa.																			Gerente General
8	El Gerente General debe establecer un cronograma de actividades en la cual consten capacitaciones sobre el sistema que permita al personal utilizarlo de manera ágil y adecuada. El personal de la cooperativa, debe investigar y solicitar al Gerente General que existan capacitaciones sobre el manejo del sistema, permitiendo realizar un trabajo eficaz.																			Gerente General en coordinación con el Departamento de Talento Humano.

CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda., no ha sido objeto de una Auditoría de Gestión, que le permita medir el grado de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos, siendo de mucha ayuda el informe de auditoría para la máxima autoridad en la toma de decisiones. Además la entidad no cuenta con un plan de contingencia y esto provoca la disminución de todos los recursos porque no se puede evitar futuras eventualidades

- Durante la Auditoría de Gestión se pudo constatar la inexistencia de un adecuado Sistema de Control Interno, lo que ha provocado la incorrecta ejecución de las diferentes actividades, en base a los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno, se emitieron conclusiones y recomendaciones de mejora para la Cooperativa.

- Aplicando cuestionarios de control interno e indicadores de eficacia y eficiencia verificamos que en la entidad no existen políticas de reclutamiento y selección del personal que labora debido a la falta de coordinación entre el Departamento de Talento Humano y el Gerente General. No programa capacitaciones continuas en el cronograma de actividades referentes al cargo que ocupan el personal impidiendo cumplir satisfactoriamente con las actividades.

RECOMENDACIONES

- El Gerente General deberá contratar un auditor por lo menos una vez al año para la realización de una Auditoría de Gestión, mediante eso poder detectar errores existentes en la cooperativa y corregirlas, con la finalidad de conocer el grado de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos. Además establecer un plan de contingencia que permita prevenir la disminución de los recursos, con la finalidad de evitar futuras eventualidades que perjudiquen e intervengan en el desarrollo de las labores normales de la COAC. Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.

- Al Gerente General, implementar un sistema de control adecuado para evitar la incorrecta ejecución de las diferentes actividades mediante la aplicación de cuestionarios de control interno que servirá para tomar medidas correctivas.

- El Gerente General debe solicitar al Departamento de Talento Humano que aplique la política de reclutamiento y selección del personal para cumplir al 100% con todas las actividades recomendadas. Debe establecer en el cronograma de actividades capacitaciones continuas referentes al cargo que ocupan los trabajadores en coordinación con el departamento de talento humano con el fin de que el personal cumpla las actividades encomendadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, & O. (2007). *Auditoría: Un Enfoque Integral* 11a ed. México D.F: Pearson Educación.
- Blanco Luna , Y. (2012). *Auditoría Integral: Normas y Procedimientos* 2a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cardozo Cuenca, H. (2006). *Auditoría del Sector Solidario: Aplicación de Normas Internacionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Contraloría General del Estado. (2011). *Manual de Auditoría*.
- Cook , J & Winkle. (2006). *Auditoría* 3a ed. México: Megraw Hill.
- Dávalos , N. (2008). *Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoría*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- De la Peña Gutierrez, A. (2009). *Auditoría: Un enfoque práctico* 2a ed. España: Paraninfo.
- Estupiñan , R. (2006). *Control Interno y Fraudes* 2a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. (2013). *Auditoría Administrativa* 2a ed. México: Pearson Educación.
- Holmes , A. (2007). *Auditoría Principios y Procedimientos*. México: Noriega.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión* 4a ed. Quito: Abya-Yala.
- Mantilla, S. (2009). *Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Sánchez C. G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros* 2a ed. México: Pearson Educación.
- Vallejo,L,& Armendáriz Araujo , C. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito.
- SRI, (2008). Tú guía contable. Recuperado el 16 de Noviembre del 2016. <http://www.tuguiacontable.com/p/guias-contables.html>

- C.G.E, (2010). Normas Técnicas de Control Interno. Recuperado el 4 de Diciembre del 2016 <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NTCI-PRES-INDICE.pdf>

ANEXOS



REGISTRO DE DIRECTIVA DE ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

IDENTIFICADOR DEL DOCUMENTO: 3731387376

FECHA DE GENERACIÓN DEL DOCUMENTO: 17/05/2016

DATOS DE LA ENTIDAD:

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO INDIGENA DE GUAMOTE LTDA
RUC: 0691706583001
PROVINCIA: CHIMBORAZO
PARROQUIA: GUAMOTE
DIRECCIÓN: VELASCO IBARRA Y 5/N 5/N RIOBAMBA

DIRECTIVA REGISTRADA

GERENTE designado en sesión del Consejo de Administración el: 15-04-2016

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHA DE REGISTRO SEPS
SAMANIEGO OLMEDO WILLAN HERNAN	0602434821	17-05-2016

PRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el: 06-04-2015

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHAS DE REGISTRO SEPS	
		DESDE	Duración
ILLAPA CONDO ANGEL NOLBERTO	0601786775	20-07-2015	1 AÑOS

VICEPRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el: 24-10-2013

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHAS DE REGISTRO SEPS	
		DESDE	Duración
MOCHA GUACHO JUANA	0602023160	18-11-2013	4 AÑOS

SECRETARIO designado en sesión del Consejo de Administración el: 24-10-2013

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHAS DE REGISTRO SEPS
---------------------	--------------------	-------------------------

		DESDE	Duración
CHICAIZA CRUZ ABELARDO GABRIEL	1801855451	18-11-2013	4 AÑOS



VOCAL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES	C.C.	FECHA DE ELECCIÓN	FECHA DE REGISTRO SEPS	
				DESDE	Duración
VOCAL PRINCIPAL 1	ROLDAN DELGADO NARCIZO	0602137556	24-10-2013	20-07-2015	2 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 2	MOCHA GUACHO JUANA	0602023160	24-10-2013	18-11-2013	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 3	CHICAIZA CRUZ ABELARDO GABRIEL	1801855451	24-10-2013	18-11-2013	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 4	ILLAPA CONDO ANGEL NOLBERTO	0601786775	24-10-2013	18-11-2013	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 5	MORENO PARRA CARMEN ELENA	0603646829	24-10-2013	18-11-2013	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 1	PADILLA PAUCAR LUIS ENRIQUE	0603749334	24-10-2013	20-07-2015	2 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 2	MARCATOMA DAQUILEMA MARIA MANUELA	0601618960	24-10-2013	18-11-2013	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 3	CAVA APUGLLON JORGE ROBERTO	0603922402	24-10-2013	18-11-2013	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 4	GUARACA MANGUIA MARIA VERONICA	0603742123	24-10-2013	18-11-2013	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 5	LEMA ROLDAN MARIA NICOLASA	0601894314	24-10-2013	18-11-2013	4 AÑOS

VOCAL DEL CONSEJO DE VIGILANCIA:

CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES	C.C.	FECHA DE ELECCIÓN	FECHA DE REGISTRO SEPS	
				DESDE	Duración
VOCAL PRINCIPAL 1	CEPEDA NAULA RAMON	0602422610	24-10-2013	18-11-2013	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 2	DAQUILEMA YUMISACA JOSE MIGUEL	0604286211	24-10-2013	18-11-2013	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 3	DAQUILEMA DAQUILEMA MARIA LUISA	0601892540	24-10-2013	18-11-2013	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 1	QUISHPE JAYA SEGUNDO ARTURO	0605019629	24-10-2013	18-11-2013	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 2	GUARACA PACAS MANUELA	0601788003	24-10-2013	18-11-2013	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 3	MORALES ATUPAÑA MARIA EUNA	0602415416	24-10-2013	18-11-2013	4 AÑOS

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en su artículo 42 dispone que:

"Artículo. 42.- Período.- El período de duración para el ejercicio del cargo de los miembros de los consejos y auditores, regirá a partir del registro del nombramiento en la Superintendencia, hasta tanto continuarán en sus funciones las personas cuyo período esté feneclendo."

Es responsabilidad de la entidad renovar y registrar ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sus directivos en el tiempo establecido. La Superintendencia verificará en cualquier momento la documentación entregada por las entidades y en caso de incumplimiento o falsedad aplicará las sanciones previstas en la normativa vigente.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA





**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 0691706583001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO INDIGENA DE GUAMOTE LTDA
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO; SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO; COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
REPRESENTANTE LEGAL: SAMANIEGO OLMEDO WILLAN HERNAN
CONTADOR: YASACA YASACA MARIA MANUELA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 19/01/2001 **FEC. CONSTITUCION:** 19/01/2001
FEC. INSCRIPCION: 06/09/2001 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 01/06/2016

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: GUAMOTE Parroquia: GUAMOTE Barrio: CENTRAL Calle: CARLOS VELA Intersección: RIOBAMBA Referencia ubicación: DIAGONAL AL HOTEL RAMADA, CASA DE DOS PISOS COLOR CREMA Telefono Trabajo: 032916062 Fax: 032916062 Email: cooperativacciguamote@hotmail.com Celular: 0998685172

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

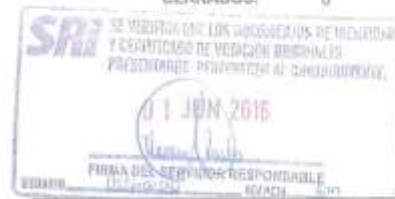
- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001
JURISDICCION: ZONA 3 CHIMBORAZO

ABIERTOS: 1
CERRADOS: 0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: VSPST00510 Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA Fecha y hora: 01/06/2016 12:12:11



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 0691706583001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO INDIGENA DE GUAMOTE LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ:	FEC. INICIO ACT.: 19/01/2001
NOMBRE COMERCIAL:			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS:

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: GUAMOTE Parroquia: GUAMOTE Barrio: CENTRAL Calle: CARLOS VELA Intersección:
 RIOBAMBA Referencia: DIAGONAL AL HOTEL RAMADA; CASA DE DOS PISOS COLOR CREMA Telefono Trabajo: 032916062
 Fax: 032916062 Email: cooperativadiguamote@hotmail.com Celular: 0999885172


 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declamo que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 8 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: VBPST00510

Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMEPA

Fecha y hora: 01/06/2016 12:12:11



ENCUESTA APLICADA AL GERENTE GENERAL DE LA COAC.
CÁMARA DE COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

NOMBRE: *William Samaniego*

TIEMPO QUE LABORA: *2 años, 4 meses.*

FECHA: *10/11/2016*

Nota: El objetivo de la encuesta a realizar es con la finalidad de conocer información que me permita realizar la Auditoría de Gestión dentro de la entidad.

Actividad de Control

1. ¿Tiene la Cooperativa un código de conducta?

Sí No

2. ¿Los funcionarios se comportan de acuerdo a las reglas de conducta definidos por la Cooperativa?

Sí No

3. ¿La Misión, Visión y Objetivos son coherentes con el desarrollo de la Organización?

Sí No

4. ¿Existe un manual para el reclutamiento del personal?

Sí No

5. ¿Las responsabilidades están definidas adecuadamente y son conocidas por los responsables de cada cargo?

Sí No

6. ¿Se fomenta en la Cooperativa una actitud de confianza entre el personal y el Gerente General?

Sí No

7. ¿Existen capacitaciones continuas para el personal de la Cooperativa?

Sí No

8. ¿El personal tiene deseo de superación para contribuir con la entidad?

Sí No

9. ¿En el cronograma de la Cooperativa están establecidas capacitaciones para el personal?

Sí No

10. ¿Se analiza los conocimientos y habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?

Sí No

Evaluación de Riesgo

11. ¿La Misión, Visión y Objetivos son conocidas por el personal de la Cooperativa?

Sí No

12. ¿Existe una definición adecuada de políticas por parte de la dirección para alcanzar los objetivos?

Sí No

13. ¿Cuentan con un proceso que periódicamente revise y actualice los planes estratégicos de la Institución?

Sí No

14. ¿Existe mecanismos apropiados para identificar los riesgos internos y externos?

Sí No

15. ¿Cuándo se detectan situaciones negativas en la consecución de los objetivos, son comunicadas inmediatamente al Gerente General?

Sí No

16. ¿Se lleva un registro individual de las falencias existentes por parte del personal?

Sí No

17. ¿Se comunica al personal sobre el riesgo que existe en la Cooperativa debido al incumplimiento de las actividades?

Sí No

18. ¿Existe algún mecanismo para anticipar los cambios que pueden afectar a la entidad?

Sí No

Actividades Control

19. ¿Las tareas y responsabilidades relacionadas a la autorización, registro y revisión de las transacciones son revisadas por distintas personas?

Sí No

20. ¿La documentación de las transacciones es exacta y completa?

Sí No

21. ¿El personal de la entidad tiene conocimiento de las actividades a desarrollar en cada cargo?

Sí No

22. ¿Se evalúa al personal por lo menos dos veces al año?

Sí No

23. ¿Cuentan con un registro de los documentos que ingresan y egresan a cada área de la entidad?

Sí No

24. ¿Existe un control de las actividades que se desarrollan a diario por el personal?

Sí No

25. ¿El Departamento de Crédito cumple los reglamentos e instrucciones establecidas?

Sí No

26. ¿Considera que los procedimientos existentes son los adecuados?

Sí No

27. ¿Existe manuales de procedimiento para llevar a cabo los procesos de cada departamento?

Sí No

Información y Comunicación

28. ¿La Información interna y externa generada es enviada oportunamente a los 2 niveles para su aprobación?

Sí No

29. ¿El contenido de la información es apropiada y confiable?

Sí No

30. ¿Se utiliza reportes para entregar la información a los 2 niveles de la entidad?

Sí No

31. ¿Posee la entidad un sistema para manejar las áreas: Contable y Crédito?

Sí No

32. ¿La utilización de sistemas informáticos es restringido?

Sí No

33. ¿El sistema ayuda al registro de operaciones oportunamente?

Sí No

34. ¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?

Sí No

35. ¿La información es difundida a todo el personal con claridad, efectividad, y responsabilidad?

Sí No

36. ¿Se comunica aspectos relevantes de Control Interno en la entidad?

Sí No

37. ¿Se ha establecido políticas de comunicación?

Sí No

Supervisión y Monitoreo

38. ¿Se supervisa al personal el desempeño de las actividades encomendadas?

Sí No

39. ¿Se realiza la verificación física de las garantías entregadas para los créditos que se otorgan a los clientes?

Sí No

40. ¿Se ha realizado Auditoría de Gestión como mecanismo para evaluar el nivel de Gestión y cumplimiento de los objetivos de la entidad?

Sí No

41. ¿Se comunica irregularidades existentes en el puesto de trabajo?

Sí No

42. ¿Se considera los informes externos para evaluar y mejorar el sistema de Control Interno?

Sí No

43. ¿La se efectúa un seguimiento de cumplimiento de las recomendaciones que permitan superar las deficiencias?

Sí No

44. ¿Se comunica los hallazgos de diferencias al Gerente General?

Sí No

45. ¿Se informa novedades del personal frecuentemente al Gerente General?

Sí No

Gracias.



ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA COAC. CÁMARA DE
COMERCIO INDÍGENA DE GUAMOTE LTDA.

NOMBRE: *Lema Roldán María Nicolasa*

TIEMPO QUE LABORA: *dos años*

FECHA: *10/11/2016*

Nota: El objetivo de la encuesta a realizar es con la finalidad de conocer información que me permita realizar la Auditoria de Gestión dentro de la entidad.

Actividad de Control

1. ¿Tiene la Cooperativa un código de conducta?

Sí No

2. ¿Los funcionarios se comportan de acuerdo a las reglas de conducta definidos por la Cooperativa?

Sí No

3. ¿La Misión, Visión y Objetivos son coherentes con el desarrollo de la Organización?

Sí No

4. ¿Existe un manual para el reclutamiento del personal?

Sí No

5. ¿Las responsabilidades están definidas adecuadamente y son conocidas por los responsables de cada cargo?

Sí No

6. ¿Se fomenta en la Cooperativa una actitud de confianza entre el personal y el Gerente General?

Sí No

7. ¿Existen capacitaciones continuas para el personal de la Cooperativa?

Sí No

8. ¿El personal tiene deseo de superación para contribuir con la entidad?

Sí No

9. ¿En el cronograma de la Cooperativa están establecidas capacitaciones para el personal?

Sí No

10. ¿Se analiza los conocimientos y habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?

Sí No

Evaluación de Riesgo

11. ¿La Misión, Visión y Objetivos son conocidas por el personal de la Cooperativa?

Sí No

12. ¿Existe una definición adecuada de políticas por parte de la dirección para alcanzar los objetivos?

Sí No

13. ¿Cuentan con un proceso que periódicamente revise y actualice los planes estratégicos de la Institución?

Sí No

14. ¿Existe mecanismos apropiados para identificar los riesgos internos y externos?

Sí No

15. ¿Cuándo se detectan situaciones negativas en la consecución de los objetivos, son comunicadas inmediatamente al Gerente General?

Sí No

16. ¿Se lleva un registro individual de las falencias existentes por parte del personal?

Sí No

17. ¿Se comunica al personal sobre el riesgo que existe en la Cooperativa debido al incumplimiento de las actividades?

Sí No

18. ¿Existe algún mecanismo para anticipar los cambios que pueden afectar a la entidad?

Sí No

Actividades Control

19. ¿Las tareas y responsabilidades relacionadas a la autorización, registro y revisión de las transacciones son revisadas por distintas personas?

Sí No

20. ¿La documentación de las transacciones es exacta y completa?

Sí No

21. ¿El personal de la entidad tiene conocimiento de las actividades a desarrollar en cada cargo?

Sí No

22. ¿Se evalúa al personal por lo menos dos veces al año?

Sí No

23. ¿Cuentan con un registro de los documentos que ingresan y egresan a cada área de la entidad?

Sí No

24. ¿Existe un control de las actividades que se desarrollan a diario por el personal?

Sí No

25. ¿El Departamento de Crédito cumple los reglamentos e instrucciones establecidas?

Sí No

26. ¿Considera que los procedimientos existentes son los adecuados?

Sí No

27. ¿Existe manuales de procedimiento para llevar a cabo los procesos de cada departamento?

Sí No

Información y Comunicación

28. ¿La Información interna y externa generada es enviada oportunamente a los 2 niveles para su aprobación?

Sí No

29. ¿El contenido de la información es apropiada y confiable?

Sí No

30. ¿Se utiliza reportes para entregar la información a los 2 niveles de la entidad?

Sí No

31. ¿Posee la entidad un sistema para manejar las áreas: Contable y Crédito?

Sí No

32. ¿La utilización de sistemas informáticos es restringido?

Sí No

33. ¿El sistema ayuda al registro de operaciones oportunamente?

Sí No

34. ¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?

Sí No

35. ¿La información es difundida a todo el personal con claridad, efectividad, y responsabilidad?

Sí No

36. ¿Se comunica aspectos relevantes de Control Interno en la entidad?

Sí No

37. ¿Se ha establecido políticas de comunicación?

Sí No

Supervisión y Monitoreo

38. ¿Se supervisa al personal el desempeño de las actividades encomendadas?

Sí No

39. ¿Se realiza la verificación física de las garantías entregadas para los créditos que se otorgan a los clientes?

Sí No

40. ¿Se ha realizado Auditoría de Gestión como mecanismo para evaluar el nivel de Gestión y cumplimiento de los objetivos de la entidad?

Sí No

41. ¿Se comunica irregularidades existentes en el puesto de trabajo?

Sí No

42. ¿Se considera los informes externos para evaluar y mejorar el sistema de Control Interno?

Sí No

43. ¿La se efectúa un seguimiento de cumplimiento de las recomendaciones que permitan superar las deficiencias?

Sí No

44. ¿Se comunica los hallazgos de diferencias al Gerente General?

Sí No

45. ¿Se informa novedades del personal frecuentemente al Gerente General?

Sí No

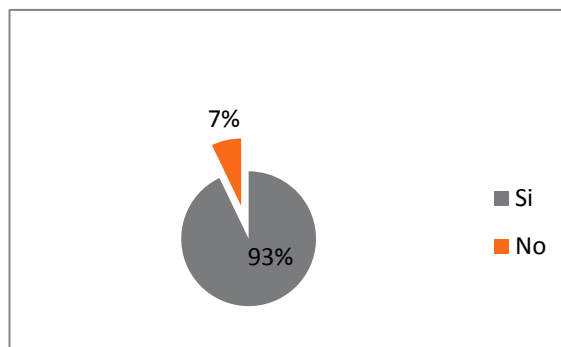
Gracias.

TABULACIONES DE LA ENCUESTA

1. ¿Tiene la Cooperativa un código de conducta?

Si	13
No	1

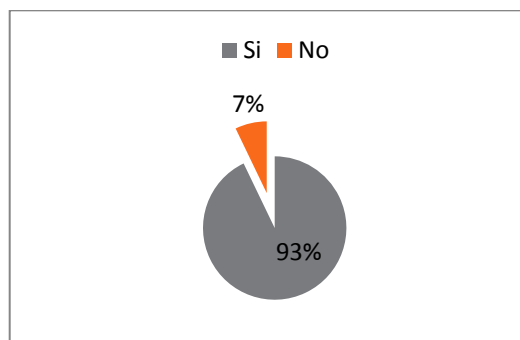
Gráfica N° 1 ¿Tiene la Cooperativa un código de conducta?



2. ¿ Los funcionarios se comportan de acuerdo a las reglas de conducta definidos por la Cooperativa?

Si	13
No	1

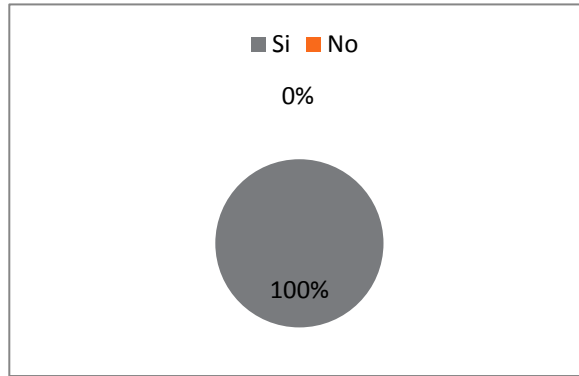
Gráfica N° 2 ¿ Los funcionarios se comportan de acuerdo a las reglas de conducta definidos por la Cooperativa?



3. ¿La Misión, Visión y Objetivos son coherentes con el desarrollo de la Organización?

Si	14
No	0

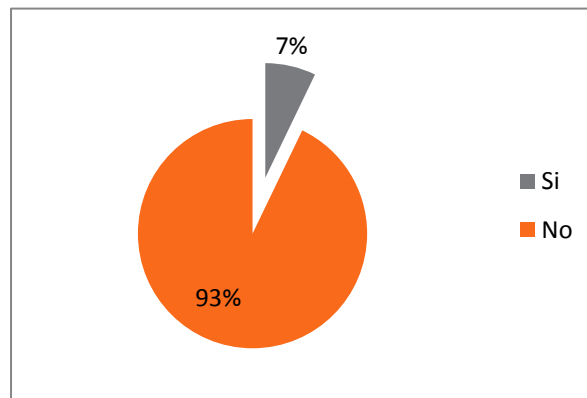
Gráfica N° 3 ¿La Misión, Visión y Objetivos son coherentes con el desarrollo de la Organización?



4. ¿Existe un manual para el reclutamiento del personal

Si	1
No	13

Gráfica N° 4 ¿Existe un manual para el reclutamiento del personal?



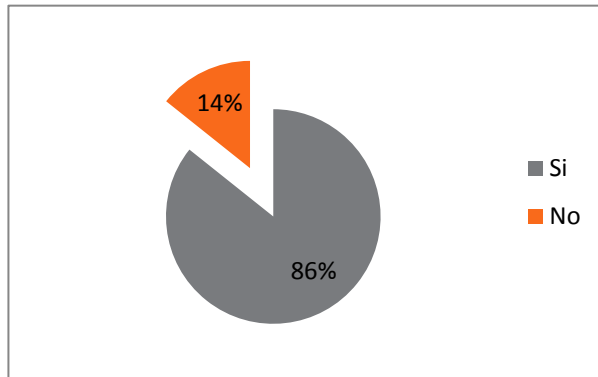
ANÁLISIS:

El 93% del personal confirma que la Cooperativa no cuenta con un manual para el reclutamiento y selección del personal representado un número de 13 trabajadores. Es decir que es un problema que tiene la entidad actualmente por lo tanto es considerado como un hallazgo muy importante en la ejecución de la Auditoría.

5. ¿Las responsabilidades están definidas adecuadamente y son conocidas por los responsables de cada cargo?

Si	12
No	2

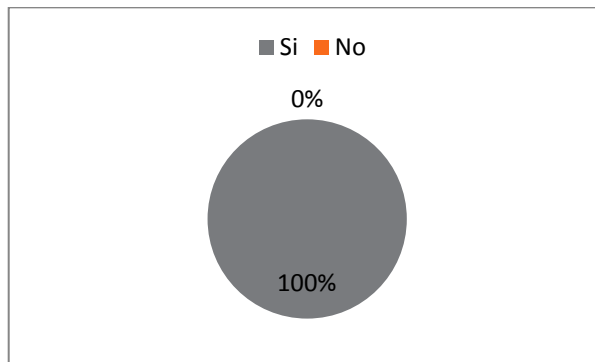
Gráfica N° 5 ¿Las responsabilidades están definidas adecuadamente y son conocidas por los responsables de cada cargo?



6. ¿Se fomenta en la Cooperativa una actitud de confianza entre el personal y el Gerente General?

Si	14
No	0

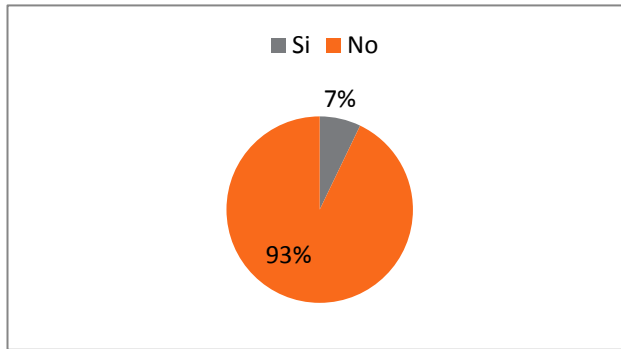
Gráfica N° 6 ¿Se fomenta en la Cooperativa una actitud de confianza entre el personal y el Gerente General?



7. ¿Existen capacitaciones continuas para el personal de la Cooperativa?

Si	1
No	13

Gráfica N° 7 ¿Existen capacitaciones continuas para el personal de la Cooperativa?



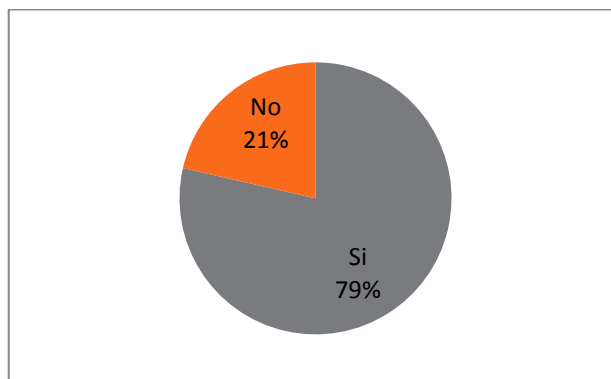
ANÁLISIS:

El 93% del personal confirman que no cuenta con capacitaciones continuas para un adecuado desempeño en las actividades representado un número de 13 trabajadores. Es decir que es un problema que tiene la entidad actualmente por lo tanto es considerado como un hallazgo muy importante en la ejecución de la Auditoría.

8. ¿El personal tiene deseo de superación para contribuir con la entidad?

Si	11
No	3

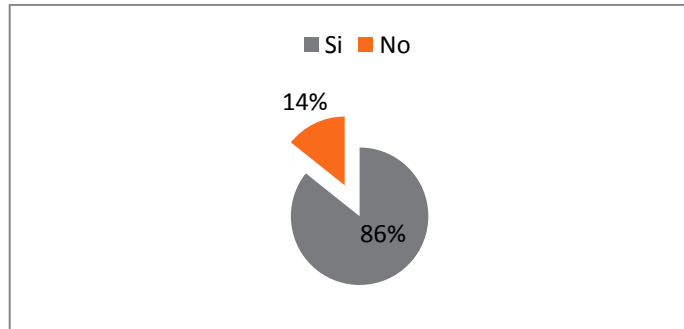
Gráfica N° 8 ¿El personal tiene deseo de superación para contribuir con la entidad?



9. ¿En el cronograma de la Cooperativa están establecidas capacitaciones para el personal?

Si	12
No	2

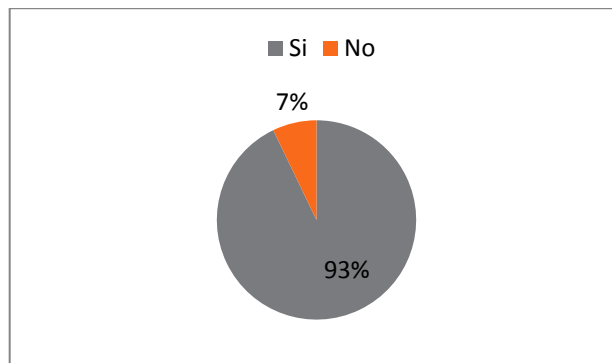
Gráfica N° 9 ¿En el cronograma de la Cooperativa están establecidas capacitaciones para el personal?



10. ¿Se analiza los conocimientos y habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?

Si	13
No	1

Gráfica N°10 ¿Se analiza los conocimientos y habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?

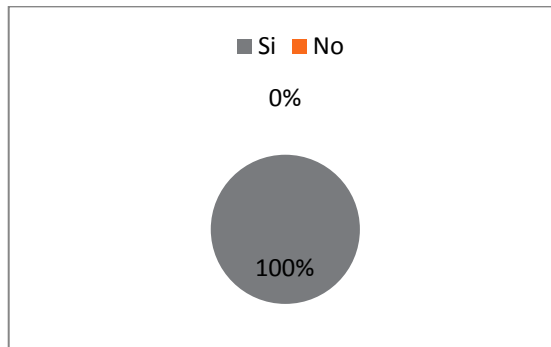


Evaluación de Riesgo

11. ¿La Misión, Visión y Objetivos son conocidas por el personal de la Cooperativa?

Si	14
No	0

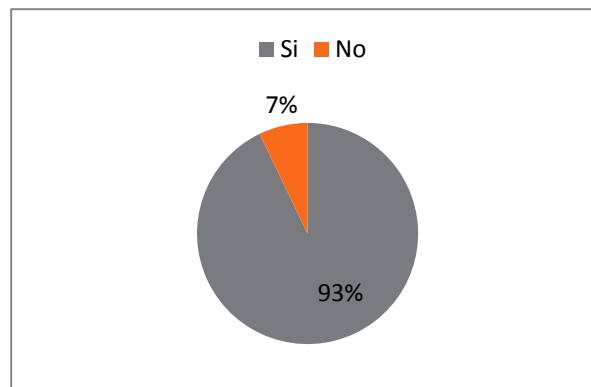
Gráfica N° 11 ¿La Misión, Visión y Objetivos son conocidas por el personal de la Cooperativa?



12. ¿Existe una definición adecuada de políticas por parte de la dirección para alcanzar los objetivos?

Si	13
No	1

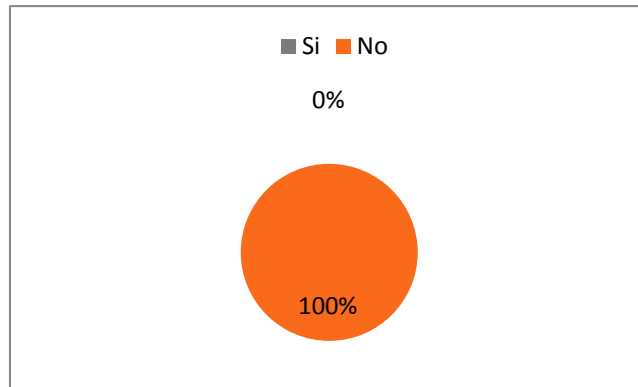
Gráfica N° 12 ¿Existe una definición adecuada de políticas por parte de la dirección para alcanzar los objetivos?



13. ¿Cuentan con un proceso que periódicamente revise y actualice los planes estratégicos de la Institución?

Si	0
No	14

Gráfica N° 13 ¿Cuentan con un proceso que periódicamente revise y actualice los planes estratégicos de la Institución?



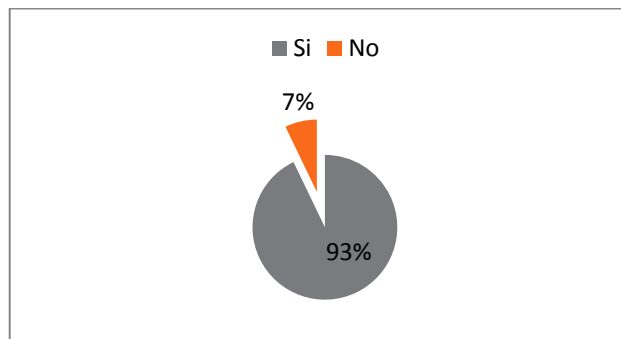
ANÁLISIS

El 100% del personal confirman que no cuenta con un proceso que periódicamente revise y actualice los planes estratégicos de la entidad. Es decir que es un problema que impide que las actividades se realicen adecuadamente por lo tanto se debe considerar como un hallazgo muy importante en la ejecución de la Auditoría.

14. ¿Existe mecanismos apropiados para identificar los riesgos internos y externos?

Si	13
No	1

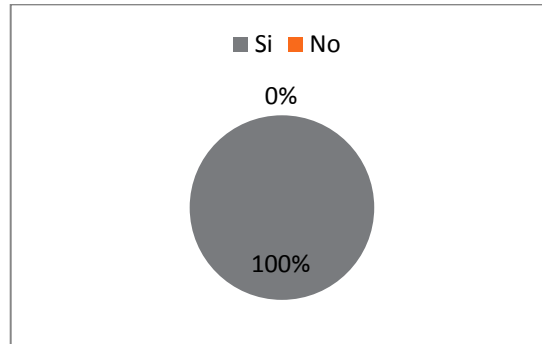
Gráfica N° 14 ¿Existe mecanismos apropiados para identificar los riesgos internos y externos?



15. ¿Cuándo se detectan situaciones negativas en la consecución de los objetivos, son comunicadas inmediatamente al Gerente General?

Si	14
No	0

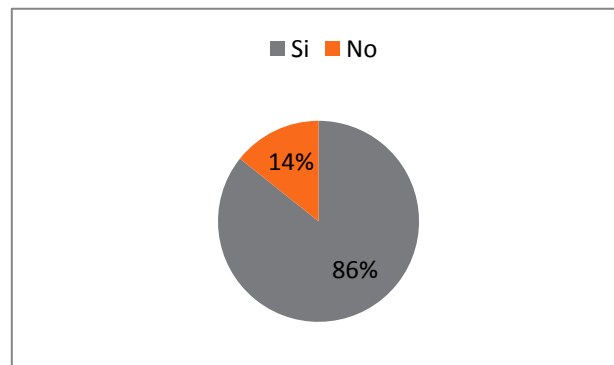
Gráfica N° 15 ¿Cuándo se detectan situaciones negativas en la consecución de los objetivos, son comunicadas inmediatamente al Gerente General?



16. ¿Se lleva un registro individual de las falencias existentes por parte del personal?

Si	12
No	2

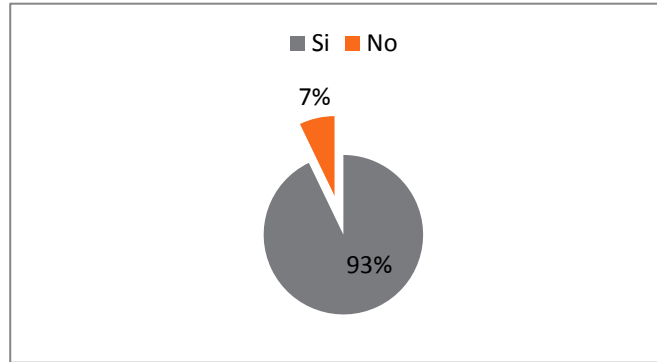
Gráfica N° 16 ¿Se lleva un registro individual de las falencias existentes por parte del personal?



17. ¿Se comunica al personal sobre el riesgo que existe en la Cooperativa debido al incumplimiento de las actividades?

Si	13
No	1

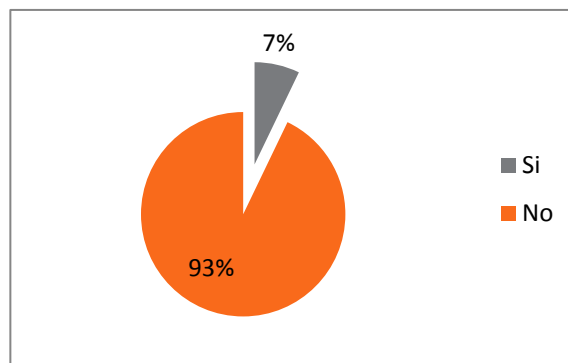
Gráfica N° 17 ¿Se comunica al personal sobre el riesgo que existe en la Cooperativa debido al incumplimiento de las actividades?



18. ¿Existe algún mecanismo para anticipar los cambios que pueden afectar a la entidad?

Si	1
No	13

Gráfica N° 18 ¿Existe algún mecanismo para anticipar los cambios que pueden afectar a la entidad?



ANÁLISIS:

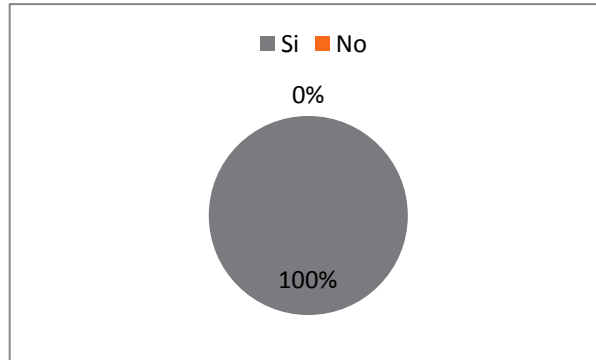
El 93% del personal confirma que la Cooperativa no cuenta con mecanismo para anticipar los cambios que pueden afectar a la entidad , representado un número de 13 trabajadores. Es decir que es un problema que tiene la entidad actualmente por lo tanto es considerado como un hallazgo muy importante en la ejecución de la Auditoría.

Actividades Control

19. ¿Las tareas y responsabilidades relacionadas a la autorización, registro y revisión de las transacciones son revisadas por distintas personas?

Si	14
No	0

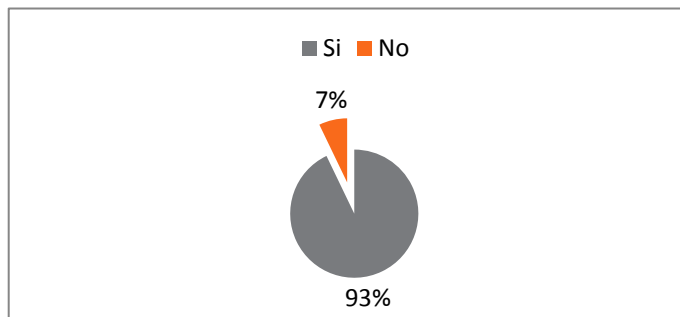
Gráfica N° 19 ¿Las tareas y responsabilidades relacionadas a la autorización, registro y revisión de las transacciones son revisadas por distintas personas?



20. ¿La documentación de las transacciones es exacta y completa?

Si	13
No	1

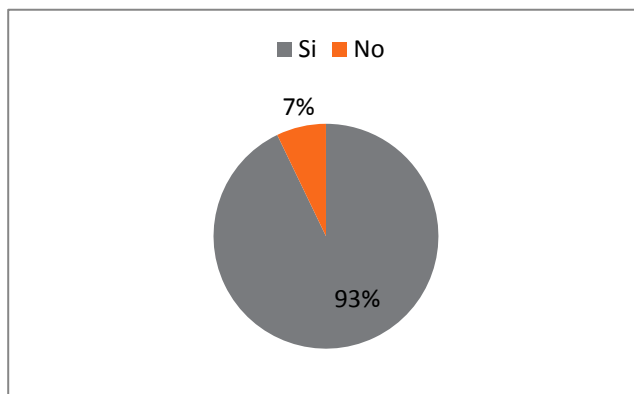
Gráfica N° 20 ¿La documentación de las transacciones es exacta y completa?



21. ¿El personal de la entidad tiene conocimiento de las actividades a desarrollar en cada cargo?

Si	13
No	1

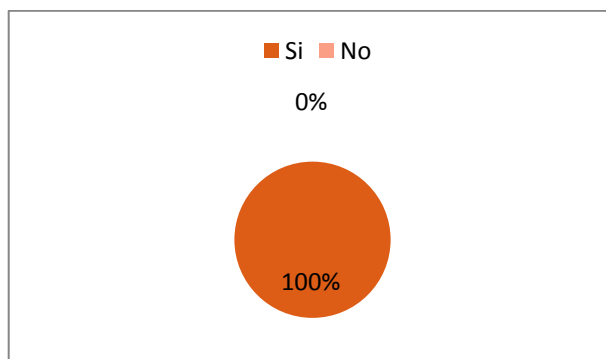
Gráfica N° 21 ¿El personal de la entidad tiene conocimiento de las actividades a desarrollar en cada cargo?



22. ¿Se evalúa al personal por lo menos dos veces al año?

Si	14
No	0

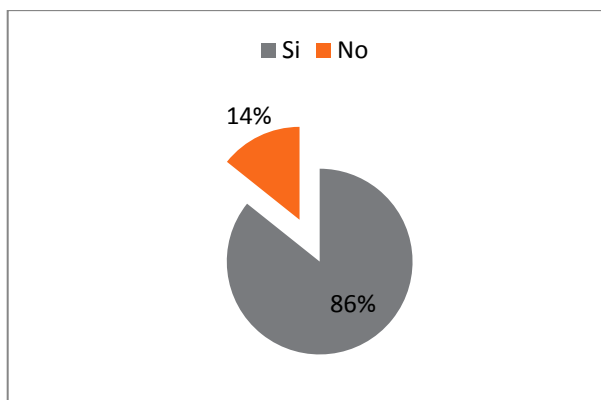
Gráfica N° 22 ¿Se evalúa al personal por lo menos dos veces al año?



23. ¿Cuentan con un registro de los documentos que ingresan y egresan a cada área de la entidad?

Si	12
No	2

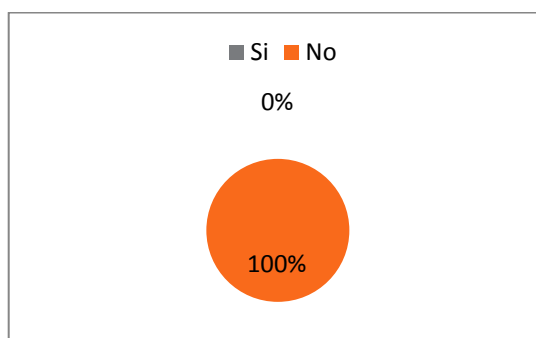
Gráfica N° 23 ¿Cuentan con un registro de los documentos que ingresan y egresan a cada área de la entidad?



24. ¿Existe un control de las actividades que se desarrollan a diario por el personal?

Si	0
No	14

Gráfica N° 24 ¿Existe un control de las actividades que se desarrollan a diario por el personal?



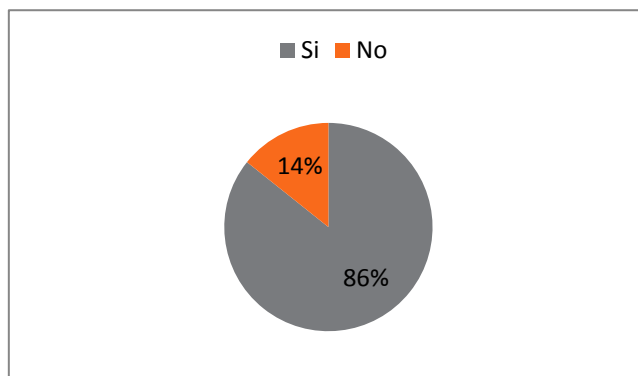
ANÁLISIS:

El 100% del personal confirman que en la Cooperativa no existe un control de las actividades que se desarrollan a diario por el personal. Eso evita que los trabajadores cumplan al máximo con las actividades encomendadas, Es decir que es un problema que tiene la entidad actualmente por lo tanto es considerado como un hallazgo muy importante en la ejecución de la Auditoría.

25. ¿El Departamento de Crédito cumple los reglamentos e instrucciones establecidas?

Si	12
No	2

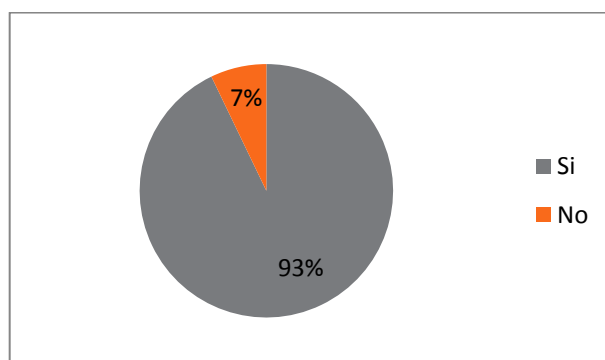
Gráfica N°25 ¿El Departamento de Crédito cumple los reglamentos e instrucciones establecidas?



26. ¿Considera que los procedimientos existentes son los adecuados?

Si	13
No	1

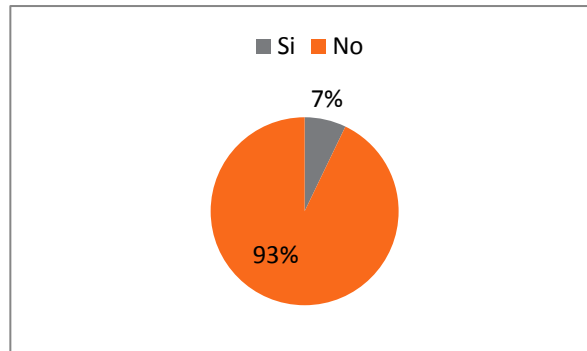
Gráfica N° 26 ¿Considera que los procedimientos existentes son los adecuados?



27. ¿Existe manuales de procedimiento para llevar a cabo los procesos de cada departamento?

Si	1
No	13

Gráfica N° 27 ¿Existe manuales de procedimiento para llevar a cabo los procesos de cada departamento?



ANÁLISIS:

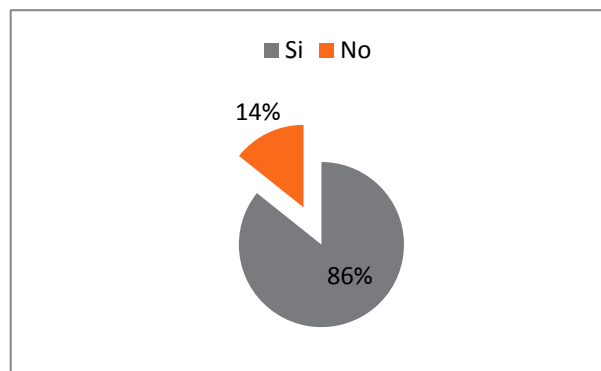
El 93% del personal confirman que en la Cooperativa no existe un manual de procedimiento para llevar a cabo los procesos de cada departamento. Eso evita que los trabajadores cumplan al máximo con las actividades encomendadas, Es decir que es un problema que tiene la entidad actualmente por lo tanto es considerado como un hallazgo muy importante en la ejecución de la Auditoría.

Información y Comunicación

28. ¿La Información interna y externa generada es enviada oportunamente a los 2 niveles para su aprobación?

Si	12
No	2

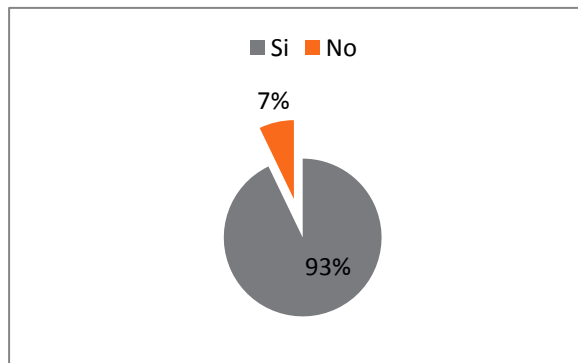
Gráfica N° 28 ¿La Información interna y externa generada es enviada oportunamente a los 2 niveles para su aprobación?



29. ¿El contenido de la información es apropiada y confiable?

Si	13
No	1

Gráfica N° 29 ¿El contenido de la información es apropiada y confiable?



30. ¿Se utiliza reportes para entregar la información a los 2 niveles de la entidad?

Si	1
No	13

Gráfica N° 30 ¿Se utiliza reportes para entregar la información a los 2 niveles de la entidad?



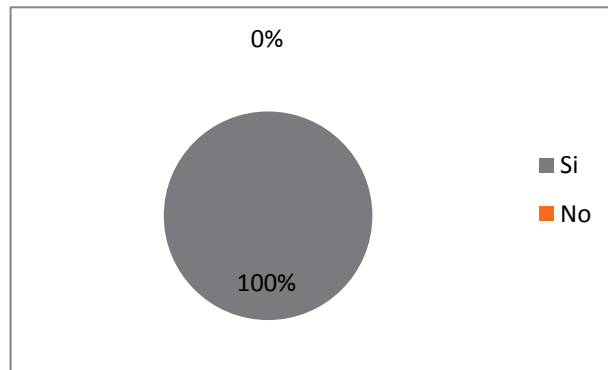
ANÁLISIS:

El 93% del personal confirman que en la Cooperativa no existe un control de las actividades que se desarrollan a diario por el personal. Eso evita que los trabajadores cumplan al máximo con las actividades encomendadas, Es decir que es un problema que tiene la entidad actualmente por lo tanto es considerado como un hallazgo muy importante en la ejecución de la Auditoría.

31. ¿Posee la entidad un sistema para manejar las áreas: Contable y Crédito?

Si	14
No	0

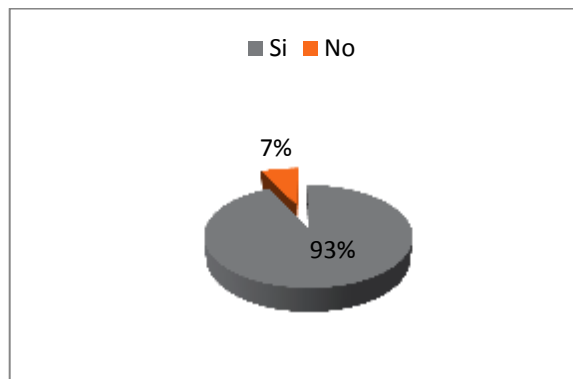
Gráfica N° 31 ¿Posee la entidad un sistema para manejar las áreas: Contable y Crédito?



32. ¿La utilización de sistemas informáticos es restringido?

Si	13
No	1

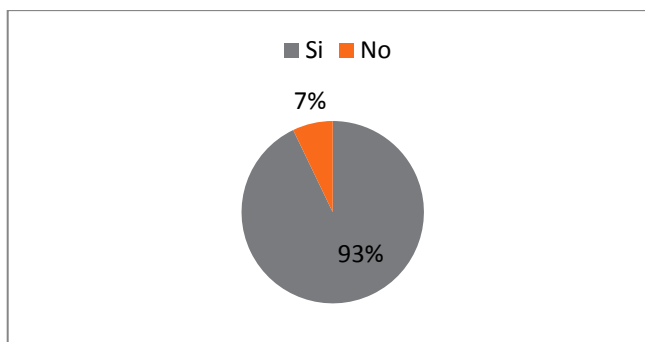
Gráfica N° 32 ¿La utilización de sistemas informáticos es restringido?



33. ¿El sistema ayuda al registro de operaciones oportunamente?

Si	13
No	1

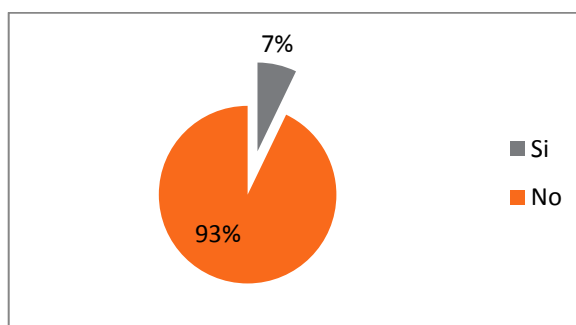
Gráfica N° 33 ¿El sistema ayuda al registro de operaciones oportunamente?



34. ¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?

Si	1
No	13

Gráfica N° 34 ¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?



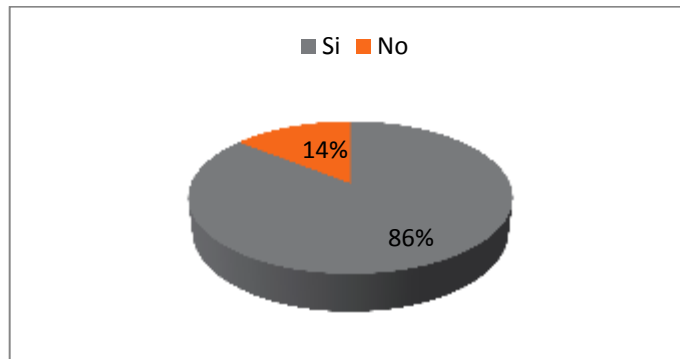
ANÁLISIS:

El 93% del personal desconocen el manejo y las aplicaciones del sistema, Eso evita que los trabajadores cumplan al máximo con las actividades encomendadas y en no están preparados para futuras eventualidades, en su mayoría la entidad debe capacitar a los trabajadores en cuanto al sistema . Es decir que es un problema que tiene la entidad actualmente por lo tanto es considerado como un hallazgo muy importante en la ejecución de la Auditoría.

35. ¿La información es difundida a todo el personal con claridad, efectividad, y responsabilidad?

Si	12
No	2

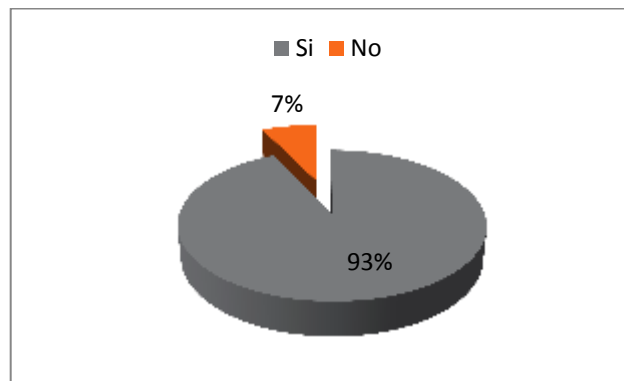
Gráfica N° 35 ¿La información es difundida a todo el personal con claridad, efectividad, y responsabilidad?



36. ¿Se comunica aspectos relevantes de Control Interno en la entidad?

Si	13
No	1

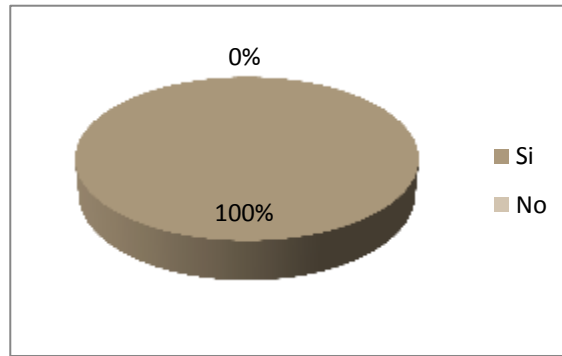
Gráfica N° 36 ¿Se comunica aspectos relevantes de Control Interno en la entidad?



37. ¿Se ha establecido políticas de comunicación?

Si	14
No	0

Gráfica N° 37 ¿Se ha establecido políticas de comunicación?

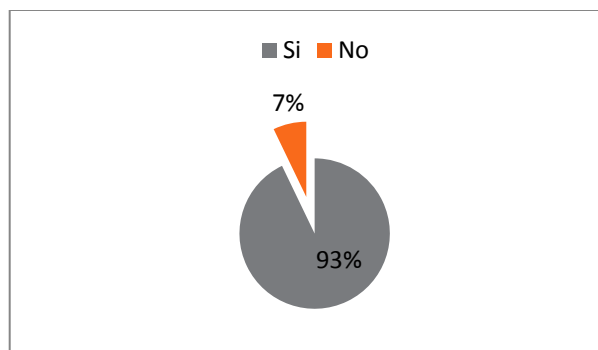


Supervisión y Monitoreo

38. ¿Se supervisa al personal el desempeño de las actividades encomendadas?

Si	13
No	1

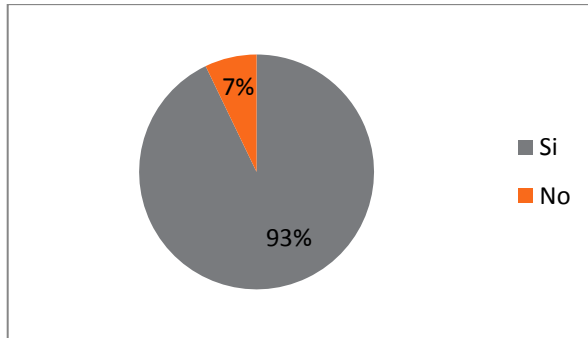
Gráfica N° 38 ¿Se supervisa al personal el desempeño de las actividades encomendadas?



39. ¿Se realiza la verificación física de las garantías entregadas para los créditos que se otorgan a los clientes?

Si	13
No	1

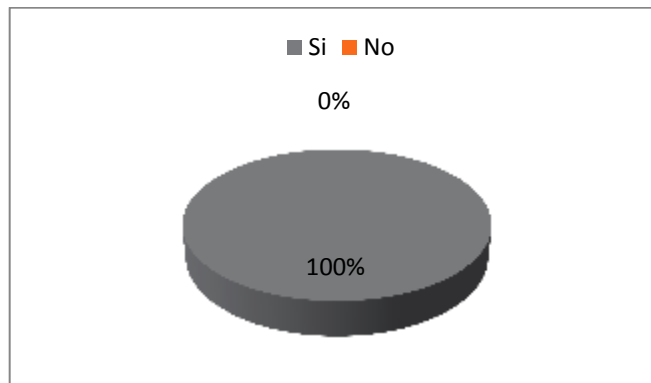
Gráfica N° 39 ¿Se realiza la verificación física de las garantías entregadas para los créditos que se otorgan a los clientes?



40. ¿Se ha realizado Auditoría de Gestión como mecanismo para evaluar el nivel de Gestión y cumplimiento de los objetivos de la entidad?

Si	14
No	0

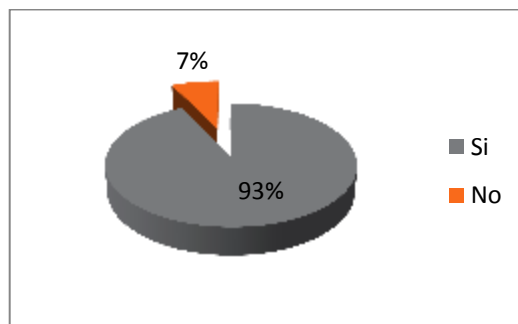
Gráfica N° 40 ¿Se ha realizado Auditoría de Gestión como mecanismo para evaluar el nivel de Gestión y cumplimiento de los objetivos de la entidad?



41. ¿Se comunica irregularidades existentes en el puesto de trabajo?

Si	13
No	1

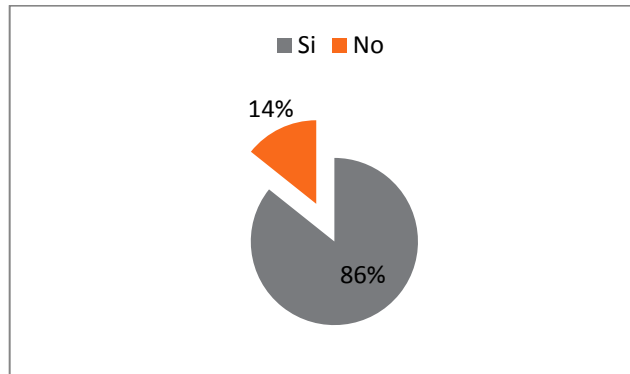
Gráfica N° 41 ¿Se comunica irregularidades existentes en el puesto de trabajo?



42. ¿Se considera los informes externos para evaluar y mejorar el sistema de Control Interno?

Si	12
No	2

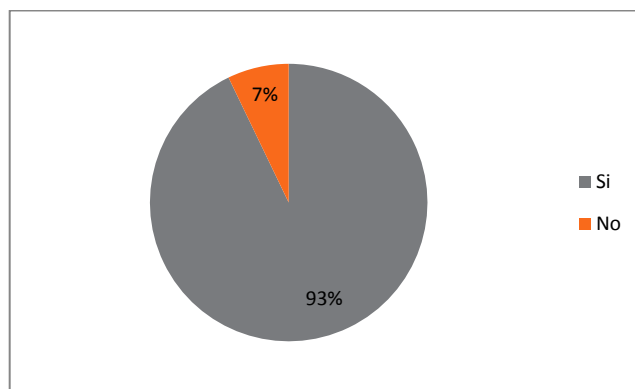
Gráfica N° 42 ¿Se considera los informes externos para evaluar y mejorar el sistema de Control Interno?



43. ¿La se efectúa un seguimiento de cumplimiento de las recomendaciones que permitan superar las deficiencias?

Si	13
No	1

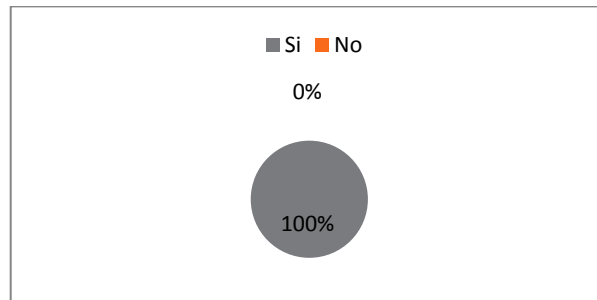
Gráfica N° 43 ¿La se efectúa un seguimiento de cumplimiento de las recomendaciones que permitan superar las deficiencias?



44. ¿Se comunica los hallazgos de diferencias al Gerente General?

Si	14
No	0

Gráfica N° 44 ¿Se comunica los hallazgos de diferencias al Gerente General?



45. ¿Se informa novedades del personal frecuentemente al Gerente General?

Si	13
No	1

Gráfica N° 45 ¿Se informa novedades del personal frecuentemente al Gerente General?

