



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO -
AUDITOR**

**TEMA: AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LOS PROCESOS
DE CAJA, CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PERIODO DEL 1 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014.**

AUTOR: MALDONADO FRANCO, DANIEL ALEJANDRO

DIRECTOR: ING. GUILLÉN, RODRIGO

SANGOLQUÍ

2015

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "*AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CAJA, CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 16 DE JUNIO, PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014*" realizado por el señor *DANIEL ALEJANDRO MALDONADO FRANCO*, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar al señor *DANIEL ALEJANDRO MALDONADO FRANCO* para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 09 de diciembre del 2015



WILSON RODRIGO GUILLÉN SEVILLA

DIRECTOR

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **DANIEL ALEJANDRO MALDONADO FRANCO**, con cédula de identidad N° 060362496-6, declaro que este trabajo de titulación **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CAJA, CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 16 DE JUNIO, PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 09 de diciembre del 2015



DANIEL ALEJANDRO MALDONADO FRANCO

C.C. 060362496-6

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, **DANIEL ALEJANDRO MALDONADO FRANCO**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución la presente trabajo de titulación **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CAJA, CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 16 DE JUNIO, PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 09 de diciembre del 2015



DANIEL ALEJANDRO MALDONADO FRANCO

C.C. 060362496-6

DEDICATORIA

Dedico este trabajo investigativo a mis padres que con esfuerzo y sacrificio constante me han brindado su apoyo incondicional.

A mis hermanas quienes han sido una fuerza constante durante todo el tiempo que estuve en la Universidad y me supieron apoyar hasta alcanzar esta anhelada meta en mi vida.

A toda mi familia que me apoyado continuamente.

De manera especial a todos mis amigos, amigas y conocidos que se convirtieron en parte fundamental de mi vida y los considero como parte de mi familia.

A todos los Docentes que motivaron a que siga adelante formándome como persona y como profesional.

Daniel Maldonado

AGRADECIMIENTO

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda., y todo el personal que labora ahí por su apoyo y cooperación para la ejecución de este trabajo.

A mi Universidad, la cual me formo no solo como profesional sino también como una persona con valores y principios, la cual se verá reflejada en el desempeño profesional.

Al Ing. Guillén por su ayuda y tiempo dedicado para el desarrollo de cada uno de los capítulos, y por sus consejos valiosos, gracias por ser parte de esta meta alcanzada.

Finalmente pero no menos importante quiero agradecer a esas personas especiales que formaron parte de vida estudiantil, las cuales de alguna manera hicieron posible la culminación de este gran sueño.

Daniel Maldonado

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESÚMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I.- ASPECTOS GENERALES	2
1.1. TEMA	2
1.2. INTRODUCCIÓN	2
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.4. OBJETIVOS	3
1.5. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	4
1.5.1. RAZÓN SOCIAL	4
1.5.2. TIPO DE ORGANIZACIÓN	4
1.5.3. SECTOR DE LA INDUSTRIA DE LA QUE FORMA PARTE	5
1.5.4. PORTAFOLIO DE PRODUCTO O SERVICIO	6
1.5.5. CLIENTES: PÚBLICO EN GENERAL E INSTITUCIONES	7
1.5.6. ESTRUCTURA ORGÁNICA	8
CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO	24
2.1. TEORÍAS DE SOPORTE	24
2.1.1 NORMATIVA PARA LA AUDITORÍA	24
2.1.1.1 NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA	24
2.1.1.2 NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS	25
2.1.2 NORMATIVA DE LA COOPERATIVA	26

2.1.2.1 LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA COOPERATIVO Y FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	26
2.1.2.2 LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	27
2.1.2.3 CÓDIGO DEL TRABAJO	28
2.2. MARCO CONCEPTUAL PARA LA PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y EMISIÓN DE INFORME DE AUDITORÍA	28
2.2.1. ACTIVIDAD	28
2.2.2. AUDITORÍA	28
2.2.3. AUDITORÍA DE GESTIÓN	28
2.2.4. ECOLOGÍA	29
2.2.5. ECONOMÍA	29
2.2.6. EFECTIVIDAD	29
2.2.7. EFICACIA	29
2.2.8. EFICIENCIA	30
2.2.9. ÉTICA	30
2.2.10. GESTIÓN	30
2.2.11. INDICADOR	31
2.2.12. INDICADOR DE EFECTIVIDAD	31
2.2.13. INDICADOR DE EFICACIA	32
2.2.14. INDICADOR DE EFICIENCIA	33
2.2.15. INDICADOR DE GESTIÓN	33
2.2.16. OBJETIVO ESPECÍFICO	34
2.2.17. OBJETIVO GENERAL	34
2.2.18. PLAN ESTRATÉGICO	34
2.2.19. PLAN OPERATIVO	34
2.2.20. POLÍTICA	35

2.2.21. PRESUPESTO	35
2.2.22. PROCEDIMIENTO	35
2.2.23. PROCESO	36
2.2.24. PRODUCTIVIDAD	36
2.2.25. PROYECTO	36
2.2.26. SISTEMA	36
2.2.27. SISTEMA DE GESTIÓN	36
2.2.28. SUBPROCESO	37
CAPÍTULO III.- ANÁLISIS DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	38
3.1. PLAN ESTRATÉGICO	38
3.1.1. MISIÓN	38
3.1.2. VISIÓN	38
3.1.3. OBJETIVOS Y METAS DE LAS ÁREAS	39
3.1.4. POLÍTICAS	41
3.1.5. ESTRATEGIAS	42
3.1.6. PRINCIPIOS Y VALORES	42
3.1.7. MAPA DE PROCESOS	45
3.1.7.1. PROCESO DE CAJAS	45
3.1.7.1.1. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CAJAS	47
3.1.7.1.2. SUBPROCESO DE APERTURA DE OPERACIONES	48
3.1.7.1.3. SUBPROCESO DE RECEPCIÓN DE DEPOSITOS DE AHORROS	49
3.1.7.1.4. SUBPROCESO DE RECEPCIÓN DE DEPOSITOS EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	52
3.1.7.1.5. SUBPROCESO DE RETIRO DE CUENTAS DE AHORRO	54
3.1.7.1.6. SUBPROCESO DE CUADRE DE VENTANILLA	57
3.1.7.1.7. SUBPROCESO DE CUADRE DEL MÓDULO DE AHORROS	60

3.1.7.1.8. SUBPROCESO DE DEPÓSITO SIN LIBRETA	61
3.1.7.1.9. SUBPROCESO DE EFECTIVIZACIÓN DE CHEQUES RECIBIDOS EN AHORROS	62
3.1.7.1.10. SUBPROCESO DE CONTROL DE MOVIMIENTOS DIARIOS	64
3.1.7.2. PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS	65
3.1.7.2.1. SUBPROCESO DE RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO Y DOCUMENTOS PERSONALES DEL SOCIO Y SUS GARANTES	67
3.1.7.2.2. SUBPROCESO DE APROBACIÓN DEL CRÉDITO	69
3.1.7.2.3. SUBPROCESO DE ENTREGA DEL CRÉDITO SOLICITADO	70
3.1.7.2.4. SUBPROCESO DE ENVÍO DE INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES DEL EJÉRCITO	71
3.1.7.2.5. SUBPROCESO DE REPORTES DE CRÉDITOS VENCIDOS	72
3.1.7.2.6. SUBPROCESO DE EMISIÓN Y ENTREGA DE NOTIFICACIONES	73
CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS SITUACIONAL	74
4.1. ANÁLISIS EXTERNO	74
4.1.1. INFLUENCIAS MACROECONÓMICAS	74
4.1.1.1. INCIDENCIA DEL FACTOR POLÍTICO	74
4.1.1.2. INCIDENCIA DEL FACTOR ECONÓMICO	76
4.1.1.3. FACTOR SOCIAL	90
4.1.1.4. INCIDENCIA DEL FACTOR TECNOLÓGICO	94
4.1.1.5. INCIDENCIA DEL FACTOR LEGAL	97
4.1.1.6. MATRIZ PEST	99
4.1.2. INFLUENCIAS MICROECONÓMICAS	101
4.1.2.1. CLIENTE	101
4.1.2.2. PROVEEDOR	102
4.1.2.3. COMPETENCIA	103
4.1.2.4. PRECIOS	104

	x
4.1.2.5. FODA	105
CAPÍTULO V.- PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	113
5.1. PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA	113
5.1.1. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	113
5.1.2. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	140
5.3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	279
5.3.1. SUPERVISIÓN DEL TRABAJO DE AUDITORÍA	279
5.3.2. INFORME DE AUDITORÍA	284
5.3.3. SEGUIMIENTO Y MONITOREO	313
CAPÍTULO VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	317
6.1. CONCLUSIONES	317
6.2. RECOMENDACIONES	318
BIBLIOGRAFIA	319

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Servicios ofrecidos por la COAC 16 de Junio	7
Cuadro 2. Ejemplos de indicadores de efectividad	31
Cuadro 3. Ejemplos de indicadores de eficacia	32
Cuadro 4. Ejemplos de indicadores de eficiencia	33
Cuadro 5. Ejemplos de indicadores de gestión	33
Cuadro 6. Principios cooperativos de la COAC 16 de Junio	43
Cuadro 7. Valores institucionales de la COAC 16 de Junio.....	44
Cuadro 8. Cartera de microcrédito por actividad económica del cooperativismo ..	81
Cuadro 9. Tasas de interés referencial	85
Cuadro 10. Comparación de tasas de interés activas por tipos de entidad 2014	86
Cuadro 11. Comparación de tasas de interés pasivas por tipos de entidad 2014.....	87
Cuadro 12.- Segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito	98
Cuadro 13. Principales proveedores de la COAC 16 de junio.....	103
Cuadro 14. Tasas de interés competencia	104
Cuadro 15. Ponderación factores internos.....	107
Cuadro 16. Ponderación factores externos	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Composición del Cooperativismo en Ecuador	6
Figura 2. Organigrama Estructural de la Cooperativa	9
Figura 3. Organigrama Funcional de la Cooperativa.....	11
Figura 4. Organigrama Personal de la Cooperativa.....	23
Figura 5. Flujograma del proceso de caja.....	46
Figura 6. Flujograma del proceso de crédito y cobranzas	46
Figura 7. Dinámica de la economía popular y solidaria	76
Figura 8. Producto interno bruto (2009-2014)	77
Figura 9. Producto interno bruto por actividad económica 2014.....	78
Figura 10. Porcentaje de los activos por tipo de entidad financiera	79
Figura 11. Cartera de las cooperativas según tipo 2014	80
Figura 12. Estructura de la cartera de banca pública 2014	83
Figura 13. Estructura de la cartera del BIESS 2014.....	84
Figura 14. Evolución de la inflación anual	88
Figura 15. Inversión privada y pública	89
Figura 16. Tasas de empleo 2014	91
Figura 17. Evolución del número de servidores públicos.....	93
Figura 18. Empleo nacional por subsector económico 2014	94
Figura 19. Gasto en actividades de ciencia en Ecuador.....	95
Figura 20. Aporte de las TIC en las empresas.....	96
Figura 21. Matriz PEST	100
Figura 22. Distribución de socios.....	101
Figura 23. Composición de cartera de la COAC 16 de junio.....	102

RESÚMEN EJECUTIVO

El sector del Cooperativismo en el país ha tenido un importante crecimiento en los últimos años; alcanzando la confianza de muchas personas, que ven en la Cooperativa un apoyo para la satisfacción de sus necesidades y aspiraciones económicas. La Cooperativa posee un fin social, se han mantenido en el sistema financiero debido a la gestión de sus socios, directivos, personal, y al valor agregado que han brindado a sus clientes, generando la confianza y seguridad necesarias para el crecimiento de la cooperativa. Al realizar este trabajo de auditoría de gestión a los procesos de caja, crédito y cobranzas, se vuelve necesario medir la eficiencia, eficacia, ecología, ética y economía de estos; ya que determinaremos las operaciones críticas mediante la evaluación del control interno, y revisión de indicadores de gestión de los procesos de caja, crédito y cobranzas, por lo tanto este trabajo se convertirá en una herramienta de mejora continua.

PALABRAS CLAVE:

- **COOPERATIVISMO**
- **SISTEMA FINANCIERO**
- **VALOR AGREGADO**
- **AUDITORÍA DE GESTIÓN**
- **INDICADORES DE GESTIÓN.**

ABSTRACT

Cooperative sector in the country has grown significantly in recent years; having the confidence of many people who see in this sector a support to satisfy their needs and economic aspirations. The cooperative has a social purpose, they have remained in the financial system due to the management of its partners, directors, staff, and the added value they have provided to their customers, generating confidence and the security necessary for the growth of these cooperatives. In the work for audit to the process of cash, credit and collections, it becomes necessary to measure efficiency, effectiveness, ecology, ethics and economics of these; as they determine critical operations by the evaluating internal controls, application management indicators, and this work will become a tool for continuous improvement.

KEYWORDS:

- **COOPERATIVE**
- **FINANCIAL SYSTEM**
- **ADDED VALUE**
- **AUDIT MANAGEMENT**
- **MANAGEMENT INDICATORS.**

CAPÍTULO I.- ASPECTOS GENERALES

1.1. TEMA

Auditoría de Gestión a los procesos de caja, crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Junio Ltda., por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, con el fin de mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y economía.

1.2. INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Junio Ltda., se encuentra conformada por personal con experiencia en todos los servicios brindados por esta entidad de acuerdo a la necesidad de sus socios.

Los procesos a ser examinados en la Auditoría de Gestión son los de caja, crédito y cobranzas, el enfoque para la aplicación de estos procesos son la base del funcionamiento de la Cooperativa, estos procesos requieren de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros. Las Cooperativas tienen un papel fundamental en la economía del país, su objetivo es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes de las personas.

Este tipo de cooperativas que tiene fin social, se mantienen en el sistema financiero; debido a la gestión de sus socios, directivos, también de sus mandos medios, el apoyo de todo su personal, ya que la satisfacción de los socios y clientes, es el valor agregado que tiene la Cooperativa.

Por tal razón, el motivo de este trabajo es el de la evaluación del control interno, la aplicación de indicadores de gestión que permitan la detección de problemas que se lleguen a presentar en la Cooperativa. La Auditoría de Gestión examinará las 5E's de los procesos de caja, crédito y cobranzas; para luego emitir conclusiones y recomendaciones que permita el mejoramiento de los esos procesos.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio”, es una organización dedicada a brindar servicios financieros, cuentas de ahorro, ofrecer créditos a sus socios; que son militares en servicio activo y pasivo, y también familiares hasta cuarto grado de consanguinidad.

La Auditoría de Gestión aplicada a la cooperativa de ahorro y crédito “16 de Junio”, está enfocado a los procesos, planes, políticas de caja, crédito y cobranzas; que permita medir los distintos niveles de las 5E’s (Eficiencia, eficacia, economía, ecología, ética); así como revelar deficiencias administrativas que afecte al desarrollo de los procesos.

En visita previa a la cooperativa de ahorro y crédito, al aplicarse la técnica de observación se pudo determinar:

- La cooperativa funciona en un edificio propio de dos plantas, en la primera planta funciona el área de cajas que cuenta con 3 ventanillas para atención a clientes, junto al área de cajas se encuentra el área de crédito y cobranzas que posee un oficial y el jefe de crédito que atienden al público en general.
- Se pudo observar un espacio amplio y adecuado para que el personal de cajas, crédito y cobranzas desarrollen sus actividades profesionales.

1.4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar la Auditoría de Gestión que permita medir las 5E’s de los procesos de caja, crédito y cobranzas de la cooperativa, con la finalidad de emitir conclusiones y recomendaciones que permitan el mejoramiento continuo de los mismos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los elementos básicos y aspectos generales de la cooperativa, es decir la base legal, objetivos y antecedentes de la entidad.
- Establecer el marco teórico, aspectos legales y normativa interna para la aplicación de la Auditoría de Gestión a los procesos de cajas, crédito y cobranzas.
- Comprender el direccionamiento estratégico de la cooperativa, así como la cadena de valor, misión, visión, objetivos, estrategias, planes y el seguimiento de los mismos.
- Realizar un análisis situacional, evaluando internamente la entidad mediante la descripción de los procedimientos administrativos de los procesos examinados, y el análisis externo tanto de las influencias macroeconómicas y macro ambientales.
- Realizar la planificación, ejecución de la Auditoría de Gestión en el cual constará de los procedimientos a aplicarse durante el desarrollo de la auditoría, y la comunicación de resultados.

1.5. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.5.1. RAZÓN SOCIAL

Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda.

1.5.2. TIPO DE ORGANIZACIÓN

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta, aunque las experiencias cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada. Su intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a

todos los socios mediante una empresa. La diversidad de necesidades y aspiraciones (trabajo, consumo, comercialización conjunta, enseñanza, crédito, etc.) de los socios, que conforman el objeto social o actividad corporativizada de estas empresas, define una tipología muy variada de cooperativas.

La presente organización pertenece al sector privado sin fines de lucro, conformada por una agrupación de militares en servicio activo y pasivo del Ejército Ecuatoriano.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” fue constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N° 01697 del 19 de diciembre de 1980 e inscrita en el Registro General de Cooperativas en el N° de Orden 3226 de la misma fecha.

El capital como patrimonio actual que dispone la Cooperativa 16 de “JUNIO”, es de tres millones quinientos mil dólares (\$ 3’ 500.000,00) con una cantidad de seis mil cuatrocientos veinte socios a portantes (6.420).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” tiene domicilio principal en la ciudad de Machala, provincia de El Oro; su responsabilidad está limitada a su capital social y la de los socios personalmente al capital que hubiera suscrito la entidad. La duración de esta Cooperativa será indefinida sin embargo podrá disolverse y liquidarse por cualquiera de las causas previstas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el estatuto de la Cooperativa.

1.5.3. SECTOR DE LA INDUSTRIA DE LA QUE FORMA PARTE

Esta Cooperativa de ahorro y crédito se encuentra en el sector financiero popular y solidario, bajo el amparo de la LOEPS la cual fue aprobada el 10 de mayo del 2011. En la constitución de la República del Ecuador, en el Art. 311 dice: “El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro; estas iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y de las micro, pequeñas y medianas

unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”.

La Cooperativa pertenece al sector económico popular y solidario que para el año 2014 se compone de la siguiente forma:

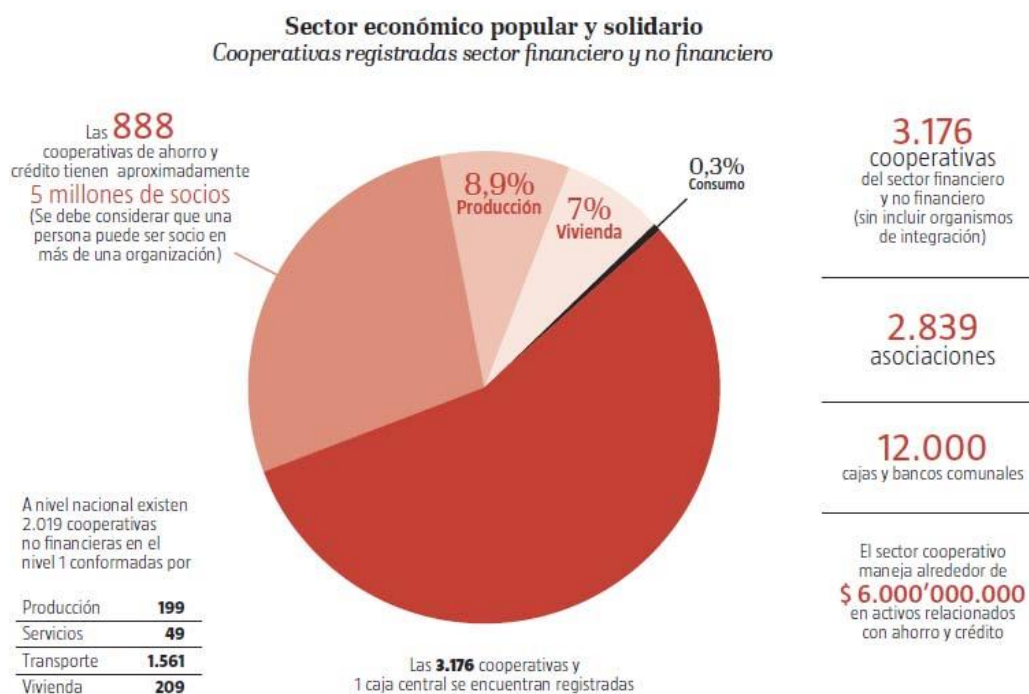


Figura 1. Composición del Cooperativismo en Ecuador

Fuente: (SEPS, 2015)

1.5.4. PORTAFOLIO DE PRODUCTO O SERVICIO

Los servicios que presta a la fecha son:

Cuadro 1.**Servicios ofrecidos por la COAC 16 de Junio**

Ahorros	Créditos	Otros beneficios
<ul style="list-style-type: none"> • A la vista • Programado • Depósitos a plazo fijo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emergentes • Ordinarios • Especiales • Hipotecarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda Mortuoria • Semi - Becas: Socios(as), hijos. • Seguro de desgravamen • Pago de Bono Desarrollo H.

Fuente: (COAC 16 de Junio, 2015)

1.5.5. CLIENTES: PÚBLICO EN GENERAL E INSTITUCIONES

Su estatuto reformado por primera vez mediante Acuerdo Ministerial N° 00490 del 9 de diciembre de 1998, primera reforma que se la hizo para modificar sus estatutos y permitir que los familiares de los señores militares puedan ser socios de la cooperativa, segunda reforma Acuerdo N° 6981 del 10 de agosto del 2004 donde se aprueban reformas al reglamento de elecciones de la cooperativa, es decir la elección de dignidades, así como la toma de decisiones en la Asamblea General de Socios.

La cooperativa de ahorro y crédito es abierta al público en general, aproximadamente el 80% de socios pertenecen al Ejército Ecuatoriano en servicio activo y pasivo, y/o sus familiares hasta el quinto grado de consanguinidad.

1.5.6. ESTRUCTURA ORGÁNICA

ORGANIGRAMAS

“Representación gráfica de la estructura orgánica que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría.” (Fleitman, Negocios Exitosos, 2000)

ESTRUCTURAL

“Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características. En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina.” (Fleitman, Negocios Exitosos, 2000)

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA

Desde el punto de vista organizativo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito, está conformada por los entes estructurales que le permiten cumplir con los objetivos previstos en el Reglamento que rige y orienta su acción; a tal efecto, los elementos organizativos se encuentran agrupados en cuatro niveles:

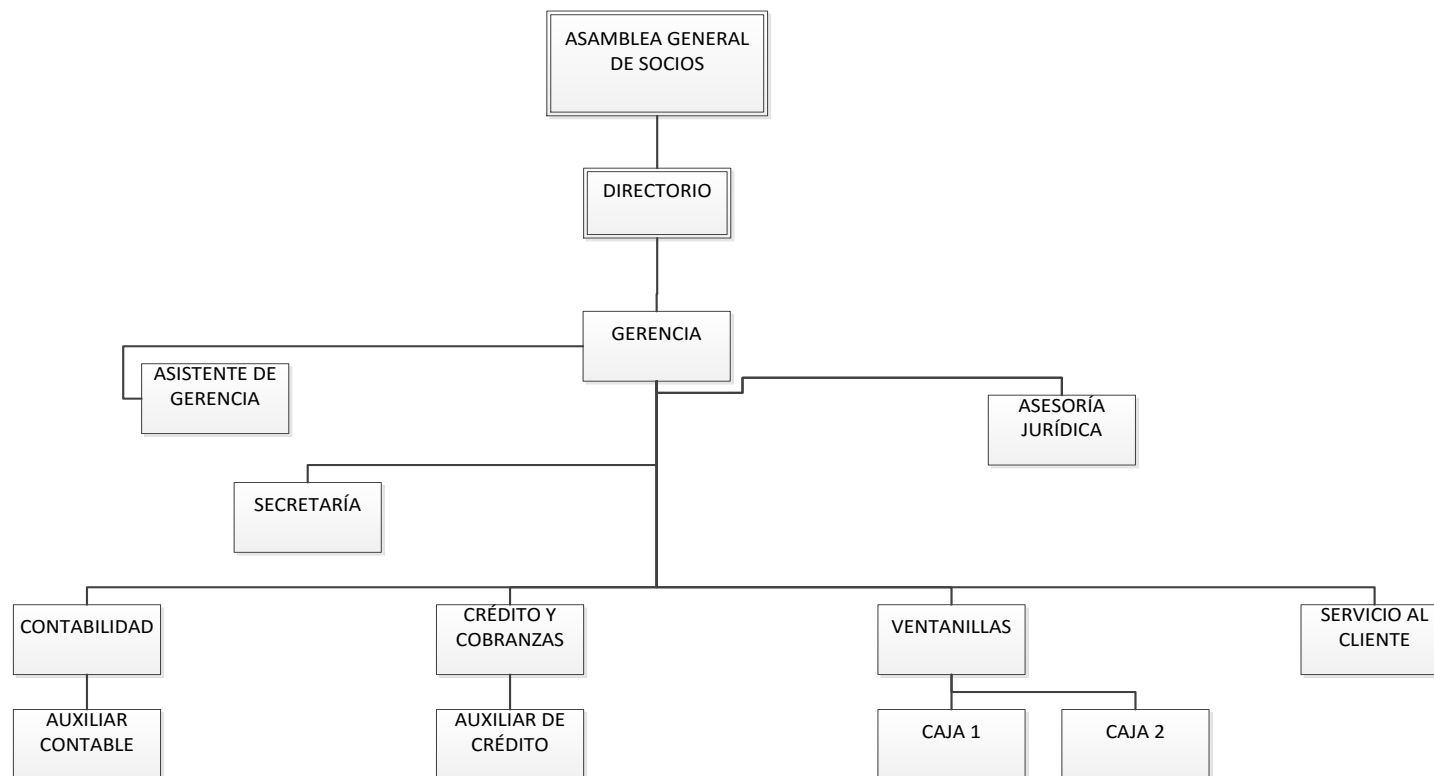


Figura 2. Organigrama Estructural de la Cooperativa

Fuente: (COAC 16 de Junio, 2015)

FUNCIONAL

“Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.” (Enrique, 2004)

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COOPERATIVA

En el organigrama funcional de la Cooperativa 16 de Junio se describen distintos puestos de trabajo que existen en la organización, distribuidos por áreas. Esta es la estructura orgánica funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito:

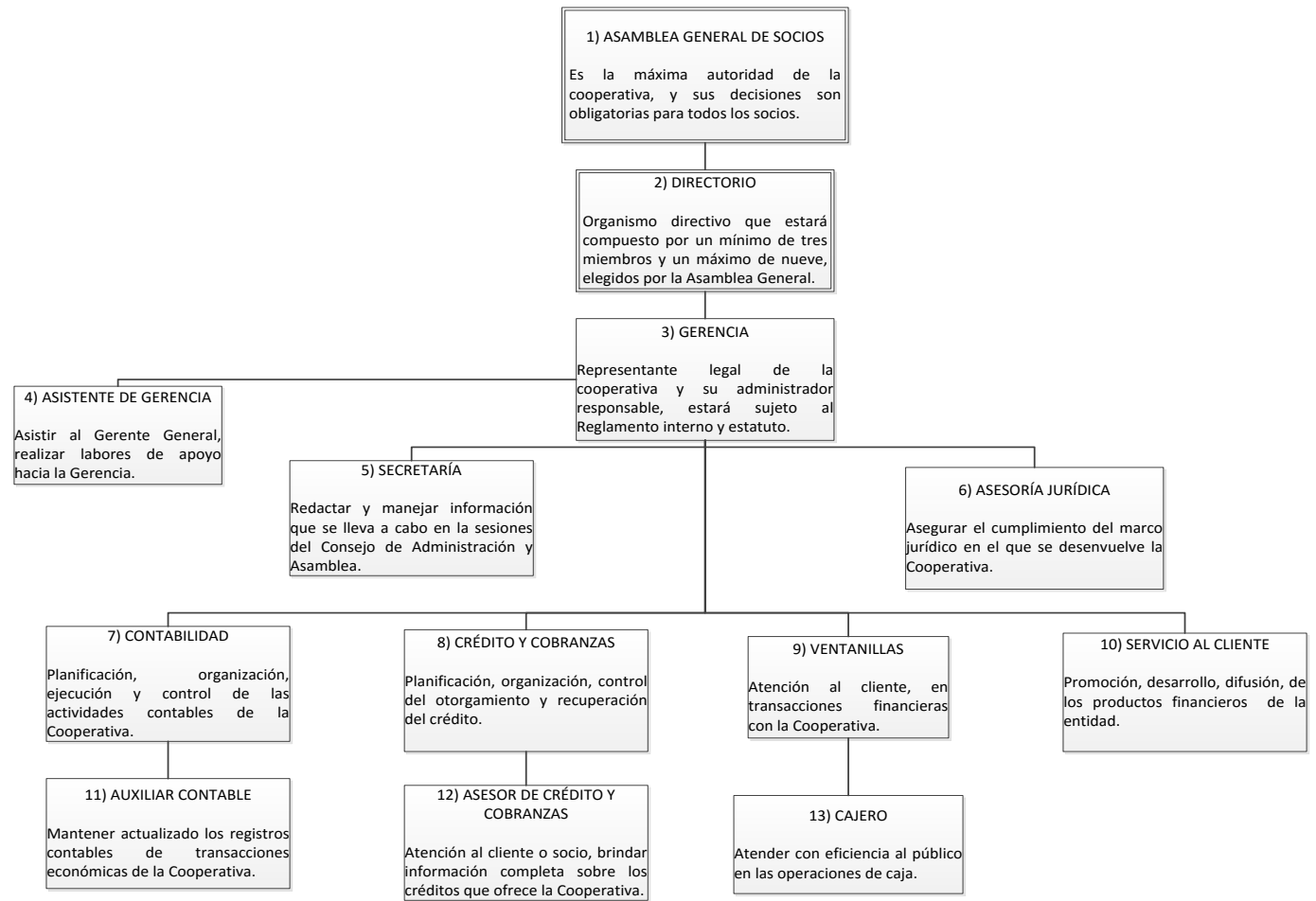


Figura 3. Organigrama Funcional de la Cooperativa

Fuente: (COAC 16 de Junio, 2015)

1) LA ASAMBLEA GENERAL

El gobierno, administración, contraloría y fiscalización de una cooperativa se hará a través de la Asamblea General de Socios, del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, de la Gerencia y de las Comisiones Especiales, de conformidad con las atribuciones señaladas en esta Ley, en el Reglamento General y en el estatuto para cada uno de dichos organismos.

La Asamblea General es la máxima autoridad de la cooperativa, y sus decisiones son obligatorias para todos los socios. Estas decisiones se tomarán por mayoría de votos. En caso de empate, quien presida la Asamblea tendrá voto dirimente.

MISIÓN DEL PUESTO

Analizar, evaluar y supervisar los informes presentados por los diferentes organismos de dirección, gerencia y control, para tomar decisiones favorables o desfavorables sobre la gestión económica-financiera y administrativa de la Cooperativa.

FUNCIONES

- a) Reformar el estatuto;
- b) Aprobar el plan de trabajo de la Cooperativa;
- c) Autorizar la adquisición de bienes o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos;
- d) Conocer los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la cooperativa, y aprobarlos o rechazarlos;
- e) Decretar la distribución de los excedentes, de conformidad con la Ley, este Reglamento y el Estatuto;
- f) Elegir y remover, con causa justa, a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, de las comisiones especiales y a sus delegados ante cualquier institución a la que pertenezca la entidad con sujeción a lo prescrito en el estatuto
- g) Relevar de sus funciones al Gerente, con causa justa;

- h) Acordar la disolución de la cooperativa, su fusión con otra u otras y su afiliación a cualquiera de las organizaciones de integración cooperativa, cuya afiliación no sea obligatoria;
- i) Autorizar la emisión de certificados de aportación,
- j) Resolver, en apelación, sobre las reclamaciones o conflictos de los socios entre sí o de éstos con cualquiera de los organismos de la Cooperativa,
- k) Cumplan con las funciones y responsabilidades que le otorga la Ley de Cooperativas, Reglamentos y los Estatutos de la Cooperativa.

2) DIRECTORIO

El Directorio del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa y de la Asamblea General.

MISIÓN DEL PUESTO

Establecer conjuntamente con los socios de la Cooperativa las políticas y lineamientos generales a seguir en una organización. Evalúa los resultados y controla que todas las actividades de la Cooperativa se realicen en términos legales, es responsable de la convocatoria a las asambleas e informa a los socios de la marcha de la Cooperativa.

FUNCIONES

- a) Presidir las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración y orientar las discusiones;
- b) Informar a los socios de la marcha de los asuntos de la Cooperativa;
- c) Convocar a las Asambleas Generales, ordinarias y extraordinarias, y a las reuniones del Consejo de Administración;
- d) Dirimir con su voto los empates en las votaciones;
- e) Abrir con el Gerente las cuentas bancarias; firmar, girar, endosar, y cancelar cheques;
- f) Suscribir con el Gerente los certificados de aportación;

- g) Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa; y,
- h) Firmar la correspondencia de la Cooperativa.
- i) Realiza las demás funciones previstas en el Estatuto, Ley de Cooperativas y las designadas por el Consejo de Administración.

3) DE LA GERENCIA GENERAL

El Gerente es el representante legal de la cooperativa y su administrador responsable, y estará sujeto a las disposiciones de esta Ley, del Reglamento General y del estatuto.

El Gerente será designado por el Consejo de Administración, salvo las excepciones que establece el Reglamento General.

MISIÓN DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar que todas las actividades Administrativas y Financieras de la Cooperativa se realicen eficientemente, buscando un uso adecuado de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, además representa legal, judicial y extrajudicial a la institución, cumple y hace cumplir las políticas, las leyes, reglamentos y estatutos de la Cooperativa.

FUNCIONES

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa;
- b) Organizar la administración de la COAC y responsabilizarse de ella;
- c) Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos;
- d) Rendir la caución correspondiente;
- e) Presentar un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los Consejos de Administración y de Vigilancia;
- f) Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la Cooperativa;

- g) Nombrar, aceptar renunciaciones y cancelar a los empleados cuya asignación o remoción no corresponda a otros organismos de la Cooperativa;
- h) Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad;
- i) Firmar los cheques, junto con el Presidente; y

4) ASISTENTE DE GERENCIA

MISIÓN DEL PUESTO

Realizar llamadas y recepción telefónica internas y externas para el apoyo a gerencia, anotando los mensajes que presenten información para establecer las intercomunicaciones correspondientes a gerencia, y realiza labores de digitación computacional y de secretaría en general, bajo órdenes específicas del Gerente General y Subgerente.

Responsabilidad Funcional: Por elaborar informes, memos, comunicaciones, actas, de Gerencia General, Subgerencia, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia.

Responsabilidad Valores y Documentos: Archivos confidenciales de Gerencia General, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Asamblea General, Información confidencial de la institución, equipos, muebles, enseres entregados y valores de caja chica.

5) SECRETARIO/A

MISIÓN DEL PUESTO

Redactar y manejar información que se lleva a cabo en las sesiones del Consejo de Administración y Asamblea, es el responsable de elevar a actas todas las sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración.

FUNCIONES

- a) Llevar los libros de actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración;
- b) Tener la correspondencia al día;
- c) Certificar con su firma los documentos de la Cooperativa;
- d) Conservar ordenadamente el archivo; y,
- e) Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, Ley de Cooperativas, siempre que no violen disposiciones del Estatuto.

6) ASESOR JURÍDICO

MISIÓN DEL PUESTO

Asegurar el cumplimiento del marco jurídico en el que se desenvuelve la Cooperativa, asesora a los Directivos y Ejecutivos de la Cooperativa en aspectos que hacen referencia a lo jurídico, para procurar la solución más óptima a sus intereses y asume la defensa o acusación de juicios ante los tribunales de justicia, salvaguardando los intereses institucionales.

Responsabilidad Funcional: Asegurar el cumplimiento del marco jurídico en el que se desenvuelve la Cooperativa, asume la defensa o acusación de juicios ante los tribunales de justicia, salvaguardando los intereses institucionales.

Responsabilidad Valores y Documentos: De la políticas, reglamentos. Manuales, Códigos, formularios, documentos, archivos Jurídicos, Información confidencial de la institución y equipos, muebles, enseres entregados.

7) CONTADOR GENERAL

MISIÓN DEL PUESTO

Planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades contables de la Cooperativa bajo el cumplimiento de procedimientos establecidos en la misma con el fin

de garantizar el registro correcto y oportuno de las operaciones económicas de la organización, así como el cumplimiento con las disposiciones emitidas por los Organismos de Control.

Responsabilidad Funcional: Por mantener un sistema contable oportuno y al día con los registros de las operaciones económicas, garantizando la aplicación correcta de las normas contables, por tributar oportunamente sin retrasos, por organizar los datos de cierre mensual de contabilidad, para la obtención del balance general y de resultados.

Responsabilidad Valores y Documentos: De reglamentos, manuales, formularios, documentos, archivos contables y Recursos Humanos, información confidencial de la institución y equipos, muebles, enseres entregados.

8) JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

MISIÓN DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir y controlar el otorgamiento y recuperación del crédito en base a una evaluación eficiente, en concordancia a las normas, procedimientos y políticas establecidas por la institución y Organismos de Control, buscando rentabilidad, calidad financiera, calidad de servicio y manteniendo una cartera sana.

Responsabilidad Funcional: Por la correcta Administración de Otorgamiento y Recuperación del Crédito, dando un excelente servicio, buscando colocar la mayor cantidad de créditos, asegurando su recuperación y manteniendo una cartera sana bajo 5%.

Responsabilidad Valores y Documentos: Documentos de crédito, manual de crédito, reglamento de crédito, funciones laborales de su personal, formularios de uso de su departamento, información confidencial de la institución y equipos, muebles, enseres entregados.

9) VENTANILLAS

MISIÓN DEL PUESTO

Asegurar el eficiente, adecuado y oportuno soporte operativo a los productos y servicios financieros brindados por el personal de la Cooperativa a los socios y al público en general en las ventanillas.

FUNCIONES

- a) Elaborar e impartir instrucciones de carácter operativo, para brindar un adecuado servicio de recaudación y corresponsalía a los socios y público en general en los diferentes canales de atención de la Cooperativa.
- b) Implementar los aspectos y características de atención de acuerdo al manual de cajas relacionadas con el servicio de recaudación de valores sean depósitos en cheque, a la vista, en efectivo.
- c) Centralizar, procesar y acreditar la recaudación efectuada por ventanillas a través de los distintos canales de atención.
- d) Centralizar, procesar y registrar el resultado de los servicios de recaudación por depósitos a los socios y clientes en general a través de las ventanillas de la Cooperativa.
- e) Verificar y aplicar periódicamente las comisiones por el servicio de recaudación prestado a los socios por servicios en el que se facture la comisión.
- f) Asegurar la transmisión de la información procesada a otras entidades financieras y entidades financieras públicas.
- g) Distribución de reportes de recaudación y notas contables a departamento contable y financiero.

10) ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE

MISIÓN DEL PUESTO

Atender al público eficientemente con amabilidad, cortesía, para la promoción, desarrollo, difusión, publicidad de los productos financieros y apertura de cuentas, provee de toda la información necesaria, buscando incrementar las captaciones a corto, mediano y largo plazo para disponer de recursos económicos que permitan su colocación e inversión.

Responsabilidad Funcional: Por la excelente atención al socio, proveer de toda la información necesaria, apertura de cuentas, buscando incrementar las captaciones a corto, mediano y largo plazo para disponer de recursos económicos que permitan su colocación.

Responsabilidad Valores y Documentos: Información de servicio al cliente, reglamentos, manuales desarrollados, Información confidencial de la institución y equipos, muebles, enseres entregados.

11) ASISTENTE DE CONTABILIDAD

MISIÓN DEL PUESTO

Mantener actualizados los registros contables de transacciones económicas de la Cooperativa bajo el cumplimiento de procedimientos y principios de contabilidad establecidos por la ley y profesión, además colabora en el cumplimiento de las disposiciones emitidas por los Organismos de Control.

Responsabilidad Funcional: Por mantener actualizados los registros contables de transacciones económicas de la Cooperativa bajo el cumplimiento de procedimientos y principios de contabilidad establecidos por la ley y profesión.

Responsabilidad Valores y Documentos: Información de contabilidad, Información confidencial de la institución y equipos, muebles, enseres entregados.

12) ASESOR DE CRÉDITO Y COBRANZAS

MISIÓN DEL PUESTO

Atender al socio o cliente con cortesía, calidad, responsabilidad y dando información completa sobre la tramitación de créditos, plazos y formas de pago que ofrece la Cooperativa, mantiene una cartera sana de créditos concedidos, a través de la evaluación, administración y seguimiento de los créditos, ejecuta estrategias y métodos oportunos de cobranzas y utilizando las políticas vigentes de la Cooperativa.

Responsabilidad Funcional: Por la excelente atención al socio, análisis de Crédito, otorgamiento, recuperación del crédito y atención a los socios en servicios Cooperativos.

Responsabilidad Valores y Documentos: Información de crédito, reglamentos, manuales desarrollados, Información confidencial de la institución, socios y equipos, muebles, enseres entregados.

13) CAJERO/A

MISIÓN DEL PUESTO

Atender oportunamente, con cortesía, con eficiencia al público en las operaciones de caja, recibe los depósitos, retiro de ahorros, cobro de préstamos, captaciones, liquidaciones, depósitos a plazo, custodia los valores a su cargo y otras que involucre la recepción de dinero por concepto de los servicios que brinda la a Cooperativa.

Responsabilidad Funcional: Por dar un excelente servicio, realizar transacciones, recibir, contar y verificar su autenticidad de los dólares, cheques, firmas y número de cédula; hace fajos del dinero recibido, igualándolo por su denominación y entrega al Jefe de Operaciones.

Responsabilidad Valores y Documentos: Papeletas de depósito, retiro, documentos de caja, valores en efectivo de caja, Información confidencial de la institución y equipos, muebles, enseres entregados.

MENSAJERO/CONSERJE/CHOFER

MISIÓN DEL PUESTO

Realizar trámites de la Cooperativa en diferentes instituciones y distribución de la correspondencia interna y externa, Realizar la limpieza interna y externa de la institución, Conducir el vehículo para el transporte de Ejecutivos y Directivos de la Cooperativa a diferentes partes, sobre asuntos de trabajo, realiza el chequeo, limpieza y mantenimiento preventivo del vehículo a cargo.

Responsabilidad Funcional: Por manejar adecuadamente el vehículo y tener cuidado en el manejo de información confidencial, documentos de la Cooperativa y limpieza en general.

Responsabilidad Valores y Documentos: Información confidencial de la institución y equipos, vehículo, muebles, enseres entregados.

GUARDIA DE SEGURIDAD

MISIÓN DEL PUESTO

Vigilar, cuidar los bienes de la institución, empleados, mantiene en control la Cooperativa, así como también velar por la seguridad de los vehículos y personas que ingresan y salen de la institución.

Responsabilidad Funcional: Por el cuidado, seguridad, orden, integridad de las personas y bienes de la Cooperativa.

Responsabilidad Valores y Documentos: Información confidencial de la institución y equipos, muebles, enseres entregados.

PERSONAL

“Indica la estructura de la organización de acuerdo a las áreas, se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas, y la segregación de funciones.” (De Rafael, 2003)

ORGANIGRAMA DE PERSONAL DE LA COOPERATIVA

El organigrama de personal de la Cooperativa 16 de Junio, como se muestra a continuación, consta de los distintos niveles que conforman la estructura de la organización, detallado con los nombres de las personal y la remuneración que reciben.

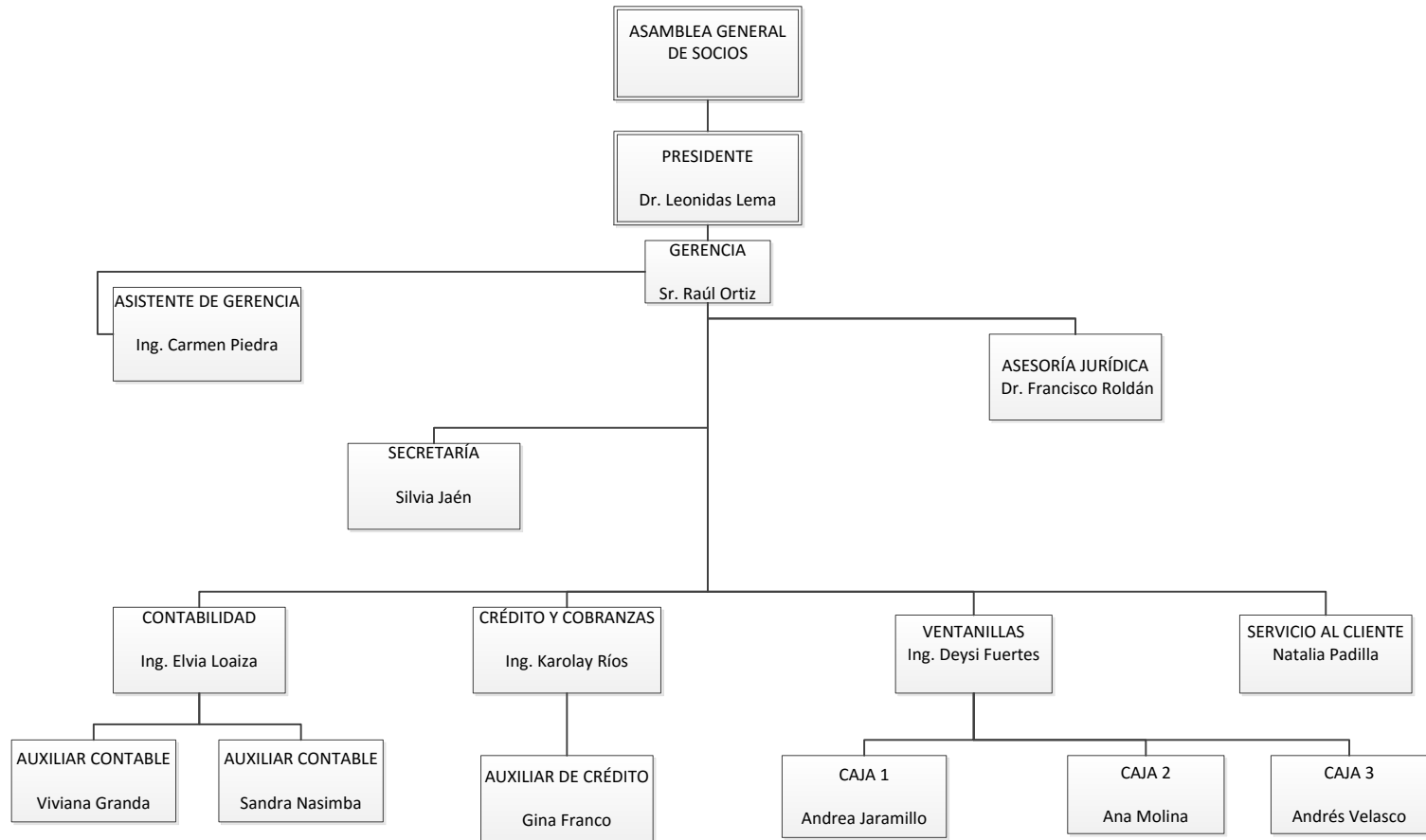


Figura 4. Organigrama de Personal de la Cooperativa

Fuente: (COAC 16 de Junio, 2015)

CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO

2.1. TEORÍAS DE SOPORTE

2.1.1 NORMATIVA PARA LA AUDITORÍA

2.1.1.1 NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA

Las declaraciones de normas de auditoría o SAS (Statements on Auditing Standards) son interpretaciones de las normas de auditoría generalmente aceptadas que tienen obligatoriedad para los socios del American Institute of Certified Public Accountants AICPA, pero se han convertido en estándar internacional, especialmente en nuestro continente. Las Declaraciones de Normas de Auditoría son emitidas por la Junta de Normas de Auditoría (Auditing Standard Board ASB).

Estas normas si bien están dirigidas a las auditorías de los estados financieros, también rigen a las auditorías de gestión como son el caso de las siguientes NIA's:

200 Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las normas internacionales de auditoría:

- 210 Acuerdo de los términos del encargo de auditoría.
- 220 Control de calidad del trabajo de auditoría.
- 230 Documentación.

300 Planificación de auditoría:

- 315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y su entorno.
- 320 Importancia relativa o materialidad en la planificación y ejecución de la auditoría.

402 Consideraciones de auditoría relativas a una entidad que utiliza una organización de servicios:

- 402 Consideraciones de auditoría relativas a una entidad que utiliza una organización de servicios.

500 Evidencia de auditoría:

- 501 Evidencia de auditoría - Consideraciones específicas para determinadas áreas.
- 520 Procedimientos analíticos.
- 530 Muestreo de auditoría.

600 Consideraciones especiales-Auditorías de Estados Financieros de grupos:

- 610 Utilización del trabajo de los auditores internos.
- 620 Utilización del trabajo de un experto del auditor.

700 Formación de la opinión y emisión del informe de auditoría.

2.1.1.2 NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS

Son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor, en cada una de las etapas presentadas de la auditoría.

Para la auditoría de gestión las normas más usadas son:

NORMAS PERSONALES

Hacen referencia a las cualidades que el auditor debe tener para realizar este tipo de trabajo, dentro de las cualidades que el carácter profesional del control de gestión lo exige están las siguientes:

- Capacidad profesional e idoneidad.
- Entrenamiento técnico.

- Independencia mental.
- Cuidado y diligencia profesional.

NORMAS RELATIVAS AL TRABAJO

Estas normas hacen relación al desarrollo del trabajo con criterios de planeación, análisis de estados financieros, metas y programas, beneficiarios de su acción y análisis de los costos mínimos, examen a procesos de la entidad. Las normas relativas del trabajo son:

- Planeación y supervisión.
- Estudio y evaluación del control interno.
- Supervisión del trabajo de auditoría.
- Obtención de evidencia.
- Papeles de trabajo.
- Tratamiento de irregularidades.
- Informe.
- Seguimiento de las recomendaciones.

2.1.2 NORMATIVA DE LA COOPERATIVA

2.1.2.1 LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA COOPERATIVO Y FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

El artículo primero de la Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, establece lo relacionado a la aplicación de normas de control de gestión.

“El Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario está integrado por sociedades cooperativas, cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Se someterán a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de control de gestión, solvencia y prudencia financiera y estarán bajo el control y vigilancia de la Superintendencia del Sistema Popular

y Solidario, dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica”.

Por otro lado hace referencia a las obligaciones y funciones que tiene un auditor externo en el artículo 100; “...Opinar sobre la suficiencia y efectividad de los sistemas de control interno, la estructura y procedimientos administrativos de la institución auditada y evaluarlos; Opinar si las operaciones y procedimientos se ajustan a las disposiciones legales, estatutarias, reglamentos internos y a las instrucciones que al efecto imparta la Superintendencia...”.

Considera al control interno en su artículo 21, “...El control interno de las asociaciones EPS, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna cuando sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto, en las cooperativas...”.

Se establece en el artículo 148 a los entes reguladores; la regulación de las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria, corresponde al Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social y la del Sector Financiero Popular y Solidario, a la Junta de Regulación. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2015)

2.1.2.2 LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

La presente ley presenta diferentes puntos que son importantes para el desarrollo de la Auditoría de Gestión, por ejemplo:

En el artículo 34 nos presenta la definición de una Cooperativa “las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad”.

Junto con este artículo hace referencia a los tipos de Cooperativas, la naturaleza, los ámbitos en los que se desarrolla, sus socios, la asamblea, consejo de vigilancia, consejo de administración, suspensiones en fin múltiples actividades y delegados que formen parte de la institución. (SEPS, 2015)

2.1.2.3 CÓDIGO DEL TRABAJO

Esta es la normativa que permite regular las relaciones entre empleadores y trabajadores y se relacionan a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

2.2. MARCO CONCEPTUAL PARA LA PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y EMISIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

2.2.1. ACTIVIDAD

Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados, y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo.

2.2.2. AUDITORÍA

Es el examen realizado por una persona o un grupo de personas de manera independiente a la empresa o ente objeto del análisis, para evaluar acontecimientos y encontrar hallazgos que permitirán la emisión de recomendaciones o una opinión.

2.2.3. AUDITORÍA DE GESTIÓN

Actividad de auditoría que tiene por objeto la verificación del proceso de la toma de decisiones que sigue la gerencia de una entidad, con el propósito de alcanzar los propósitos y objetivos marcadas para la misma. (Enguídanos, 2008)

2.2.4. ECOLOGÍA

Según informa el diccionario de la Real Academia Española (RAE) la ecología es parte de la sociología que estudia la relación entre los grupos humanos y su ambiente, tanto físico como social.

2.2.5. ECONOMÍA

Según informa el diccionario de la Real Academia Española (RAE) la economía es la administración eficaz y razonable de los recursos.

2.2.6. EFECTIVIDAD

Se denomina efectividad a la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él.

2.2.7. EFICACIA

A continuación algunos conceptos de eficacia:

Según Idalberto Chiavenato (2004), la eficacia "es una medida del logro de resultados". Para Koontz y Weihrich (2004), la eficacia es "el cumplimiento de objetivos". Según Robbins y Coulter (2005), eficacia se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. Para Reinaldo O. Da Silva (2002), la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado".

Simón Andrade (2005), define la eficacia de la siguiente manera: "actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva".

Finalmente, el Diccionario de la Real Academia Española (2008) nos brinda el siguiente significado de Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

2.2.8. EFICIENCIA

A continuación algunos conceptos de eficiencia:

Según Idalberto Chiavenato (2004), eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados". Para Koontz y Weihrich (2004), la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos". Según Robbins y Coulter (2005), la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión". Para Reinaldo O. Da Silva (2002), la eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada". Finalmente, el Diccionario de la Real Academia Española (2008), dice que la Eficiencia "es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado".

2.2.9. ÉTICA

La Ética es el conjunto de normas morales que regulan cualquier relación o conducta humana.

2.2.10. GESTIÓN

Según Fantova en su manual para la gestión de la intervención social, define a gestión como la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye:

- La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
- La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).

- La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene.

También se entiende por gestión al conjunto de trámites a realizar para resolver un asunto.

2.2.11. INDICADOR

El término indicador consiste en la representación cuantitativa de una realidad que se observó y que entonces permite ponerla en números de manera directa y simple para que todos puedan comprenderla y conocer la evolución o desarrollo que ha tenido. O sea, se produce un suceso digno de ser contemplado, entonces, los indicadores nos facilitarán el conocimiento de su magnitud, su intensidad, la evolución y hasta poder realizar un pronóstico a futuro del mismo.

2.2.12. INDICADOR DE EFECTIVIDAD

Este indicador mide el impacto en el logro de los resultados, se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos. Por lo tanto, no es solo el logro de los objetivos como tal, sino como se logró el impacto que se esperaba.

En el aspecto económico este indicador mide el número de unidades realizadas en un determinado período teniendo en cuenta las unidades meta o propuestas para ese mismo periodo.

Cuadro 2.

Ejemplos de indicadores de efectividad

INDICADOR
Nivel de satisfacción del usuario durante un período determinado
% Disminución en quejas y reclamos en un período determinado
% Disminución en accidentes laborales durante un período determinado
% Disminución en infecciones intrahospitalarias durante un período determinado

Fuente: (Departamento administrativo de la función pública Colombia, 2012)

2.2.13. INDICADOR DE EFICACIA

Los indicadores de eficacia llevan de forma inherente la definición previa de objetivos y el seguimiento de éstos a través de un sistema mínimo de información que permita informar sobre aspectos básicos del programa o la gestión a ser evaluada, entre los que se mencionan:

- Productos que entregan el programa o el servicio.
- Usuarios a quienes se dirige (número, características).
- Objetivos principales o estratégicos (logro que se pretende obtener, mejorar, ampliar, optimizar, etc.).
- Metas concretas con las cuales hacer el seguimiento (cuándo, dónde, en qué condiciones).

Cuadro 3.

Ejemplos de indicadores de eficacia

INDICADOR	ASPECTO ASOCIADO
Número de desempleados capacitados / Total de desempleados inscritos en Sistemas de Reconversión Laboral.	FOCALIZACIÓN
Porcentaje de egresados de programa de reinserción / Total inscritos programa de reinserción.	COBERTURA
Porcentaje de alumnos que se emplean después de finalizar los cursos de capacitación.	RESULTADO FINAL
Número de beneficiarios /Universos de beneficiarios.	COBERTURA

Fuente: (Departamento administrativo de la función pública Colombia, 2012)

2.2.14. INDICADOR DE EFICIENCIA

Los indicadores de eficiencia, se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso, evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos.

Cuadro 4.

Ejemplos de indicadores de eficiencia

INDICADOR
Costo de un servicio en relación al número de usuarios.
Costo total programa de becas / Total de beneficiarios
Costo por tonelada de basura recogida.
Costo de la recogida de basura por usuario

Fuente: (Departamento administrativo de la función pública Colombia, 2012)

2.2.15. INDICADOR DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Cuadro 5.

Ejemplos de indicadores de gestión

INDICADOR	PROCESO
Disminución de costos de talento humano por racionalización de la planta de personal.	SELECCIÓN
% de cálculos a educadores elegibles suministrado por el banco de hojas de vida.	SELECCIÓN
Costo de reclutamiento, selección y contratación por persona contratada.	SELECCIÓN
Índice de rotación de educadores contratados en los últimos 3 años.	SELECCIÓN

Fuente: (Departamento administrativo de la función pública Colombia, 2012)

2.2.16. OBJETIVO ESPECÍFICO

Se derivan de los objetivos generales y los concretan, señalando el camino que hay que seguir para conseguirlos. Indican los efectos específicos que se quieren conseguir aunque no explicitan acciones directamente medibles mediante indicadores.

2.2.17. OBJETIVO GENERAL

Los objetivos generales corresponden a las finalidades genéricas de un proyecto o entidad. No señalan resultados concretos ni directamente medibles por medio de indicadores pero sí que expresan el propósito central del proyecto. Tienen que ser coherentes con la misión de la entidad. Los objetivos generales se concretan en objetivos específicos.

2.2.18. PLAN ESTRATÉGICO

Es el documento en el cual la Alta Gerencia refleja las estrategias de la compañía a un corto o mediano plazo, a fin de encaminar a la organización a la consecución de sus objetivos.

Su objetivo es trazar un mapa de la organización, que señale los movimientos necesarios para alcanzar una visión, mediante la fijación de tendencias, metas, objetivos, reglas, verificaciones y resultados.

2.2.19. PLAN OPERATIVO

El plan operativo es un documento oficial en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental...) o un fragmento del mismo (departamento, sección, delegación, oficina...) enumeran los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo. Por ello, un plan operativo se establece generalmente con una duración efectiva de un año, lo que hace que también sea conocido como plan operativo anual o POA.

2.2.20. POLÍTICA

Una política es una conducta que marca la compañía, y que sirve para describir su actitud, continuada en el tiempo, a la hora de enfrentarse a situaciones de diversa índole. Pueden existir políticas de diversos tipos en la organización como: como la política de tesorería, política de atención al cliente, política de talento humano, política contable, política de reparto de dividendos, política de inventario y otras.

2.2.21. PRESUPESTO

Se llama presupuesto al cálculo y negociación anticipado de los ingresos y egresos de una actividad económica (personal, familiar, un negocio, una empresa, una oficina, un gobierno) durante un período, por lo general en forma anual. Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización. El presupuesto es el instrumento de desarrollo anual de las empresas o instituciones cuyos planes y programas se formulan por término de un año.

2.2.22. PROCEDIMIENTO

Un procedimiento es el modo de proceder o el método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas, tareas o ejecutar determinados acciones.

Básicamente, el procedimiento consiste del seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible

Porque precisamente es uno de los objetivos de seguir un procedimiento, garantizarse el éxito de la acción que se lleva cabo y más cuando son varias las personas y entidades que participan en el mismo, que requerirán de la observación de una serie de estadios bien organizados.

2.2.23. PROCESO

La ISO 9000 (2008) define que “Un proceso es el conjunto de recursos y acciones interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida.” Los recursos asignados pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

2.2.24. PRODUCTIVIDAD

La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

2.2.25 PROYECTO

Un proyecto es un proceso que tiene el fin de lograr un cambio cualitativo o cuantitativo de una situación definida como problema. Supone el uso de recursos para alcanzar un objetivo concreto, en tiempo determinado, mediante actividades coordinadas y bajo una unidad de gerencia.

2.2.26. SISTEMA

Un sistema es conjunto de elementos que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.

2.2.27. SISTEMA DE GESTIÓN

Un Sistema de Gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad.

Se establecen cuatro etapas en este proceso, que hacen de este sistema, un proceso circular virtuoso, pues en la medida que el ciclo se repita recurrente y recursivamente, se logrará en cada ciclo, obtener una mejora.

Las cuatro etapas del sistema de gestión son:

1. Etapa de Ideación
2. Etapa de Planeación
3. Etapa de Implementación
4. Etapa de Control

2.2.28. SUBPROCESO

Se tratan de partes bien definidas en un proceso. Un Subproceso es un proceso en sí mismo, cuya funcionalidad es parte de un proceso más grande.

CAPÍTULO III.- ANÁLISIS DIRECCIONAMIENTO ESTRÁTEGICO

3.1. PLAN ESTRÁTEGICO

3.1.1. MISIÓN

"Finalidad pretendida por una empresa o definición del papel que desea cumplir en su entorno o en el sistema social en el que actúa, y que real o pretendidamente, supone su razón de ser. Equivale a la palabra fin" (Andrade, 2000)

Misión de la Cooperativa:

Somos una Entidad de Intermediación Financiera que promueve la seguridad económica y el desarrollo social de los Militares en servicio Activo, Pasivo y Familiares a nivel nacional, ofreciéndoles un servicio caracterizado por la eficiencia, competitividad, transparencia y oportunidad.

3.1.2. VISIÓN

"El camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad."
(Fleitman, 2000)

Visión de la Cooperativa:

Ser una Entidad de Intermediación Financiera reconocida a nivel Nacional, vinculado al desarrollo productivo, familiar y microempresa, bajo los principios de calidad, competitividad y transparencia. Orientada a mejorar la calidad de vida de los asociados.

3.1.3. OBJETIVOS Y METAS DE LAS ÁREAS**Objetivos estratégicos:****Perspectiva Financiera.**

Fortalecer el patrimonio institucional para ampliar el portafolio de productos y servicios con el fin de proporcionar al socio opciones de financiamiento en menor tiempo a fin de garantizar el incremento de la demanda de crédito para actividades productivas y de consumo evitando el aumento del índice de morosidad.

Perspectiva del Cliente.

Configurar hacia el año 2017 en base al sistema de mercadotecnia y de gestión de socios una estrategia competitiva institucional que permita maximizar los esfuerzos informativos y promociones.

Perspectiva Interna.

Actualizar la normatividad operacional, reglamentos y manuales, en base a los requerimientos de las entidades de control así como los procedimientos establecidos; para implementar progresivamente un sistema de gestión de calidad con el fin de mejorar el control en los próximos 2 años.

Perspectiva Tecnología

Capacitar al staff en sus áreas específicas, logrando de esta manera una especialización, para que su trabajo alcance los niveles más altos de productividad y eficiencia.

Objetivo General:

Promover la cooperación económica y crediticia entre sus socios, para lo cual realizará todas las actividades necesarias permitidas por la Ley de Cooperativas, su Reglamento General.

Objetivos de las áreas:

Crédito y Cobranzas.- Mantener de una forma correcta la administración de otorgamiento y recuperación del crédito, dando un excelente servicio a los socios de la entidad.

Recursos Humanos.- Desarrollar programas de selección, inducción, capacitación de personal, evaluación de desempeño, políticas de salarios, buscando mantener a los empleados motivados, orientados a la eficiencia laboral.

Contabilidad.- Mantener un sistema contable oportuno y al día con los registros de las operaciones económicas, garantizando la aplicación correcta de normas contables, obteniendo información financiera relevante y veraz.

Servicio al cliente.- Buscar la excelente atención al socio, proveer de toda la información necesaria, apertura de cuentas, buscando incrementar las captaciones y disponer de recursos económicos.

Cajas.- Brindar un excelente servicio, atender oportunamente con cortesía, con eficiencia al público en las operaciones de caja, tratando al socio de la mejor forma en sus operaciones con la entidad.

3.1.4. POLÍTICAS

“Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.” (Medina, 2012)

Políticas de la Cooperativa:

- a) Entregar a los socios lo acordado a tiempo, excediendo las expectativas.
- b) Anticiparnos a las necesidades y deseos de los socios y compañeros, para crear formas nuevas y rentables de satisfacción.
- c) Ser polifuncionales, asumiendo responsablemente las funciones que demande cumplir un servicio de calidad.
- d) Pulcritud en nuestra presentación personal y de las instalaciones físicas.
- e) Elevado compromiso en ofrecer un servicio oportuno.
- f) Cumplir con las disposiciones de reglamentación Interna de la Institución.
- g) Capacitar al personal operativo y directivo de la Institución.
- h) Procurar que las funciones a cargo del personal sea: socialmente justas y económicamente rentables.
- i) Garantizar una adecuada coordinación entre personal administrativo y directivo.
- j) Toda información mal intencionada que produzca daño Institucional deberá ser sancionada.

- k) Consolidar y difundir conocimientos que impliquen el bienestar de la Institución a través de charlas.

3.1.5. ESTRATEGIAS

"Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada" (Koontz, 1991)

Estrategias de la Cooperativa:

- a) Consolidar la posición financiera y patrimonial de la Cooperativa a través de un crecimiento sostenido de sus principales indicadores financieros por lo menos el 65% respecto del año base.
- b) Adecuación de los servicios financieros de la Cooperativa a las necesidades del mercado de la ciudad de Machala con un índice de satisfacción no menor al 85%.
- c) Contar con una estructura administrativa y financiera sólida, sustentada en la administración de los servicios financieros que se encuentre adaptada a los requerimientos del mercado y el entorno.
- d) Consolidar un equipo de trabajo motivado y comprometido con los objetivos institucionales de la Cooperativa.

3.1.6. PRINCIPIOS Y VALORES

Principios.- *“Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos.”* (Rodríguez, 2006)

Principios Cooperativos:**Cuadro 6.****Principios cooperativos de la COAC 16 de Junio**

1.- Membresía abierta y voluntaria.	2.- Control democrático de los miembros.	3.- Participación económica de los miembros.
4.- Autonomía e independencia.	5.- Educación, entrenamiento e información.	6.- Cooperativa entre cooperativa.
	7.- Compromiso con la comunidad.	

Fuente: (COAC 16 de Junio, 2015)

Valores:

“Son las guías que rigen nuestro comportamiento dentro de la empresa y hacen a nuestros clientes.” (Noriega, 2012)

Valores institucionales de la Cooperativa:

Cuadro 7.**Valores institucionales de la COAC 16 de Junio**

Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición y actitud para que por sobre los intereses personales sobresalgan los objetivos institucionales y de la comunidad.
Respeto – Equidad – Justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener alta consideración hacia las personas, sin ningún tipo de discriminación. Reconocer la valía y pensamiento de los demás como espero que otros reconozcan y respeten los míos. Escuchar sus opiniones y criterios y compartan sus sentimientos, ideas y aspiraciones de manera abierta y espontánea.
Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> • Apreciar la permanente mejora en el servicio a los demás, clientes externos e internos, buscando la satisfacción de sus demandas y el óptimo uso de los recursos de la cooperativa.
Proactividad emprendedor	<ul style="list-style-type: none"> • Generar ideas creativas con el fin de producir cambios en la institución, la cooperativa y los sistemas sociales.
Pasión	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener permanente motivación y dedicación al trabajo, de manera de utilizar eficientemente sus cualidades y destrezas, con el fin de contribuir en el desarrollo de la institución.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con oportunidad, calidad, rectitud, actitud positiva las funciones, tareas y obligaciones asignadas. Actuar de acuerdo con los propios principios morales incluso cuando uno siente presionado a hacer otra cosa.
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar las oportunidades, capacidades y destrezas personales generando un enfoque a solución directa de problemas que pudieren presentarse en las funciones asignadas.
Perseverancia – Tenacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Actuar con constancia, firmeza y tesón en la consecución de la meta propuesta de su función y por ende en el crecimiento y mejoramiento de la cooperativa. Soportar experiencias o situaciones difíciles o cambios repentinos con serenidad.

Fuente: (COAC 16 de Junio, 2015)

3.1.7. MAPA DE PROCESOS

3.1.7.1. PROCESO DE CAJAS

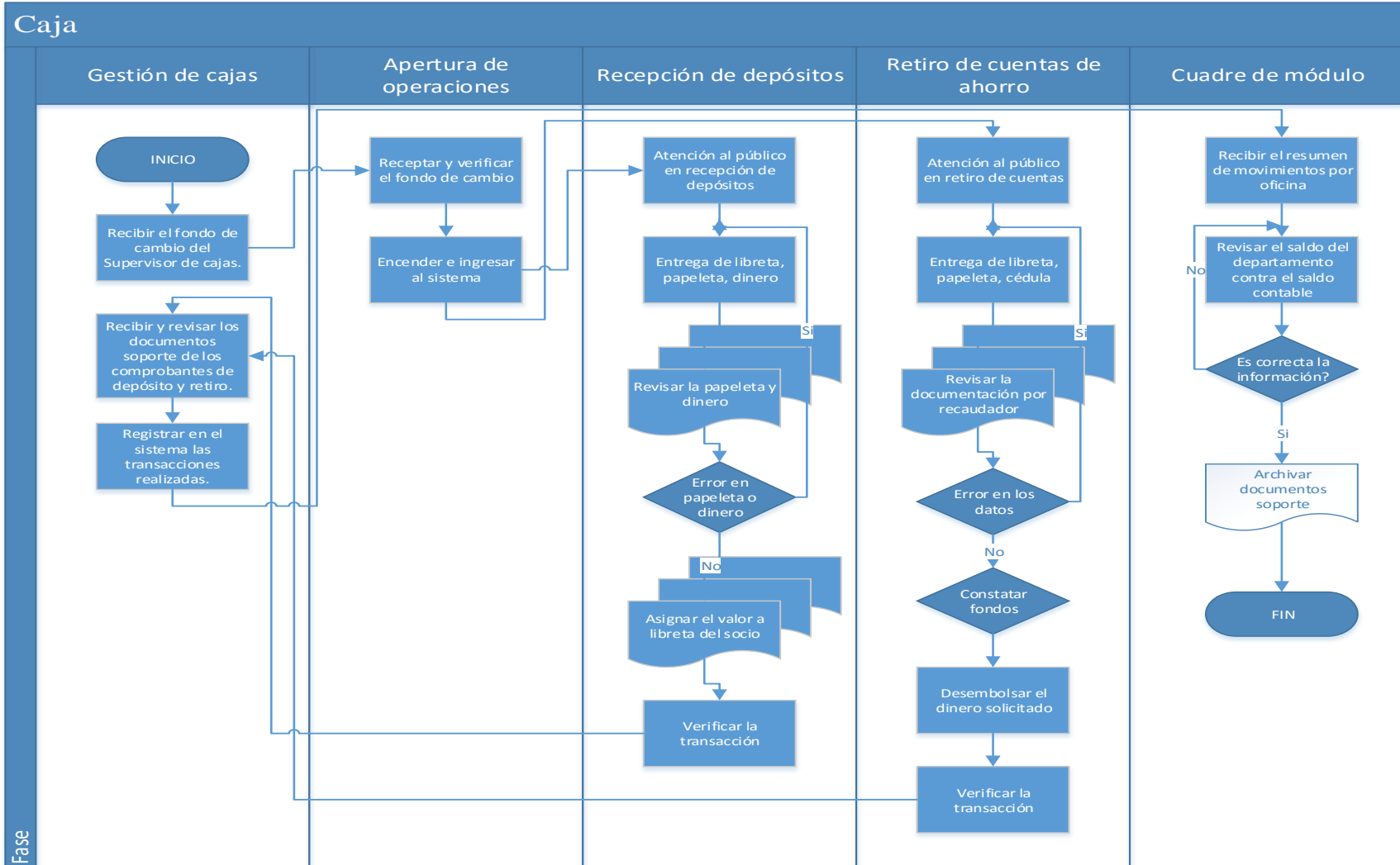


Figura 5. Flujograma del proceso de caja
Fuente: (COAC 16 de Junio, 2015)

3.1.7.1.1. SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CAJAS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”		
PROCESO DE CAJA		
SUBPROCESO:		GESTIÓN DE CAJAS
OBJETIVO	No posee objetivo.	
DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1.- Recibe el fondo de cambio del Supervisor de Cajas, revisa su exactitud, registra en el sistema automatizado, prepara la computadora y demás materiales a emplear en la realización del trabajo.		Cajero
2.- Recibe y revisa que los comprobantes de depósito, retiro y documentos de identificación, sean correctos tanto en la numeración, nombre, fecha, firmas y cantidades.		Cajero
3.- Atiende al público que solicita los servicios de ingresos o egresos de dinero en las libretas de ahorro.		Cajero
4.- Recibe, cuenta y verifica su autenticidad de los dólares, cheques, firmas y número de cédula; hace fajos del dinero recibido, igualándolo por su denominación, y entrega al Supervisor de Caja para el respectivo depósito bancario y/o custodia.		Cajero
5.- Registra en el sistema automatizado, en el acto, la transacción realizadas y en la libreta de ahorros o documentación de respaldo respectivo.		Cajero
6.- Controla permanente las disponibilidades de caja.		Cajero Supervisor de Cajas
7.- Elabora el cuadro diario de caja, cotejando el reporte u hoja de colecta emitido por el sistema y los respaldos que mantiene en comprobantes y papeletas de depósito, retiro, pago, valor en efectivo y entrega al Supervisor de Cajas.		Cajero Supervisor de Cajas

3.1.7.1.2. SUBPROCESO DE APERTURA DE OPERACIONES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”		
PROCESO DE CAJA		
SUBPROCESO:		APERTURA DE OPERACIONES
OBJETIVO	No posee objetivo.	
DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1.- Recepta y verifica el fondo de cambio.		Cajero
2.- Enciende el sistema.		Cajero
3.- Ingresa clave en red principal y su clave personal de acceso.		Cajero
4.- Ingresa al sistema el valor del saldo inicial de caja (inicio de día).		Cajero
5.- Inicia atención al público.		Cajero

3.1.7.1.3. SUBPROCESO DE RECEPCIÓN DE DEPOSITOS DE AHORROS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"		
PROCESO DE CAJA		
SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE DEPOSITOS DE AHORROS		
OBJETIVO	No posee objetivo.	
DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1.- Ingresar el Sistema la opción de recepción de depósitos de ahorro.		Cajero
2.- Identificar los depósitos.		Cajero
3.- Depósitos confirmación.		Cajero
4.- Recibe el socio o cliente los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Libretas de ahorro. ➤ Comprobantes de depósito de ahorro. ➤ Certificado de origen lícito de fondos en caso de requerir. ➤ Valor a depositar en efectivo o en cheque. 		Cajero
5.- Verifica en el sistema, que el número de cuenta corresponda al socio o cliente que efectúa el depósito.		Cajero
6.- Cuenta el efectivo y el número de cheques y el valor respectivo lo comparan con el valor anotado en la papeleta de depósito.		Cajero
7.- Determina si el número de cheques recibidos es igual al que consta en la papeleta de depósito y detalle de cheques al reverso.		Cajero
8.- Clasifica los billetes y agrupa de acuerdo a su denominación.		Cajero

Continua 

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”		
PROCESO DE CAJA		
SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE DEPOSITOS DE AHORROS		
OBJETIVO	No posee objetivo.	
DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
9.- En caso de depósito en cheques, registra en la parte posterior el número de cuenta y el nombre del ahorrista.		Cajero
10.- De existir diferencias, solicita al depositante que efectúe las correcciones pertinentes.		Cajero
11.- Revisa que la papeleta no tenga borrones o enmendaduras y verifica el número de cuenta, la fecha y los nombres.		Cajero
12.- De existir errores solicita que se elabore una nueva papeleta.		Cajero
13.- Verifica que el número de cuenta y nombre registrado en la papeleta sea igual al que aparece en la pantalla y en la libreta de ahorros.		Cajero
14.- Revisa que el valor escrito en letras sea exactamente igual al registrado en números.		Cajero
15.- Constata que conste la firma del depositante.		Cajero
16.- Imprime un rollo de sumadora los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de cuenta del cliente. ➤ Descripción de los valores depositados. 		Cajero
17.- Guarda los valores recibidos en la caja de seguridad.		Cajero
18.- Ingresa en el módulo correspondiente del sistema de ahorro y digita la transferencia verificando el número de cuenta y el monto depositado en efectivo y cheques especialmente.		Cajero

Continua 

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”		
PROCESO DE CAJA		
SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE DEPOSITOS DE AHORROS		
OBJETIVO	No posee objetivo.	
DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
19.- Imprime actualización en la libreta de ahorros.		Cajero
20.- Estampa sello de caja en la papeleta de depósito.		Cajero
21.- Entrega al socio o cliente la libreta de ahorros; en caso de depósito sin libreta entregará al socio copia de la papeleta con el sello de copia y de la cooperativa.		Cajero
22.- Archiva la papeleta de depósito para el cuadre diario.		Cajero

3.1.7.1.4. SUBPROCESO DE RECEPCIÓN DE DEPOSITOS EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”		
PROCESO DE CAJA		
SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE DEPOSITOS EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN		
OBJETIVO	No posee objetivo.	
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1.- Recibe el socio o cliente los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Libretas de ahorro. ➤ Comprobantes de depósito de ahorro. ➤ Certificado de origen lícito de fondos en caso de requerir. ➤ Valor a depositar en efectivo o en cheque. 	Cajero	
2.- Verifica en el sistema, que el número de cuenta corresponda al socio o cliente que consigne el depósito.	Cajero	
3.- Cuenta el efectivo y el número de cheques y el valor respectivo lo comparan con el valor anotado en la papeleta de depósito y detalle del cheque al reverso.	Cajero	
4.- Aplica el procedimiento para determina si el número de cheques recibidos es igual al que consta en el comprobante de depósito. De existir diferencias solicita al depositante que efectuó las correcciones pertinentes.	Cajero	
5.- Aplica procedimientos para establecer validez de billetes.	Cajero	
6.- Imprime un rollo de sumadora los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de cuenta del cliente. ➤ Descripción de los valores depositados. 	Cajero	

Continua 

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"		
PROCESO DE CAJA		
SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE DEPOSITOS EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN		
OBJETIVO	No posee objetivo.	
DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
7.- Revisa que el comprobante de depósito para certificados de aportación no tenga borrones o enmiendas. De existir errores solicita que se elabore un nuevo comprobante.		Cajero
8.- Guarda los valores recibidos en la caja de seguridad.		Cajero
9.- Ingresa los datos en el sistema en el módulo de certificados de aportación. Digita el monto depositado en efectivo y cheques.		Cajero
10.- Actualiza la impresión de la libreta en depósitos de certificados de aportación.		Cajero
11.- Estampa sello de caja en comprobante de depósito.		Cajero
12.- Entrega al socio o cliente la libreta y copia del comprobante de depósito.		Cajero
13.- Archiva el comprobante de depósito para el cuadro diario.		Cajero

3.1.7.1.5. SUBPROCESO DE RETIRO DE CUENTAS DE AHORRO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”	
PROCESO DE CAJA	
SUBPROCESO: RETIRO DE CUENTAS DE AHORRO	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.- Recibe del socio o cliente la libreta de ahorro, comprobante de retiro o identificación.	Cajero
2.- Verifica que la persona que retira sea el titular o persona autorizada mediante delegación, quien presentará su cédula de identidad y la del titular de la cuenta.	Cajero
3.- Verifica firma del comprobante contra pantalla módulo de firmas y documento de identificación.	Cajero
4.- Verifica que el comprobante esté correctamente elaborado con los valores en letras y números.	Cajero
5.- Digita la transacción de retiro en el módulo del sistema correspondiente a retiro de ahorros.	Cajero
6.- Devuelve al beneficiario o persona autorizada los documentos de identificación.	Cajero
7.- Accesa al módulo de firmas para verificar firmas, sellos y condiciones de pago firmadas por el depositante para la validación de retiros.	Cajero
8.- Actualiza la libreta y valida el comprobante de retiro a través de impresoras.	Cajero
9.- Anota al reverso del comprobante de retiro la forma de pago.	Cajero
10.- Imprime un rollo de sumadora los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de cuenta del cliente. ➤ Descripción de los valores entregados. 	Cajero

Continua 

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”	
PROCESO DE CAJA	
SUBPROCESO: RETIRO DE CUENTAS DE AHORRO	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
11.- En caso de que los retiros sean superiores al monto autorizado para los cajeros procede a obtener las autorizaciones respectivas del Supervisor de cajas.	Cajero
12.- Así mismo, en caso de que los retiros sean superiores al monto autorizado para los cajeros procede a confirmar la identidad del socio o cliente confrontando las firmas del módulo de firmas, de uno o dos documentos de identificación y la que consta en el comprobante de retiro, o también a través de una llamada telefónica a la casa u oficina del socio o cliente.	Cajero
13.- Si el pago es en efectivo procede a obtener los valores en caja de seguridad.	Cajero
14.- Recuenta los valores y entrega al cliente el valor en efectivo y la libreta.	Cajero
15.- Si el pago es en cheque envía al jefe de operaciones la libreta y el comprobante de retiro.	Cajero
16.- Verifica el visto bueno en el comprobante de retiro.	Cajero
17.- En caso de que los retiros sea superiores al monto autorizado por el Supervisor de Cajas, obtiene la autorización respectiva del Gerente General.	Supervisor de Cajas
18.- Elabora el comprobante contable solicitando la emisión del cheque.	Supervisor de Cajas
19.- Verifica que el cheque esté correctamente girado.	Supervisor de Cajas

Continua 

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"	
PROCESO DE CAJA	
SUBPROCESO: RETIRO DE CUENTAS DE AHORRO	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
20.- Entrega al socio o cliente la libreta y el cheque.	Supervisor de Cajas
21.- Envía copia de la emisión de cheque al Cajero que procesó la transacción para su cuadre.	Supervisor de Cajas
22.- Revisa el cheque y lo entrega al cliente junto con la libreta.	Cajero
23.- Registra datos de la entrega del cheque y obtiene la firma de la persona que lo retira.	Supervisor de Cajas

3.1.7.1.6. SUBPROCESO DE CUADRE DE VENTANILLA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"	
PROCESO DE CAJA	
SUBPROCESO: CUADRE DE VENTANILLA	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.- Suma los valores de los cheques de acuerdo a su tipo y adjunta trilla.	Cajero
2.- Compara el valor total de los cheques recibidos con el valor que reporta el sistema. De estar correcto, continúa, caso contrario, revisa detalle de comprobante de depósito.	Cajero
3.- Entrega cheques clasificados y trillados al Supervisor de Caja.	Cajero
4.- Cuenta el valor de las distintas denominaciones de billetes y el efectivo de caja (el dinero que no está en fajos incluyendo monedas).	Cajero
5.- Registra estos valores en formulario. Cierre diario de cajero.	Cajero
6.- Valida su hoja de cierre diario con los reportes de Sistema y Contabilidad.	Cajero
7.- Accesa las transacciones respectiva e ingresa el valor del efectivo entregado en caja.	Cajero
8.- Suma los valores de la columna debe y haber en formulario diario de cajero. De estar correcto registra visto bueno en elaborado, caso contrario determina error y corrige.	Cajero
9.- Registra en la hoja de cierre diario el valor total del efectivo recibido. Si es el caso registra también el valor de los cruces con otros departamentos.	Cajero

Continua 

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”	
PROCESO DE CAJA	
SUBPROCESO: CUADRE DE VENTANILLA	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
10.- Elabora dos formularios de “Entrega y Recepción de efectivo”.	Cajero
11.- Establece los sobrantes o faltantes de su hoja y consulta proceso respectivo.	Cajero
12.- Accesa la transacción respectiva e imprime el cierre de caja.	Cajero
13.- Accesa la transacción respectiva y prepara el comprobante de depósito para la cuenta corriente respectiva en el banco depositario.	Cajero
14.- Procede a salir del módulo del sistema específico.	Cajero
15.- Entrega al Supervisor de Caja lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Formato cierre diario de cajero. ➤ Formato entrega recepción de Efectivo. ➤ Impresiones de cierre de caja. 	Cajero
16.- Receipta documentos y efectivo.	Supervisor de Cajas
17.- Elabora el comprobante contable de cierre	Cajero
18.- Verifica los datos registrados en formato Cierre Diario de Cajero.	Cajero
19.- Verifica saldo inicial y saldo al cierre del día.	Supervisor de Cajas
20.- Cuenta efectivo al cierre y compara con detalle en formato Cierre Diario, registrando visto bueno y sello de Caja. De estar incorrecto determina error y encamina correcciones.	Supervisor de Cajas

Continua 

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”	
PROCESO DE CAJA	
SUBPROCESO: CUADRE DE VENTANILLA	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
21.- Cuenta valores y compara valores con el registro en forma Entrega y Recepción de efectivo con fecha de hoy y registra visto bueno y sello del Jefe de Operaciones. De estar inconforma detecta error y gestiona correcciones.	Supervisor de Cajas
22.- En cuanto a sobrante y faltantes se remite al proceso respectivo.	Supervisor de Cajas
23.- Recpta del Cajero los siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Original del Cierre Diario firmado. ➤ Copias de formato Entrega Recepción de Efectivo firmado y sellado por caja general. ➤ Llaves del Cajero. ➤ Guarda las llaves bajo seguridad e instruye que se envíe a contabilidad los documentos. 	Supervisor de Cajas

3.1.7.1.7. SUBPROCESO DE CUADRE DEL MÓDULO DE AHORROS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"	
PROCESO DE CAJA	
SUBPROCESO: CUADRE DEL MÓDULO DE AHORROS	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.- Recibe el resumen general de movimientos por cada oficina que lo reporta el sistema.	Supervisor de Cajas. Jefe de oficina Operativa
2.- Compara detalle de lista con la contabilización automática.	Supervisor de Cajas. Jefe de oficina Operativa.
3.- Verifica listado con las hojas de Cierre Diario del Cajero.	Supervisor de Cajas. Jefe de oficina Operativa.
4.- Revisa el saldo del departamento contra el saldo de las cuentas contables.	Supervisor de Cajas. Jefe de oficina Operativa.
5.- Archiva listados y contabilización.	Supervisor de Cajas. Jefe de oficina Operativa.
6.- Consolida la información para efectuar el cuadro diario del Departamento de Ahorro y su envió al Departamento de Contabilidad.	Supervisor de Cajas. Jefe de oficina Operativa.
7.- Vigilan el cumplimiento de este proceso en la oficina a su cargo.	Supervisor de Cajas. Jefe de oficina Operativa.

3.1.7.1.8. SUBPROCESO DE DEPÓSITO SIN LIBRETA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”	
PROCESO DE CAJA	
SUBPROCESO: DEPOSITO SIN LIBRETA	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.- Recibe del socio o cliente los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprobante de depósito de ahorros en dólares o comprobante de depósito para certificados de aportación. ➤ Valores a depositar. 	Cajero
2.- Cuenta el efectivo y el número de cheques y el valor respectivo lo compara con el valor anotado en el comprobante de depósito.	Cajero
3.- Aplica el procedimiento para determinar si el número de cheques recibidos es igual al que consta en el comprobante de depósito. De existir diferencias, solicita al depositante que efectúe las correcciones respectivas.	Cajero
4.- Revisa que el comprobante no tenga borrones o enmendaduras y verifica el número de cuenta la fecha y el nombre completo del socio o cliente que elabore un nuevo comprobante.	Cajero
5.- Guarda los valores recibidos en caja de seguridad.	Cajero
6.- Ingresa la transacción del depósito sin libreta al sistema. Digita monto depositado en efectivo o cheques.	Cajero
7.- Valida el comprobante de depósito imprimiendo los datos del depósito sin libreta.	Cajero
8.- Estampa sello de caja en original y copia del comprobante de depósito.	Cajero
9.- Entrega al cliente copia del comprobante de depósito con el sello y firma del Cajero.	Cajero

3.1.7.1.9. SUBPROCESO DE EFECTIVIZACIÓN DE CHEQUES RECIBIDOS EN AHORROS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”		
PROCESO DE CAJA		
SUBPROCESOS: EFECTIVIZACIÓN DE CHEQUES RECIBIDOS EN AHORROS		
OBJETIVO	No posee objetivo.	
DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
1.- Recibe de los Cajeros los comprobantes de depósito, a los cuales se adjuntan los cheques respectivos.		Supervisor de Cajas
2.- Verifica que los comprobantes de depósito se encuentren debidamente elaborados, para cuyo efecto revisa: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de cheques. ➤ Detalle de los cheques al reverso del comprobante. ➤ Firma y sello del Cajero. ➤ Oficina a la que corresponde el depósito. ➤ Compara que el valor de los cheques corresponda el valor total consignado. 		Supervisor de Cajas
3.- Revisa que la guía de transporte se encuentre debidamente firmada.		Cajero
4.- Guarda los cheques en funda de depósito y entrega a los guardias de la compañía transportadora de valores y previa la revisión del carné de identificación del personal autorizado de la compañía.		Supervisor de Cajas
5.- Verifica diariamente los estados de cuenta del banco depositario y constata el depósito de cuenta de la cooperativa, a fin de determinar la integridad del depósito.		Cajero

Continua 

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"		
PROCESO DE CAJA		
SUBPROCESOS: EFECTIVIZACIÓN DE CHEQUES RECIBIDOS EN AHORROS		
OBJETIVO	No posee objetivo.	
DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE
6.- El sistema procede a la confirmación automática de los cheques luego del tiempo estipulado por la Cooperativa.		Supervisor de Cajas

3.1.7.1.10. SUBPROCESO DE CONTROL DE MOVIMIENTOS DIARIOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”	
PROCESO DE CAJA	
SUBPROCESO: CONTROL DE MOVIMIENTOS DIARIOS	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.- Efectúa el cuadro diario de depósitos, retiros y notas de débito y notas de crédito procesadas en Estación de Trabajo.	Cajero
2.- Valida información con los reportes proporcionados por contabilidad y Sistemas.	Supervisor de Cajas
3.- Recibe de otros departamentos notas de débito o crédito por transacciones que afectan al Departamento de Ahorros.	Supervisor de Cajas
4.- Consolida la información del Cajero y lo cuadra con la información del movimiento diario que le reporta Contabilidad y Sistemas.	Supervisor de Cajas
5.- Accesa a la transacción “Control de Movimiento”	Supervisor de Cajas
6.- Ingresar datos que registra el documento. De estar correcto estampa sello de control en anverso, caso contrario informa al Supervisor de Cajas para que se efectúe la corrección.	Supervisor de Cajas
7.- Consolida la información de la Matriz, y lo cuadra con la información del movimiento diario que le reporta Sistemas y Contabilidad	Supervisor de Cajas
8.- Vigila que las cuentas correspondientes al Departamento de Ahorros se cuadren diariamente.	Supervisor de Cajas

3.1.7.2. PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

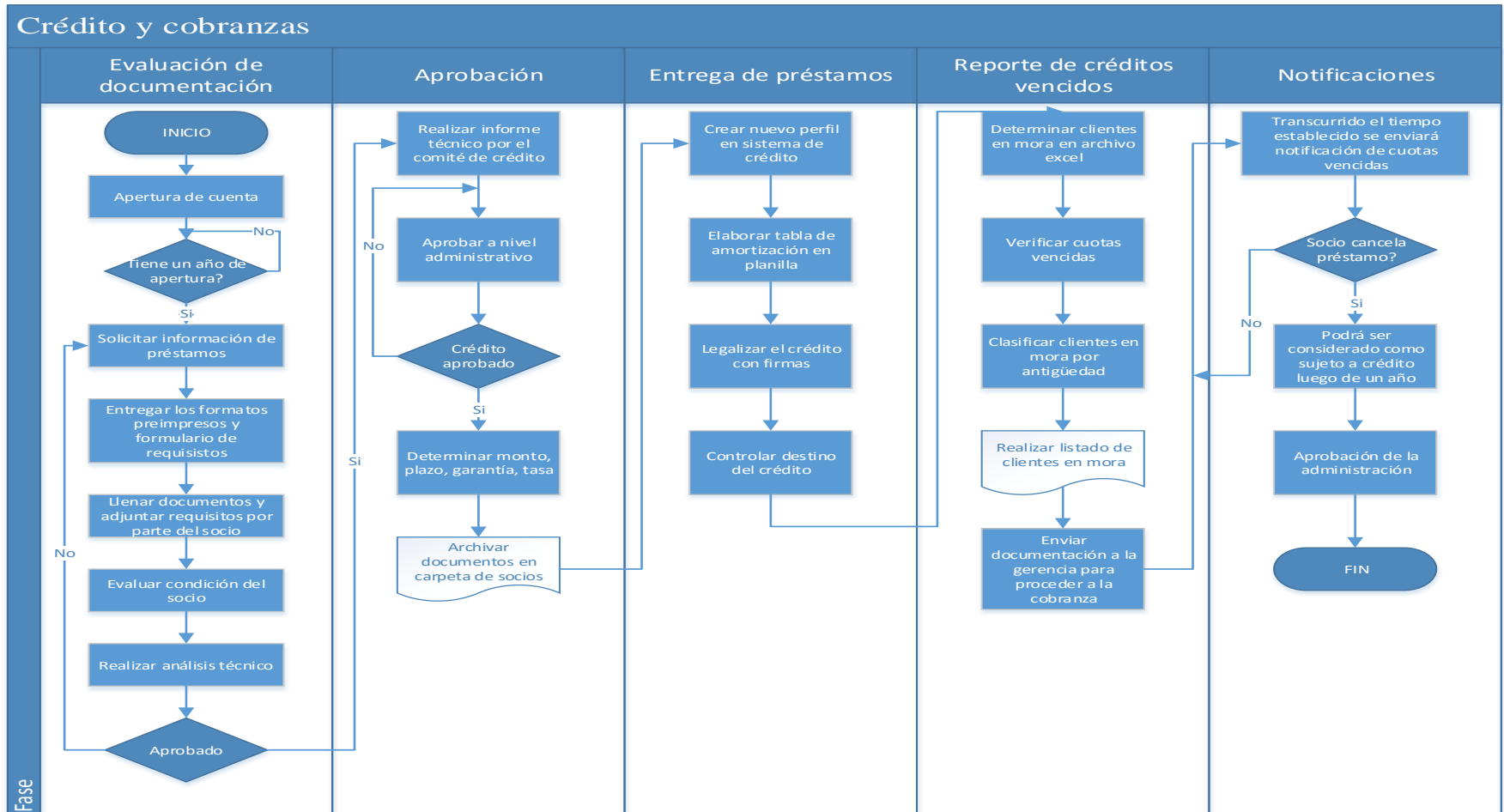


Figura 6. Flujo del proceso de crédito y cobranzas

Fuente: (COAC 16 de Junio, 2015)

3.1.7.2.1. SUBPROCESO DE RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO Y DOCUMENTOS PERSONALES DEL SOCIO Y SUS GARANTES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”	
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
SUBPROCESO: RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO Y DOCUMENTOS PERSONALES DEL SOCIO Y SUS GARANTES	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.- El socio acude a la cooperativa, para solicitar información de los créditos que ofrece y que puede acceder.	N/A
2.- La cooperativa entrega al socio un formato de solicitud de crédito y un listado de los requisitos a ser entregados para el análisis de la concesión del crédito. <ul style="list-style-type: none"> • Copia a color de la cédula de identidad y papeleta de votación del solicitante, garante y cónyuge en caso que la tenga. • Tarjeta militar. • Último rol de pagos del socio. • Certificado bancario. 	Oficial de Crédito
3.- El socio presenta la respectiva solicitud, en el formato establecido por la Cooperativa; a la que se anexará la documentación requerida tanto del solicitante, garante y cónyuge en caso que la tenga.	Oficial de Crédito
4.- En base a la información presentada se realiza una evaluación que sirve de base para la calificación del sujeto de crédito.	Oficial de Crédito

Continua 

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”	
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
SUBPROCESO: RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO Y DOCUMENTOS PERSONALES DEL SOCIO Y SUS GARANTES	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5.- Dependiendo de la capacidad de pago del cliente, se negocia como se va a realizar el pago de las cuotas, las mismas que pueden ser mediante descuento en el rol de pagos a través del departamento de remuneraciones del ejército o en ventanilla (comprobante de depósito que deberá ser entregada en la cooperativa hasta el 10 de cada mes).	Oficial de Crédito
6.- Los documentos debidamente legalizados serán presentados a Gerencia, para el control previo de la documentación.	Oficial de Crédito
7.- Posteriormente pasará al Comité de Crédito, quien analizará la documentación y emitirá un informe técnico con el cual recomendará, si es o no precedente el otorgamiento del préstamo.	Comité de Crédito

3.1.7.2.2. SUBPROCESO DE APROBACIÓN DEL CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”	
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
SUBPROCESO: APROBACIÓN DEL CRÉDITO	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.- Con el informe técnico y sustentado por el Comité de Crédito, será sometido a su aprobación al nivel administrativo	Comité de Crédito
2.- Una vez calificado el sujeto de crédito y determinada la factibilidad y viabilidad de la actividad a financiar, se aprobará el monto, plazo, garantías, tasas y formas de pago.	Comité de Crédito
3.- Previo al desembolso, se deberá verificar que la operación del crédito sea aprobada por los diferentes niveles y los documentos solicitados previa la solicitud del crédito estén en la carpeta del socio.	Comité de Crédito

3.1.7.2.3. SUBPROCESO DE ENTREGA DEL CRÉDITO SOLICITADO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”	
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
SUBPROCESO: ENTREGA DEL CRÉDITO SOLICITADO.	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.- Se realiza el registro a través del sistema que maneja la cooperativa.	Oficial de Crédito
2.- Se crea al cliente con los datos personales: nombres, apellidos, número de cédula, domicilio, etc., en el mismo módulo se crea la forma de pago que esta puede ser efectivo, cheques tarjetas de crédito, entre otras.	Oficial de Crédito
3.- En Excel se genera la tabla de amortización, con dos copias una para el cliente y otra para el archivo correspondiente del historial del cliente.	Oficial de Crédito
4.- Se procederá a firmar cada uno de los documentos de soporte y de las garantías (pagaré), tanto por el socio como el/los garantes.	Oficial de Crédito
5.- Se desembolsa el dinero a través de un cheque solo y exclusivamente a nombre del solicitante del crédito.	Oficial de Crédito
6.- Se archiva toda la documentación que sustente el otorgamiento del crédito.	Oficial de Crédito
7.- Una vez concedido el crédito se deberá verificar que no exista desvío en el destino del crédito. Se instituye el seguimiento del crédito como parte del proceso de administración de cartera.	Oficial de Crédito

3.1.7.2.4. SUBPROCESO DE ENVÍO DE INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES DEL EJÉRCITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”	
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
SUBPROCESO: ENVÍO DE INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES DEL EJÉRCITO.	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<p>1.- Se realiza un listado de los socios los cuales por autorización de los mismos se va a realizar el descuento de las cuotas del préstamo a través de rol de pagos, en el listado deben contar los siguientes datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres y apellidos del socio. • Número de cédula de identidad. • Monto el cual va a ser descontado. 	Oficial de Crédito
<p>2.- La hoja de datos debe ser entregada o a su vez enviada al departamento de remuneraciones del ejército hasta el 10 de cada mes.</p>	Oficial de Crédito
<p>3.- El ejército acredita a la cuenta del Banco del Rumiñahui a través de transferencia bancaria y se recuperan los préstamos.</p>	Oficial de Crédito

3.1.7.2.5. SUBPROCESO DE REPORTES DE CRÉDITOS VENCIDOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”	
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
SUBPROCESO: REPORTE DE CRÉDITOS VENCIDOS	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.- Se extrae el reporte de los créditos vencidos del sistema y se realiza una base de datos en Excel para identificar a cada uno de los socios que se encuentran en mora.	Oficial de Crédito
2.- Se verifica el saldo de las cuotas vencidas en el sistema, modulo contabilidad.	Oficial de Crédito
3.- Se clasifica por fecha de vencimiento a cada uno de los socios que se encuentren en mora, dando prioridad a la cartera más antigua debido a que este se puede convertir en cuentas incobrables si no se gestiona el cobro.	Oficial de Crédito
4.- Se emite un listado al Gerente General, para que se ponga en contacto con el cliente y se plantee soluciones al problema	Oficial de Crédito

3.1.7.2.6. SUBPROCESO DE EMISIÓN Y ENTREGA DE NOTIFICACIONES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”	
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
SUBPROCESO: EMISIÓN Y ENTREGA DE NOTIFICACIONES	
OBJETIVO	No posee objetivo.
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.- Transcurridos 115 días desde el atraso de la cancelación de las cuotas y sin que el prestatario haya presentado alguna solución al problema por escrito, el Gerente General enviará una notificación escrita al socio y a los garantes informando de las cuotas vencidas que tiene.	Oficial de Crédito
2.- Después de 5 días sin contestación de la notificación enviada al socio, se declarará como deuda de plazo vencido y se liquidarán los depósitos que tiene, e iniciará la acción judicial en su contra, hasta la total recuperación del crédito, más los respectivos intereses y gastos de cobranzas.	Oficial de Crédito
3.- En el caso de que el prestatario demandado pague la totalidad de lo adeudado, todavía no podrá ser considerado como sujeto de crédito hasta un año después de transcurrido el pago, siendo el Consejo de Administración el único organismo autorizado para levantar esta sanción, previo informe técnico del Comité de Crédito.	Oficial de Crédito

CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS SITUACIONAL

4.1. ANÁLISIS EXTERNO

4.1.1. INFLUENCIAS MACROECONÓMICAS

Mediante el análisis de las influencias macroeconómicas se definen los factores externos que afectan el entorno donde desarrolla la actividad económica la cooperativa, considerando que la misma no tiene influencia sobre estos factores en síntesis debería preverse a los mismos.

Los factores externos a analizarse tienen que ver fundamentalmente con la situación económica, política, social, tecnológica de un país, y específicamente del sector en donde se realizará el estudio.

4.1.1.1. INCIDENCIA DEL FACTOR POLÍTICO

La administración de Rafael Correa inició el 15 de enero de 2007, cumpliendo su propuesta de campaña; la convocatoria de una consulta popular para que la ciudadanía decidiera si quería una Asamblea Nacional Constituyente.

Efectivamente, en la nueva Constitución del país, desde octubre de 2008, se establece que el sistema económico estará integrado por formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria. En abril de 2011, la Asamblea aprobó la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y desde febrero de 2012, está en vigencia el reglamento de ley. Lo importante de esta ley es el reconocimiento que se hace a las organizaciones de este tipo de economía, como lo establece el art. 1 de la ley: “donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de

su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital”.

El 20 de marzo de 2010, Rafael Correa anunció en su cadena sabatina la creación de la Superintendencia de Cooperativas; explicó que no se pretende quitar apoyo a las grandes empresas sino apoyar y desarrollar el cooperativismo, además señaló que la economía popular y solidaria es la que posee la mayor cantidad de ciudadanos, ubicándose aquí las cooperativas de ahorro y crédito.

En la actualidad existe la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) que cuenta con su propia ley y reglamento que norma e impulsa el desarrollo del cooperativismo en el país.

La economía solidaria tiene dos segmentos; la no financiera integrada principalmente por cooperativas de producción, transporte, vivienda, servicios, etc. así como también por asociaciones de producción principalmente en el área agrícola y ganadera. En el segmento financiero se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro y bancos comunales.

Análisis:

Desde mi punto de vista existe un antes y un después en la economía popular y solidaria en el Ecuador, ya que nace como una respuesta a las necesidades de la población que a lo largo de la historia no se han visto satisfechas; debido a las profundas crisis que se ha atravesado; estas asociaciones de economía popular y solidaria se desarrollan como una alternativa que ha hecho posible reivindicar los derechos de los sectores más desposeídos de la sociedad.

En la actualidad la organización de los agentes económicos que buscan objetivos comunes ha permitido que el sector de las cooperativas se constituyan en las canalizadoras de recursos que necesitan los socios para producción de alimentos, en la contribución de la soberanía alimentaria, en sus iniciativas de producción de bienes y servicios para la

industria del turismo, así como la producción de vivienda urbana y rural, y en sus iniciativas de producción de bienes para la industria manufacturera nacional; esto ha tenido un papel fundamental en la generación de empleo e ingresos.

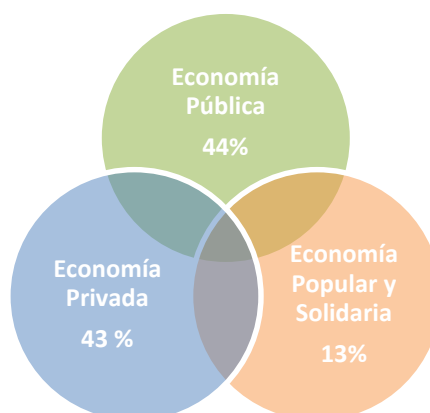


Figura 7. Dinámica de la economía popular y solidaria

Fuente: (SEPS, 2015)

Como se muestra en el gráfico anterior el Sector de la Economía Popular y Solidaria está comprendido dentro del Sistema económico de Ecuador, y constituye un aporte del 13% al Producto Interno Bruto.

4.1.1.2. INCIDENCIA DEL FACTOR ECONÓMICO

El factor económico afecta significativamente al entorno de negocios de la cooperativa por lo cual es vital realizar un análisis de los principales factores económicos: PIB, tasas de interés, inflación, inversión.

PIB (Producto Interno Bruto):

El Banco Central del Ecuador define al Producto Interno Bruto (PIB) como sigue “Es el valor de los bienes y servicios de uso final generados por los agentes económicos durante un periodo. Su cálculo en términos globales y por ramas de actividad se deriva de

la construcción de la matriz Insumo-Producto, que describe los flujos de bienes y servicios en el aparato productivo, desde la óptica de los productores y de los utilizadores finales”

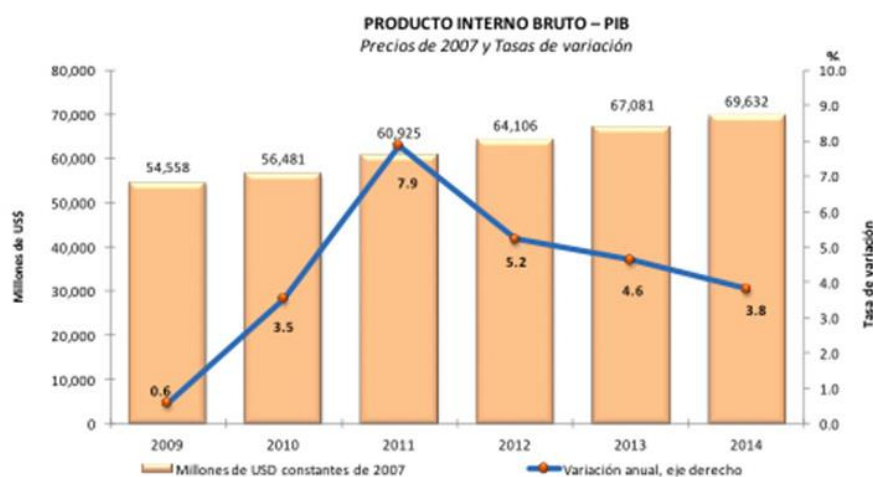


Figura 8. Producto interno bruto (2009-2014)

Fuente: (Banco Central, 2015)

Como se observa en el gráfico anterior el crecimiento del PIB (2009-2014) ha sido irregular; desde el año 2009 al 2011 se tuvo un crecimiento exponencial para llegar a la tasa del 7,9% de crecimiento; luego de eso en los años siguientes el crecimiento ha ido descendiendo hasta llegar a la tasa del 3,8% de crecimiento en el año 2014, para el año 2015 se tiene una previsión de crecimiento del 1,9% aproximadamente, esto debido a la coyuntura mundial, a los bajos precios del petróleo y otros factores externos que afectan la economía nacional.

Economía Popular y Solidaria en el PIB:

El impacto de la Economía Popular y Solidaria de Ecuador aporta el 13% del Producto Interno Bruto, similar importancia tiene esta forma de producción prevista por la constitución junto a la estatal y la privada.

Representa un porcentaje importante de aporte a la economía del país, a continuación se presenta el Producto Interno Bruto por actividad económica:

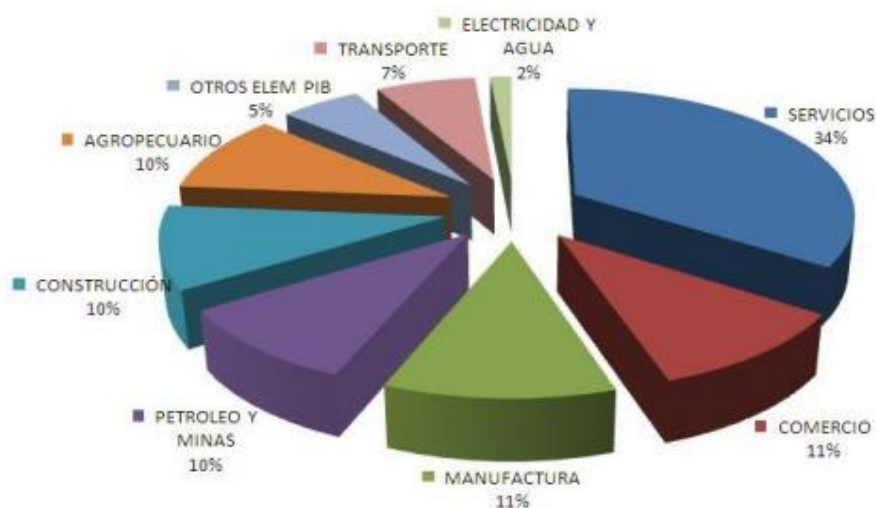


Figura 9. Producto interno bruto por actividad económica 2014.

Fuente: (Banco Central, 2015)

El gráfico No. 7 demuestra que en la economía ecuatoriana todavía no ha existido un cambio sustancial en el aporte por ramas de actividad siendo el gran peso con el 34% la actividad de servicios, seguido con el 11% comercio y manufactura; el 10% petróleo, construcción y agropecuario, el 7% el sector del transporte, el 5% otros y el 2% electricidad y agua. La Cooperativa de Ahorro y Crédito se encuentra en la actividad económica de servicios.

Sistema Financiero Privado y la Economía Popular y Solidaria:

Para el año 2014, los bancos privados representaron el 80.10% de los activos totales del sistema financiero, mientras que las cooperativas de ahorro y crédito tuvieron una participación del 13.40% en los activos del sistema financiero nacional, el 4,42% fueron de las sociedades financieras, el 1,73% para mutualistas y el 0,34% para tarjetas de crédito.

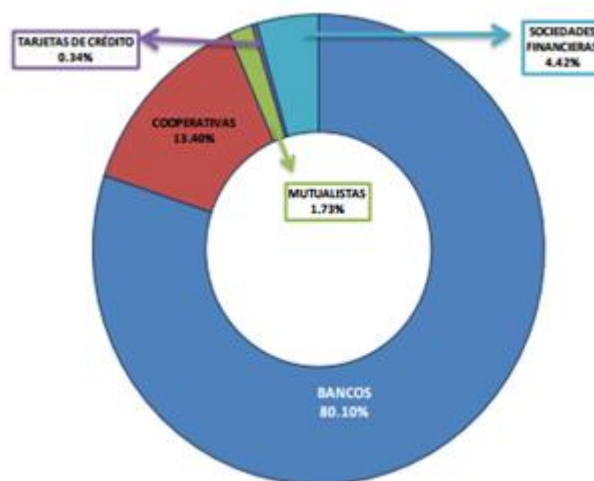


Figura 10. Porcentaje de los activos por tipo de entidad financiera

Fuente: (Banco Central, 2015)

Composición de Cartera de las Cooperativas:

Las cooperativas y demás organizaciones populares y solidarias vienen ganando peso en el sistema financiero nacional. Y para este año se prevé igual de positivo que el año pasado. Estas entidades tienen activos por más de USD 4.000 millones, que representa alrededor del 15% del sistema financiero nacional. Además, tienen medio millón de clientes que han accedido a créditos durante el año 2014, mientras que el número de ahorristas suma 1,6 millones.

La composición de la cartera del sector del cooperativismo para el año 2014 se describe en el siguiente gráfico:

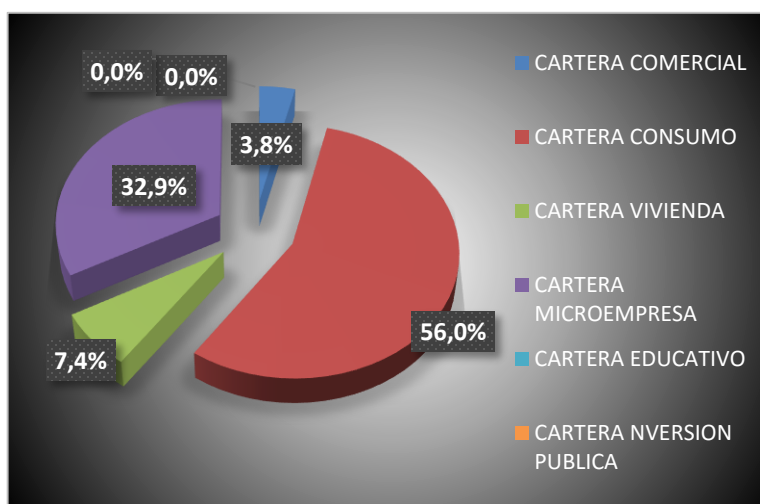


Figura 11. Cartera de las cooperativas según tipo 2014

Fuente: (SEPS, 2015)

El crédito global de las cooperativas suma USD 3.300 millones, el 56% de la cartera corresponde a consumo, seguido por el 32,9% de cartera microempresa, el 7,4% de cartera de vivienda; estos 3 rubros son los de mayor impacto en la cartera del sector cooperativista.

De la cartera de microempresa si desagregamos por actividad económica tenemos lo siguiente:

Cuadro 8.**Cartera de microcrédito por actividad económica del cooperativismo**

Actividad Económica	Volúmen
Transporte	20,39%
Comercio	19,83%
Agricultura	18,96%
Ganadería	15,87%
Servicios	10,78%
Manufactura	8,28%
Construcción	2,84%
Otras	1,55%
Telecomunicaciones	0,99%
Madera	0,26%
Minería	0,23%
Defensa	0,02%
Metalmecánica	0,01%
Grand Total	100%

Fuente: (SEPS, 2015)

La actividad económica que tiene mayor representación en la cartera de microcrédito es la de transporte con el 20,39% seguido por el comercio de 19,83%, agricultura con el 18,95%; estas tres actividades son las más importantes y guarda relación con la estructura del sector cooperativista en el país a través de los años.

Sistema Financiero Público y la Economía Popular y Solidaria:

El sistema financiero público también tiene su aporte a la economía popular y solidaria, así tenemos las instituciones públicas que brindan créditos productivos, emprendimientos y pequeños productores, las instituciones públicas encargadas de emitir créditos son las siguientes:

- Corporación Financiera Nacional.
- Banco Nacional de Fomento.
- Banco Ecuatoriano de la Vivienda.
- Banco del Estado.

- Banco del Pacífico.
- Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

De la lista anterior nos interesa conocer tres instituciones que están directamente relacionadas con la entrega de créditos para pequeñas y medianas empresas que están alineadas a la economía popular y solidaria:

La Corporación Financiera Nacional que es una institución pública cuya misión consiste en canalizar productos financieros y no financieros alineados al Plan Nacional del Buen Vivir para servir a los sectores productivos del país.

Banco Nacional de Fomento que es la institución bancaria de carácter público que ha venido financiando al agro tanto a grandes empresas como a las pequeñas, pero de acuerdo a los lineamientos de este gobierno en la actualidad el Banco de Fomento está financiando al pequeño agricultor especialmente para cosechas de ciclo corto.

El Banco del Pacífico modernizó el sistema financiero ecuatoriano por la ruptura de viejos conceptos y prácticas de la banca tradicional, desde que su administración pasó al estado ha sido parte de varios de los planes de desarrollo del Gobierno, como por ejemplo la entrega de créditos para vivienda por medio del Ministerio de Vivienda en 2009, en junio de 2013, se anunció también que a partir de septiembre del mismo año

En el siguiente gráfico podemos observar la cartera de la Banca Pública constituida por la Corporación Financiera Nacional, el Banco Ecuatoriano de la Vivienda, el Banco Nacional de Fomento y el Banco del Estado a diciembre 2014:

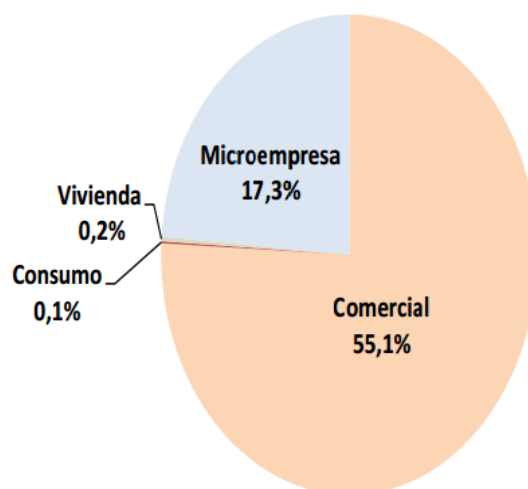


Figura 12. Estructura de la cartera de banca pública 2014

Fuente: (SBS, 2015)

De estas 4 instituciones públicas el 17,3% representó la cartera de microempresa, mientras que cartera comercial fue del 55,1%; la cartera comercial corresponde a los créditos comerciales que sirven para satisfacer necesidades de efectivo de empresas de cualquier tamaño; estos sirven para capital de trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo.

Realizando un análisis separado del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social podemos concluir que esta institución pública a diciembre 2014, la cartera estaba compuesta por el 66% de créditos hipotecarios, el 33% de créditos quirografarios el 1% de créditos prendarios, en total la cartera sumaba 6.000 millones de dólares.

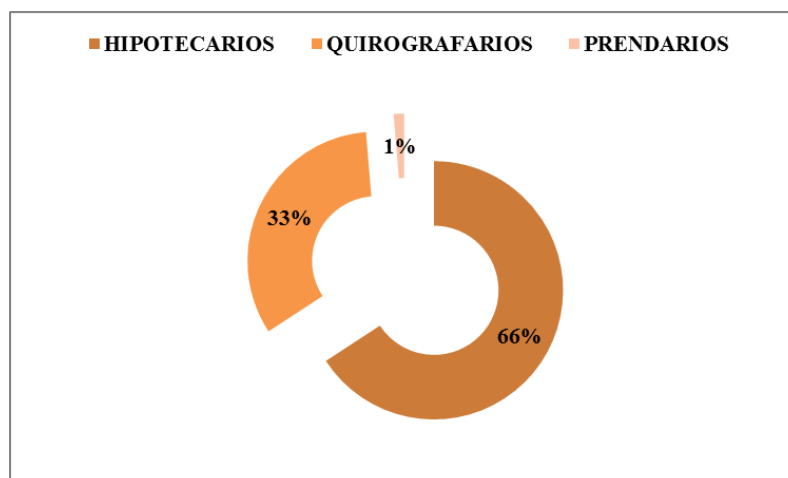


Figura 13. Estructura de la cartera del BIESS 2014

Fuente: (BIESS, 2015)

Tasas de interés:

La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero; al igual que cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube.

Existen dos tipos de tasas de interés: la tasa pasiva o de captación y la tasa activa o de colocación. Esta última siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa pasiva es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad. La diferencia que se obtiene entre la tasa activa y la pasiva se denomina margen de intermediación.

A continuación en el siguiente cuadro, se observa las tasas de interés activas y pasivas referenciales con su margen de intermediación que a diciembre 2014 fue del 3,01%:

Cuadro 9.**Tasas de interés referencial**

MES	ACTIVA	PASIVA	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN
ENERO	8,17%	4,53%	3,64%
FEBRERO	8,17%	4,53%	3,64%
MARZO	8,17%	4,53%	3,64%
ABRIL	8,17%	4,53%	3,64%
MAYO	7,64%	5,11%	2,53%
JUNIO	8,19%	5,19%	3,00%
JULIO	8,21%	4,98%	3,23%
AGOSTO	8,16%	5,14%	3,02%
SEPTIEMBRE	7,86%	4,98%	2,88%
OCTUBRE	8,34%	5,08%	3,26%
NOVIEMBRE	8,13%	5,07%	3,06%
DICIEMBRE	8,19%	5,18%	3,01%

Fuente: (BCE, 2015)

Comparación de tasas de interés por tipo de institución financiera:

Para lograr comprender las diferencias de tasas de interés entre tipos de instituciones financieras es importante detallar las tasas de interés por segmento y conocer la variación que existe entre estas:

Cuadro 10.**Comparación de tasas de interés activas por tipos de entidad 2014**

SUBSISTEMAS FINANCIEROS	Consumo (4)		Microcrédito acumulación ampliada (7)		Microcrédito acumulación simple (6)		Microcrédito minorista (5)	
	Total		TEA	% participación del volumen de crédito	TEA	% participación del volumen de crédito	TEA	% participación del volumen de crédito
	TEA	% participación del volumen de crédito						
BANCOS PRIVADOS	15,97	56,56	25,23	80,08	26,84	59,60	30,12	90,33
COOPERATIVAS	15,61	19,80	20,94	19,13	22,88	37,04	23,57	8,62
MUTUALISTAS	15,42	1,12	22,74	0,12	24,40	0,71	26,70	0,20
SOCIEDADES FINANCIERAS	16,02	21,13	25,48	0,67	27,24	2,65	29,38	0,85
TARJETAS DE CREDITO	16,28	1,40	-	-	-	-	-	-
SISTEMA FINANCIERO NACIONAL	15,91	100,00	24,41	100,00	25,37	100,00	29,54	100,00

Fuente: (BCE, 2015)

Las tasas de interés activas muestran que las Cooperativas de Ahorro y Crédito están concediendo en promedio a tasas de interés más bajas los créditos de consumo, microcrédito acumulación ampliada, microcrédito acumulación simple y microcrédito minorista que los bancos privados.

Cuadro 11.**Comparación de tasas de interés pasivas por tipos de entidad 2014**

ENTIDAD	30 - 60		61 - 90		91 - 120		121 - 180		181 - 360		más de 360	
	TEA	% participación del volumen de depósitos	TEA	% participación del volumen de depósitos	TEA	% participación del volumen de depósitos	TEA	% participación del volumen de depósitos	TEA	% participación del volumen de depósitos	TEA	% participación del volumen de depósitos
BANCOS PRIVADOS	3,85	75,35	3,82	79,54	4,50	70,56	5,20	70,95	6,06	69,42	5,96	60,12
COOPERATIVAS	6,01	18,10	6,51	18,27	7,19	24,32	7,43	19,63	8,17	19,63	9,30	28,33
MUTUALISTAS	4,26	3,27	4,74	0,81	5,64	3,51	6,24	7,13	6,46	4,10	6,71	2,10
SOCIEDADES FINANCIERAS	3,59	3,29	4,44	1,37	5,80	1,62	7,20	2,29	6,13	6,86	7,21	9,45
TARJETAS DE CRÉDITO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SISTEMA FINANCIERO NACIONAL	4,25	35,27	4,33	10,07	5,22	16,52	5,76	5,40	6,50	17,45	7,04	8,32

Fuente: (BCE, 2015)

Las tasas de interés pasivas muestran que las Cooperativas de Ahorro y Crédito están captando los depósitos de los clientes con las tasas de interés más altas del mercado financiero, es decir entrega mayor rentabilidad a sus socios; en general las entidades del sistema financiero nacional están entregando al 29,34% los microcréditos minoristas cuando por un negocio se espera ganar alrededor del 20% al 30%, la rentabilidad generada por el negocio se compensa con la tasa de interés y el negocio no está generando ganancia neta.

Inflación:

La Inflación se define como un aumento persistente y sostenido del nivel general de precios a través del tiempo. Es una medida estadística que a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecidas a través de una encuesta de hogares. La evidencia empírica señala que inflaciones sostenidas han estado acompañadas por un rápido crecimiento de la cantidad de dinero, también por el elevado déficit fiscal, inconsistencias en la fijación de precios o elevaciones salariales, y resistencia a disminuir el ritmo de aumento de los precios.

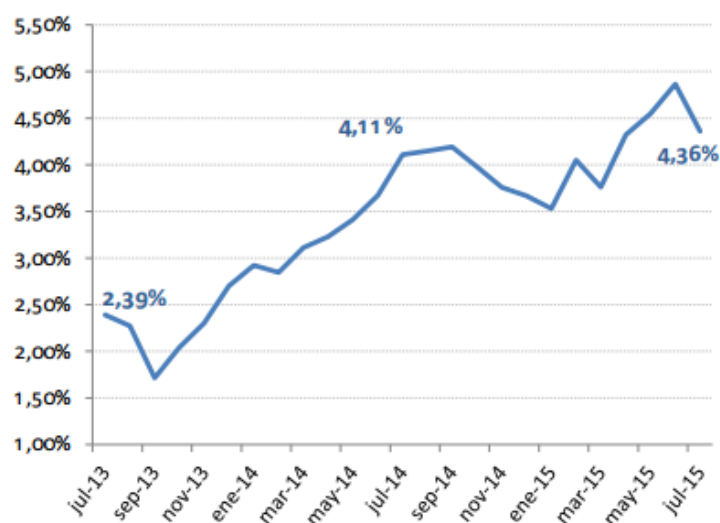


Figura 14. Evolución de la inflación anual

Fuente: (INEC, 2015)

La inflación anual a julio 2015 fue del 4,36%; ha crecido constantemente en los últimos meses, a pesar de que la inflación se ha mantenido estable los acontecimientos son impredecibles y no se puede confiar en que la tasa tenga el mismo comportamiento.

Inversión:

La inversión (Formación Bruta de Capital Fijo –FBKF-) permite identificar los sectores económicos que están incrementando su capacidad productiva para la generación de más trabajo y mayor producción. Ecuador tiene una FBKF promedio anual de 24.5% del PIB en el período 2007-2013, superior al promedio de América Latina y el Caribe (ALC) que se ubica en 20.1%.

La inversión pública ha incrementado su participación respecto al PIB debido a la política del Gobierno Nacional de impulso a la construcción de carreteras, proyectos hidroeléctricos, escuelas, hospitales, entre otros.

La inversión privada pasó de USD 7,257 millones en 2007 a USD 12,461 millones en 2013, lo que representa un crecimiento promedio anual de 8.5% en términos nominales.

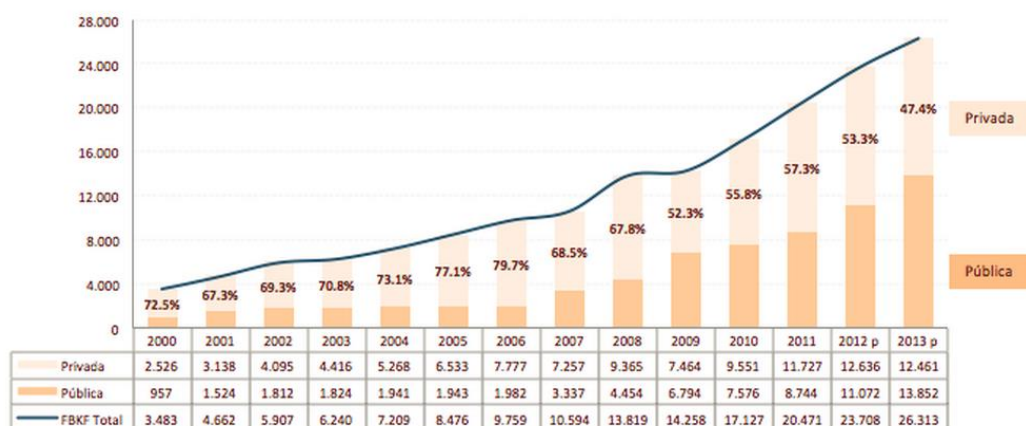


Figura 15. Inversión privada y pública

Fuente: (BCE, 2015)

Como se observa en el gráfico, la inversión total ha pasado de USD 3,483 millones en el año 2000 (72,5% de inversión privada y 27,5% de inversión pública) a USD 26,313 millones en el año 2013 (47,4% de inversión privada y 52,6% de inversión pública).

La inversión que realizó el gobierno nacional para impulsar a la economía popular y solidaria ha sido importante, en la proforma presupuestaria el año 2014 para el sector de

la economía popular y solidaria destino alrededor de 25 millones de dólares para inversión en el sector; también la inversión en tecnologías de información es importante, esto se detallara en el análisis del sector tecnológico.

Análisis:

Una parte de la política económica que implementa el Gobierno Nacional es la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de apoyar los emprendimientos que se desarrollan en los sectores más pobres del país. Dentro de este sistema están las Finanzas Populares y Solidarias, en el aspecto económico en la última década el sector del cooperativismo ha tenido un crecimiento económico importante con gran aporte sobre el PIB, y sobre el sistema financiero nacional.

En el 2014 se registraron 18.141 organizaciones de la Economía Popular y Solidaria en el país. De esta cifra, 947 son cooperativas de ahorro y crédito, las cuales manejan \$ 6.206 millones en activos y tienen 4,9 millones de clientes.

En el país hay 2.879 asociaciones, cooperativas del sector real (productivas, comercio, transporte, etc.) 2.315, del sector financiero (captan y dan crédito) 947, y cajas y bancos comunales aproximadamente 12.000. De las 947 cooperativas de ahorro y crédito, 39 y una caja fueron traspasadas de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

El número de personas vinculadas también es importante. Las cifras oficiales hablan de 5,3 millones de socios, aunque una persona puede ser socia de más de una cooperativa.

4.1.1.3. FACTOR SOCIAL

El comportamiento social incide de forma directa en el crecimiento de la Cooperativa ya que varios factores como el empleo, aspectos laborales, entre otros; que inciden en el crecimiento de los sectores económicos.

EMPLEO:

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos define a los empleados como las personas de 15 años y más que, durante la semana de referencia, se dedicaban a alguna actividad para producir bienes o prestar servicios a cambio de remuneración o beneficios.

Durante diciembre 2014, la tasa de empleo adecuado a nivel nacional es de 49,28%, el 46,69% es empleo inadecuado y la tasa de desempleo es de 3,8%.

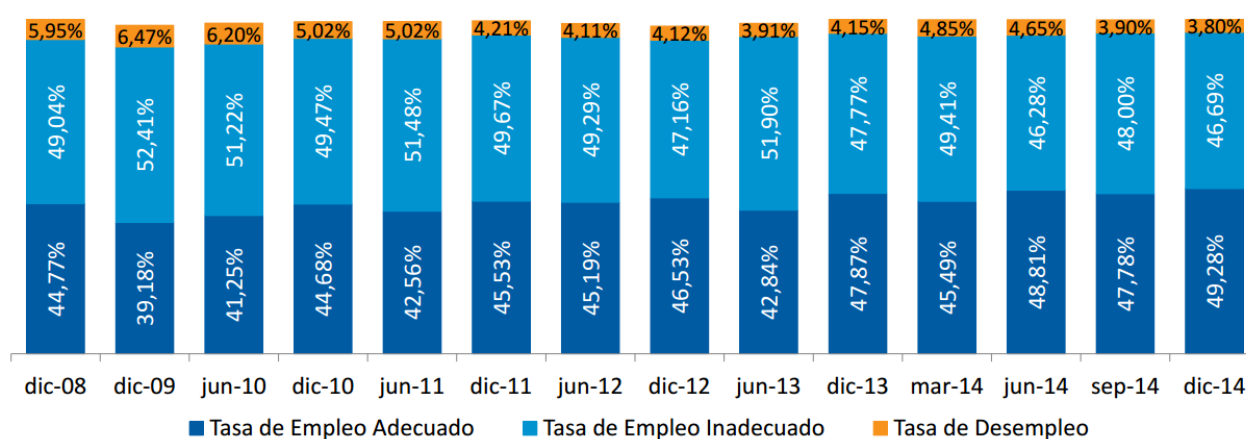


Figura 16. Tasas de empleo 2014

Fuente: (INEC, 2015)

Empleo y Economía Popular y Solidaria:

El sistema de economía popular y solidaria genera aproximadamente 3.500 millones de dólares de ingresos en Ecuador y el 60% de las plazas de empleo, según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Si consideramos las organizaciones que no se han registrado, se estima que las no financieras dan empleo a 2'000.000 de campesinos, artesanos; por el lado de la economía popular, se registran alrededor de 500.000 microempresas (1 a 9 trabajadores), que generan empleo para cerca de 2'000.000 de personas.

En suma, en la economía popular y solidaria, hay alrededor de 9'000.000 de personas que participan. Estas organizaciones no solo generan empleo, sino que también contribuyen a captar ahorro y otorgar crédito y aportan a la producción nacional, redistribuyen el ingreso y la riqueza del país. Por ello, la LOEPS apoya a estas organizaciones con medidas de fomento, promoción e incentivos.

Evolución de la Nómina del Sector Público:

Para poder comparar la nómina en el Sector Público y conocer cuántos empleos se han creado relacionados a la Economía Popular y Solidaria, tenemos que remontarnos al año 2006 en el cual eran 398.000 personas trabajando en todo el sector público y actualmente hay 487.885 servidores públicos; es decir habido un incremento de 90.000 puestos de trabajo aproximadamente.

El 97% de los cerca de 90.000 funcionarios Públicos que se han incrementado en los 8 años pertenecen a cinco sectores: educación, salud, interior y policía, judicial y bienestar social.

En educación, por ejemplo, se ha pasado de tener en el 2006 197.000 personas a 223.000. Incremento que ha permitido que en educación inicial se pase de tener 27.000 en el 2006 a 301.449 en 2014, es decir 10 veces más. Aumentan 24000 maestros pero se multiplica por 10 en educación inicial.

También se ha logrado subir 26.000 funcionarios lo que ha generado que actualmente haya 1'200.000 estudiantes en el sistema público.

En el ámbito de la salud la consulta externa ha pasado 14'000.000 en 2006 a casi 44'000.000 en 2015.

En el caso del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) los funcionarios casi se han triplicado. La creación del empleo burócrata a través del Ministerio de Inclusión Económica y Social; y la respectiva Superintendencia ha sido de 10.000 nuevos puestos de trabajo hasta el año 2014.

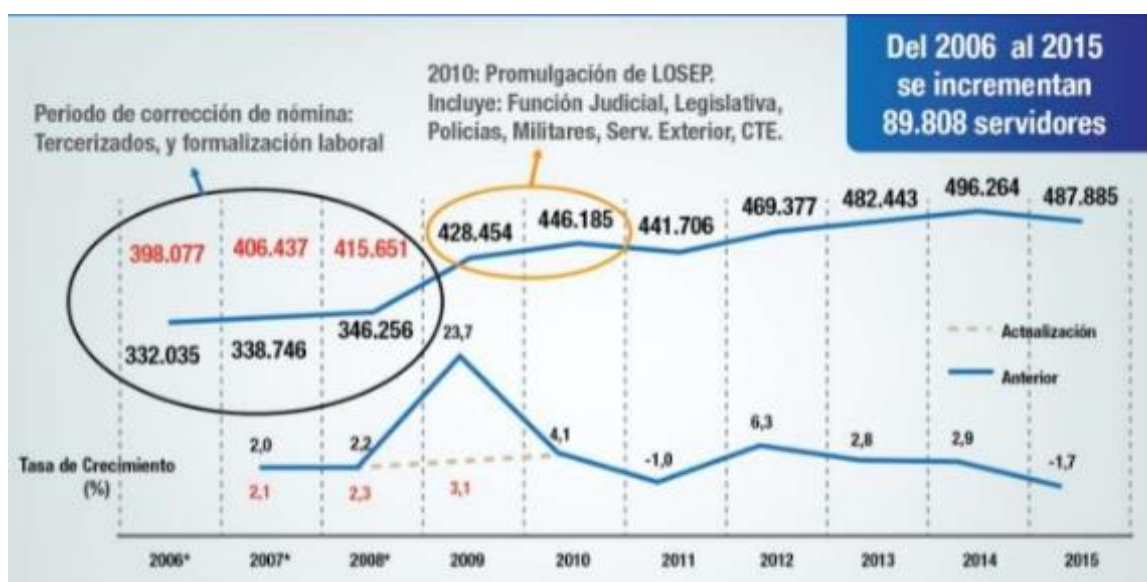


Figura 17. Evolución del número de servidores públicos

Fuente: (Ministerio de Finanzas y del Trabajo, 2015)

Economía Popular y Solidaria y la parte Social:

La economía popular y solidaria es un sector amplio e importante pese a estar diversificado y fragmentado. Allí se encuentran comunidades campesinas, grupos de artesanos y pequeños productores que se reparten principalmente en las provincias de Pichincha, Guayas, Manabí, Tungurahua y Azuay según estadísticas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

La tarea de las organizaciones de la economía popular y solidaria se caracteriza por el trabajo comunitario y su objetivo primordial es cubrir y garantizar las necesidades de los socios e integrantes de cooperativas, asociaciones, cajas comunales.

Análisis:

Desde el punto de vista social creo que es el factor donde mayor incidencia tiene el sector del cooperativismo y las asociaciones de economía popular y solidaria; ya que su base y principios son el de la ayuda y cohesión social con los sectores de bajos ingresos. Como podemos analizar el número de personas vinculadas al sector de la economía

popular y solidaria es importante, las cifras oficiales hablan de 5,3 millones de socios, aunque una persona puede ser socia de más de una cooperativa.

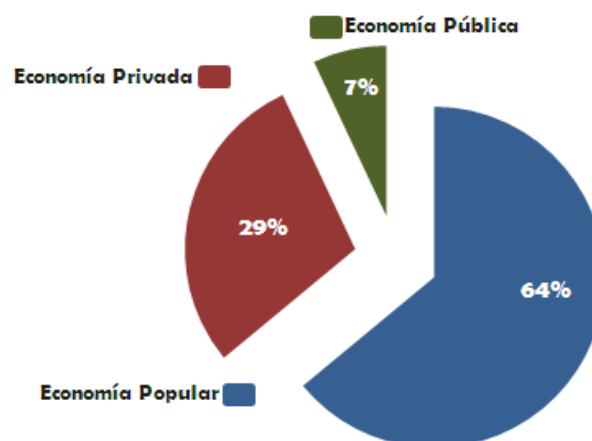


Figura 18. Empleo nacional por subsector económico 2014

Fuente: (SEPS, 2015)

De acuerdo al gráfico anterior se observa que en la segregación por subsector económico, el 64% del empleo nacional es generado por la economía popular.

El capital humano también se mide en las organizaciones de la economía popular y solidaria. El 75% son hombres y el 25%, mujeres. En cuanto a socios, el 79% corresponde a hombres y el 21% a mujeres, según datos de la SEPS.

4.1.1.4. INCIDENCIA DEL FACTOR TECNOLÓGICO

El gasto en Ecuador destinado a ciencia, tecnología e innovación llegó en 2011 a \$1.210 millones, equivalentes al 1,58% del producto interno bruto (PIB). Solo en lo que se refiere a investigación y desarrollo (I+D) se destinaron \$ 269,47 millones, o el 0,35% del PIB, según una encuesta aplicada entre 2009 y 2011 por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) y la Secretaría de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (Senescyt). La meta del Gobierno es que el gasto en I+D ascienda a 1,5% en los próximos años.

Tipo de gasto	2011 (millones de dólares)	% del PIB
Investigación y desarrollo	269,47	0,35%
Otras actividades de ciencia y tecnología	42,66	0,06%
Otras actividades de innovación	898,40	1,17%
Total	1 210,53	1,58%

Figura 19. Gasto en actividades de ciencia en Ecuador

Fuente: (SENESCYT, 2015)

De ahí que el Gobierno se ha empeñado en fortalecer la educación superior y la investigación científica, ha otorgado 10.000 becas y crédito educativo, está creando nuevas universidades y centros de investigación y mejorando salarios de docentes e investigadores. Uno de los proyectos emblemáticos es la Universidad el Conocimiento, Yachay, situada en Urcuquí, Imbabura.

Tecnología en la Economía Popular y Solidaria:

Se puede considerar a la tecnología en los sectores populares y solidarios como un elemento fundamental para el desarrollo tanto organizacional como profesional, debido que actualmente la mayoría de las transacciones se realizan con la ayuda de la tecnología.

En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Junio Ltda., el medio tecnológico que utiliza para el registro y control de las operaciones es el sistema administrativo y contable Softcoop, sistema que es utilizado por empresas financieras, comerciales, industriales y de servicios. La versatilidad de la estructura del sistema, ha permitido ajustar el mismo a cualquier tipo de empresa. Cuenta con las siguientes características:

- Versatilidad.
- Seguridad.
- Integración.

- Disminución de costos de la cooperativa.
- Tiempo real.

Análisis:

Las ventajas de poder contar con un sistema centralizado es que antes era muy difícil controlar la información al tenerla en bases de datos distribuidos en la casa matriz y las agencias si hablamos de Cooperativas o entidades financieras. Con la tecnología ahora es posible depositar y retirar dinero, o actualizar su libreta de ahorros en cualquier agencia de las cooperativas o entidades financieras.

El aporte de las TIC en las empresas es fundamental sobre todo en optimización de tiempo y mejoramiento de procesos, también permite reducir costos, según lo señala el siguiente gráfico:

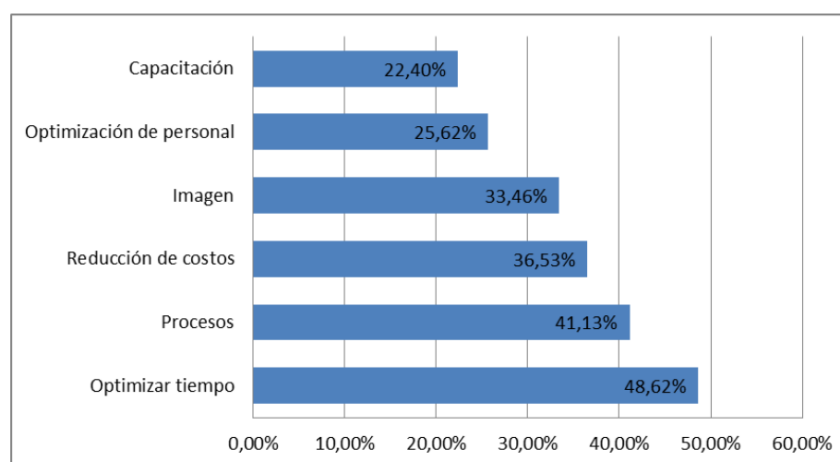


Figura 20. Aporte de las TIC en las empresas

Fuente: (MINTEL, 2015)

Ecuador de manera general muestra un estancamiento en el acceso y desarrollo de la tecnología. La poca penetración del Internet, el bajo uso de las herramientas tecnológicas y la falta de inversión en el desarrollo tecnológico son los principales problemas que afronta el país.

De estos factores deriva el limitado desarrollo productivo que ha tenido el sector privado. Las empresas han reducido las inversiones en tecnología y maquinaria para ampliar sus negocios. No ha existido elaboración de productos con valor agregado y se depende de las ventas externas de materias primas.

4.1.1.5. INCIDENCIA DEL FACTOR LEGAL

Con la nueva constitución a partir del año 2008 y la aprobación de la nueva ley denominada Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS), misma que se encuentra vigente desde el 13 de Abril de 2011, se planteó el objetivo de fomentar y fortalecer el sector económico popular y solidario pero sin dejar a un lado el establecimiento de un marco jurídico.

En el Art. 1 de la Resolución No. JR-STE-2012-003 de la SEPS se establece que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ubicará a las cooperativas de ahorro y crédito en segmento determinados: uno, dos, tres y cuatro, conforme superen el monto de sus activos, número de cantones en los que operan y número de socios, tomando para ello los parámetros fijados en el siguiente cuadro:

Cuadro 12.**Segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito**

Segmento	Activos	Cantones	Socios
Segmento 1	0 - 250.000,00	1	Más de 700
Segmento 1	0 - 1'100.000,00	1	Hasta 700
Segmento 2	250.000,01 - 1'100.000,00	1	Más de 700
Segmento 2	0 - 1'100.000,00	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.000,01 - 9'600.000,00	Sin importar el número de cantones en los que opere	Hasta 7.100
Segmento 3	1'100.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en los que opere	Más de 7.100
Segmento 3	9'600.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en los que opere	Hasta 7.100

Segmento 4: Se considera a las cooperativas de ahorro y crédito que estaban controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) hasta el 31 de diciembre de 2014.

Fuente: (SEPS, 2015)

En base a esto la Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Junio Ltda., se encuentra en el segmento 2.

NORMATIVIDAD EXTERNA

De manera general las cooperativas de ahorro y crédito por pertenecer al área de las instituciones financieras, deben regirse a los distintos reglamentos externos que regulan este tipo de instituciones dentro del país. Es así que se ha determinado como algunas normas específicas para su funcionamiento los siguientes:

LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

La Ley de Régimen Tributario Interno es la que establece la base para el tratamiento del Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado, impuestos que son obligatorios para los contribuyentes legalmente constituidos.

CÓDIGO DE TRABAJO

Esta es la normativa que permite regular las relaciones entre empleadores y trabajadores y se relacionan a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Esta es una de las leyes que han sido creadas recientemente y que han sido muy aspiradas dentro de este sector, por lo que además se les brinda un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Establece de manera mucho más detallada y clara los diferentes lineamientos para la aplicación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Este reglamento facilita la aplicación e interpretación de la misma, ya que suele haber muchos términos y contenidos que son confusos.

4.1.1.6. MATRIZ PEST

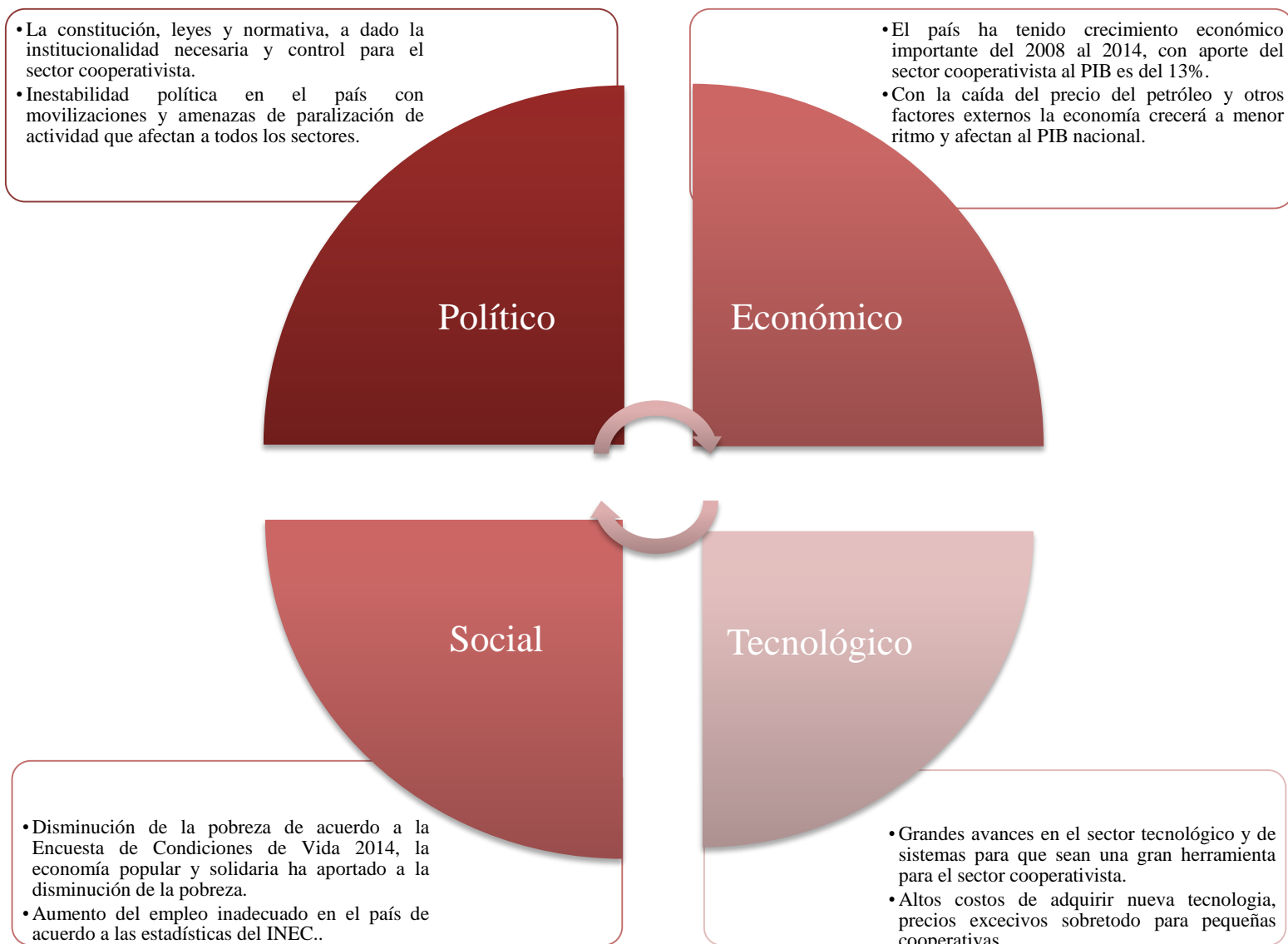


Figura 21. Matriz PEST

Fuente: (Daniel Maldonado, 2015)

4.1.2. INFLUENCIAS MICROECONÓMICAS

4.1.2.1. CLIENTE

Los clientes son las personas que reciben algún producto o servicio a cambio de un valor económico, siendo así unas de las partes más importantes ya que el crecimiento de la organización depende en un gran porcentaje de ellos y de esta manera contribuyen al cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la organización.

En la cooperativa se consideran clientes a los socios, quienes a través de la cooperativa pueden obtener préstamos considerando este como un servicio financiero, el mismo que es recompensado económicamente a través de la tasa de interés que paga el cliente.

La cooperativa al 31 de Diciembre del 2014 cuenta con: 6.420 socios distribuidos de la siguiente manera:

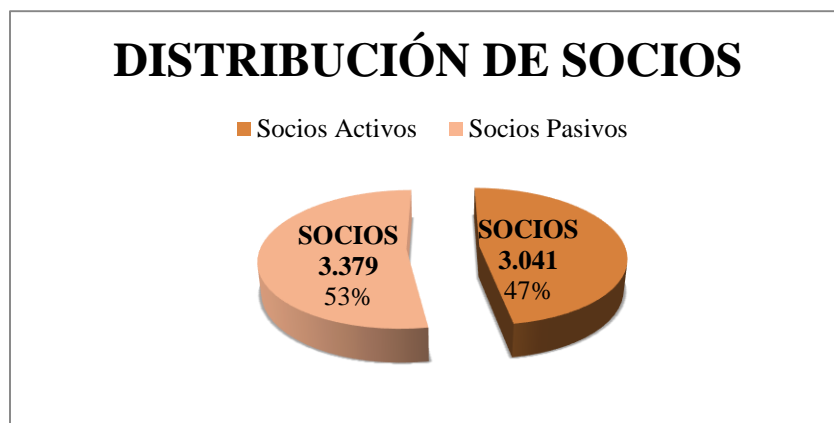


Figura 22. Distribución de socios

Fuente: (COAC 16 de Junio, 2015)

Se considera como socios activos a los clientes que tienen préstamos en la cooperativa mientras que los socios pasivos son las personas que tienen ahorros, al finalizar el año 2014 la cooperativa estaba compuesta por un 47% de socios activos y un 53% de socios pasivos.

A continuación se analiza la composición de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Junio Ltda.:

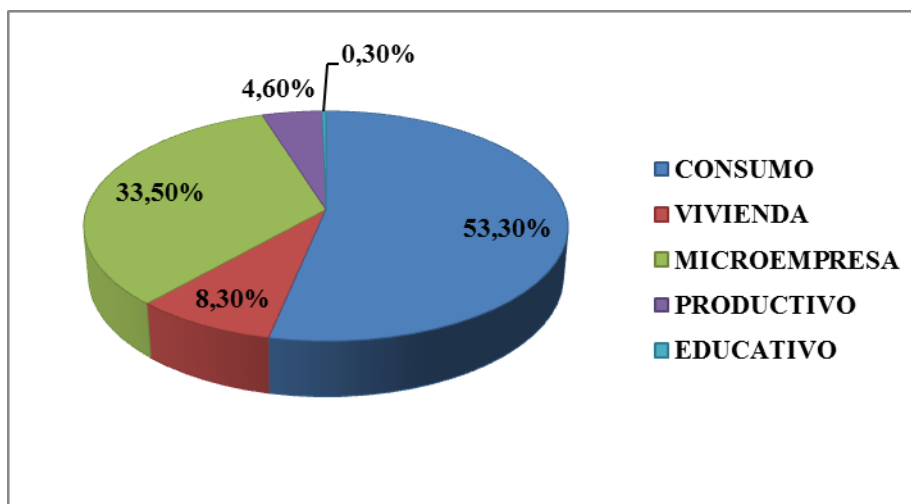


Figura 23. Composición de cartera de la COAC 16 de junio

Fuente: (COAC 16 de Junio, 2015)

Los clientes de la Cooperativa representan la cartera por cobrar de los créditos otorgados a los socios, a diciembre 2014 el crédito de consumo representaba el 53,3% de la cartera total, mientras que el crédito microempresa era el 33,50% de los créditos concedidos, le siguen la cartera de vivienda con 8,30% y la cartera productiva y educativa con el 4,60% y el 0,30% respectivamente.

4.1.2.2. PROVEEDOR

Se considera proveedor a la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad, es decir son las personas u organizaciones que entregan productos o servicios para que las otras empresas puedan continuar normalmente con el giro de su negocio.

La confiabilidad de los proveedores se mide con la entrega oportuna y calidad de los materiales, suministros o servicios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio”, cuenta con los siguientes proveedores:

Cuadro 13.**Principales proveedores de la COAC 16 de junio**

Proveedor	Tipo	Compras	%
SOFTCOOP S.A.	Mantenimiento sistemas	124.412,71	13,94%
VERDESOTO AREVALO SANTIAGO EDWIN	Pagina web	72.284,28	8,10%
CONECEL S.A.	Internet	64.679,00	7,25%
DIARIO CORREO	Publicidad	62.632,61	7,02%
ALARCON CISNEROS ANDRES ESTEBAN	Suministros	55.122,00	6,18%
NOTARÍA VIGESIMA DE MACHALA	Legalización	50.095,12	5,61%
AVILA VELARDE ROBERTO ANDRES	Honorarios profesionales	49.476,11	5,54%
RESGUARD S.A.	Servicio de seguridad privada	35.872,14	4,02%
VALLEJOS CELIN ELOISA AGRIPINA	Equipos de computación	35.749,09	4,01%
VILLARREYES GOICOCHEA DAVID SANDRY	Honorarios profesionales	34.205,49	3,83%
CELEC EP	Servicios basicos	33.806,01	3,79%
EMPRESA DE AGUA POTABLE DE MACHALA	Servicios basicos	33.228,35	3,72%
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES	Servicios basicos	31.246,80	3,50%
UYAMAFARMS S.A.	Equipos de oficina	29.470,74	3,30%
CAURITONGO SIZA MARIO OCTAVIO	Imprenta	28.783,75	3,23%
LOZADA CORDERO ALVARO DARIO	Mantenimiento edificio	27.480,47	3,08%
OTROS MENORES	Otros	123.945,51	13,89%
TOTAL		892.490,15	100,00%

Fuente: (COAC 16 de Junio, 2015)

4.1.2.3. COMPETENCIA

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Junio Ltda., se considera como competencia a toda institución u organización que se dedica a operaciones de intermediación financiera. Bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se encuentran 10 Cooperativas de Ahorro y Crédito en la provincia de El Oro, de estas las principales son:

- 29 De Octubre
- Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevos Horizontes El Oro Ltda.
- Cooperativa De Ahorro Y Crédito Santa Rosa Ltda.
- Once De Junio

Estas Cooperativas se convierten en competencia directa al encontrarse en la misma ciudad y perseguir el mismo mercado objetivo. Entre los principales productos y servicios financieros que ofrecen las otras Cooperativas de Ahorro y Crédito del sector tenemos:

- Cuentas de ahorros.
- Depósitos a plazo fijo.
- Planes de ahorro.
- Créditos de consumo.
- Créditos para los microempresarios.
- Anticipos de sueldo.
- Créditos para la vivienda.
- Otros servicios (seguros de vida y servicios médicos).

4.1.2.4. PRECIOS

A través de un estudio de mercado realizado se pudo determinar que las tasas de interés que maneja la cooperativa en relación con las de la competencia son competitivas puesto que la cooperativa maneja la tasa de interés del 15% en lo que se refiere a crédito de consumo.

Cuadro 14.

Tasas de interés competencia

INSTITUCIÓN FINANCIERA	TASA DE INTERÉS ANUAL
Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda.	➤ 15.2% Crédito de Consumo
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevos Horizontes El Oro Ltda.	➤ 22% Crédito Vacacional Crédito Complementario Crédito Quirografario Crédito Emergente
Cooperativa De Ahorro Y Crédito Santa Rosa Ltda.	➤ 15,76% Crédito de Consumo ➤ 26,71% Microcrédito acumulación simple. ➤ 29,55% Microcrédito minorista
Cooperativa de Ahorro y Crédito Once de Junio.	➤ 14,76% Crédito de Consumo ➤ 16,55% Microcrédito minorista

Fuente: (Páginas web de cooperativas, 2015)

4.1.2.5. FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la organización y de esta manera obtener un diagnóstico inicial que reconoce en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Al efectuar el análisis de la empresa, se pudo determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio”, cuenta con: fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas, que le permitirán conocer aquellos aspectos que deben ser mejorados, puntos que no deben ser descuidados, posibilidades que deben ser aprovechadas al máximo y en el tiempo oportuno; y adversidades que tienen que ser combatidas y eliminadas totalmente.

En la Cooperativa se han podido encontrar las siguientes fortalezas y debilidades:

Fortalezas:

- Agradable ambiente laboral.
- Estabilidad gerencial y del Consejo de Administración.
- Servicio de calidad.
- Proveedores directos.
- Funcionalidad adecuada de equipos y muebles.
- Ubicación estratégica de la empresa.
- Tasas de crédito atractivas para los clientes.
- Criterios innovadores en nuevos proyectos.

Debilidades:

- No existe una herramienta que permita medir el riesgo de la compañía.
- Falta de trabajo en equipo.
- Falta de planificación integral.

- Espacio físico reducido para la logística.
- No hay comunicación de objetivos de la cooperativa y por departamento.
- Control débil en los procesos.
- No hay políticas claramente definidas.
- Personal limitado y falta de back ups en áreas de control.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio”, cuenta con puntos fuertes que deben ser explotados y aprovechados al máximo, con el propósito de que cada día se constituyan en el sustento para competir en el mercado, como lo ha venido haciendo hasta ahora. Pero también existen puntos débiles que deben ser corregidos y que se tienen que trabajar en los mismos para que éstos se conviertan en fortalezas que permitan mejorar la eficiencia, eficacia y economía de la cooperativa.

Oportunidades:

- Posibilidad de generar nuevos negocios y proyectos que requiera el público.
- Posibilidad de ampliar la participación en el mercado con nuevos clientes.
- Políticas gubernamentales que incentivan el mercado de la economía popular y solidaria.
- Diversidad de proveedores y productos.
- Nueva tecnología de punta para optimizar los procesos de la compañía.
- Incremento de la demanda de microcrédito en el país.

Amenazas:

- Varias Cooperativas de la competencia.
- Sobreendeudamiento de clientes.
- Situación política económica del país.

- Eliminación de comisiones.
- Fuerzas naturales.
- Altos costos en tecnología.

La Cooperativa cuenta con bastante posibilidad que deberá ser aprovechada al máximo, en el momento oportuno; lo cual le permitirá alcanzar sus objetivos y por ende su misión y visión. De la misma manera tendrá que aplicar las herramientas más apropiadas para combatir aquellas advertencias que deben ser eliminadas por completo.

A continuación se presenta las matrices de evaluación de los factores internos y externos de la compañía:

Cuadro 15.

Ponderación factores internos

FACTORES INTERNOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN (máx 5 mín 1)	RESULTADO
Agradable ambiente laboral.	5%	3	0,15
Estabilidad gerencial y del Consejo de	5%	4	0,20
Sistema informático probado y con capacidad de soportar crecimiento.	7%	4	0,28
Servicio de calidad.	5%	4	0,20
Proveedores directos.	5%	4	0,20
Funcionalidad adecuada de equipos y muebles.	5%	4	0,20
Ubicación estratégica de la empresa.	7%	4	0,28
Tasas de crédito atractivas para los clientes.	7%	4	0,28
Criterios innovadores en nuevos proyectos.	10%	3	0,30
No existe una herramienta que permita medir el riesgo de la compañía.	5%	4	0,20
Falta de trabajo en equipo.	5%	5	0,25
Falta de planificación integral.	7%	3	0,21
Espacio físico reducido para la logística.	5%	4	0,20
No hay comunicación de objetivos de la cooperativa y por departamento.	5%	5	0,25
Control débil en los procesos.	7%	4	0,28
No hay políticas claramente definidas.	5%	4	0,20
Personal limitado y falta de back ups en áreas de control.	5%	3	0,15
TOTAL	100%	66	3,83

Fuente: (COAC 16 de Junio, 2015)

De los resultados obtenidos se puede deducir que la Cooperativa tiene un puntaje de calificación ponderada de 3,83/5, lo que indica que posee una posición interna fuerte,

sin embargo se deberá aplicar estrategias que permitan mantener o mejorar las fortalezas para superar las debilidades.

El criterio para la ponderación se fundamenta en la importancia que la Gerencia da a cada uno de los factores definidos y como producto del análisis realizado.

Estrategias

- Difundir los objetivos, funciones, responsabilidades, indicadores de gestión y otros a los empleados, los mismos que se reflejaran en los manuales de procesos y funciones, permitiendo mejorar la eficiencia, eficacia y economía de los recursos que posee la cooperativa. Posteriormente realizar un plan de acción a ejecutar en un periodo de uno a seis meses, a fin de verificar el grado de cumplimiento de los objetivos definidos en los procesos.

Cuadro 16.

Ponderación factores externos

FACTORES EXTERNOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN (máx 5 min 1)	RESULTADO
Posibilidad de generar nuevos negocios y proyectos que requiera el público.	15%	3	0,45
Posibilidad de ampliar la participación en el mercado con nuevos clientes.	10%	4	0,40
Políticas gubernamentales que incentivan el mercado de la economía popular y solidaria.	8%	4	0,32
Diversidad de proveedores y productos.	7%	4	0,28
Nueva tecnología de punta para optimizar los procesos de la compañía.	7%	4	0,28
Incremento de la demanda de microcrédito en el país.	7%	4	0,28
Varias Cooperativas de la competencia.	10%	4	0,40
Sobreendeudamiento de clientes.	7%	4	0,28
Situación política económica del país.	10%	3	0,30
Eliminación de comisiones.	7%	4	0,28
Fuerzas naturales.	5%	5	0,25
Altos costos en tecnología.	7%	3	0,21
TOTAL	100%	46	3,73

Fuente: (COAC 16 de Junio, 2015)

Como resultado de la aplicación de la matriz, la calificación ponderada de los factores externos de la Cooperativa, es de 3,73/5, ubicándose por sobre el promedio de 2,5, lo que indica que la empresa es competitiva y deberá aprovechar todas las oportunidades que se presentan en el mercado agroindustrial y comercial, sin embargo se deberá trabajar en los aspectos en los cuales presenta bajo resultado. Así mismo, el criterio para la ponderación se sustentó en la importancia que la Gerencia Financiera da a cada uno de los factores anotados.

Estrategias

- Incrementar líneas de negocios y diversificar portafolio de productos, buscando nuevos productos atractivos para los clientes. Invertir en tecnología que permita ahorrar costos e incrementar rentabilidad.

CAPÍTULO V.- PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Auditoría de Gestión a los procesos de caja, crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Junio Ltda., por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

CARTA CONVENIO

Fecha: 01 de mayo de 2015

Nombre del Cliente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda.

Representante Legal: Sgop. Egdo. Raúl E. Ortiz Luna

Cargo: Gerente General

Dirección: Machala, Pichincha 1550 y Palmeras esq.

Costo: Cinco mil dólares americanos

La presente confirma nuestro acuerdo concerniente a los términos del convenio y la naturaleza de los servicios que llevaremos a cabo para la Auditoría de Gestión a los procesos de caja, crédito y cobranzas. Las condiciones son las siguientes:

- **Período:** Este convenio será por el período de 60 días; iniciando el 01 de Junio. Ninguna de las partes puede finalizar el contrato antes de (30) treinta días de entregar el aviso por escrito correspondiente a la contraparte.

En el caso de terminación del convenio, seremos compensados por los servicios prestados hasta la fecha de finalización.

- **Obligaciones:** Nuestras obligaciones incluyen:
 - Aplicación de una Auditoría de Gestión a los procesos de caja, crédito y cobranzas.

- Preparación del informe final y exposición ante la Asamblea General de Socios, incluyendo observaciones y recomendaciones de la Auditoría de Gestión.
- **Equipo de trabajo:**
 - Ing. Gonzalo Parra Supervisor
 - Ing. Daniel Maldonado Auditor Jefe
 - Ing. Santiago Verdesoto Auditor Senior
- **Compensación:** La compensación por nuestros servicios será de un valor de \$5.000 pagaderos y facturados mensualmente. Otros costos adicionales como transporte, entre otros corren por cuenta del cliente.

Se adjunta dos copias del convenio para sus registros. Favor firmar el original y devolverlo a esta oficina en el sobre adjunto.

Atentamente,

Ing. Gonzalo Parra
AC AUDITORES

Sgop. Egdo. Raúl E. Ortíz Luna
COAC. "16 DE JUNIO" LTDA.

ORDEN DE TRABAJO N° 001

Machala, 15 de mayo de 2015

Ingeniero

Daniel Maldonado

AUDITOR

Presente

De mi consideración:

De conformidad con lo solicitado por el GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA., Sgop. Egdo. Raúl E. Ortiz Luna como representante legal, para realizar la primera auditoría de gestión a los procesos de caja, crédito y cobranzas, autorizo a usted para que en calidad de jefe de equipo, efectué dicha auditoría a la gestión a los procesos de caja, crédito y cobranzas de la Cooperativa por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

La auditoría cumplirá los siguientes objetivos:

- Evaluar el control interno vigente en la institución.
- Establecer áreas críticas y calificar el riesgo.
- Evaluar el grado de eficiencia, efectividad y economía de las actividades desarrolladas por la Cooperativa.
- Emitir el correspondiente informe que contendrá conclusiones y recomendaciones, encaminadas a mejorar la gestión de la Cooperativa.

Para el presente trabajo contará con la supervisión del Ing. Gonzalo Parra y la colaboración del Ing. Santiago Verdesoto como auditor senior, el plazo de entrega del borrador del informe, con su correspondiente documentación de respaldo será el 27 de agosto de 2015.

Atentamente:

Ing. Alejandro Estévez

5.1. PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

5.1.1. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”
PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA A LOS
PROCESOS DE: CAJA, CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

PP1. 1/3

OBJETIVO: Obtener información con el fin de determinar riesgos preliminares y analizar si se debe aplicar la Auditoría de Gestión.

No.	Procedimientos	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Firma	Observaciones
CONOCIMIENTO PRELIMINAR						
1	Solicitar información de la base legal de la Cooperativa.	PP2. 1/1	04-06-15	S.V.		
2	Obtener los organigramas: estructural, funcional y de personal de la Cooperativa.		04-06-15	D.M.		Págs. 9, 11, 23
3	Solicitar la información relacionada al direccionamiento estratégico que posee la entidad.	PP3. 1/1	04-06-15	S.V.		
4	Solicite un listado del personal con las funciones que desempeñan en cada cargo, en los siguientes departamentos: caja, crédito y cobranzas.	PP4. 1/2	04-06-15	S.V.		
5	Realice una entrevista al Gerente General de la Cooperativa y a los jefes de los departamentos de caja, crédito y cobranzas indagando políticas, funciones, responsabilidades y demás aspectos relevantes.	PP5. 1/4	26-06-15	D.M.		
6	Elabore una matriz de riesgos preliminar y mida el riesgo inherente.	PP6. 1/4	26-06-15	D.M.		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA A LOS
PROCESOS DE: CAJA, CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

PP1. 2/3

OBJETIVO: Obtener información con el fin de determinar riesgos preliminares y analizar si se debe aplicar la Auditoria de Gestión.

No.	Procedimientos	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Firma	Observaciones
CRÉDITO Y COBRANZAS						
7	Solicite el manual de políticas a seguirse para la entrega de créditos.	PP7. 1/3	27-06-15	S.V.		
8	Obtenga un listado de los vehículos motorizados de propiedad de la Cooperativa.	PP8. 1/1	28-06-15	S.V.		
9	Solicitar el manual de procedimientos del departamento de crédito y cobranzas.		28-06-15	D.M.		Págs. 67-73
CAJA						
10	Solicitar el manual de procedimientos del departamento de cajas.		01-07-15	S.V.		Págs. 47-64
11	Obtenga un instructivo para manejar la cuenta Ahorros a la vista y Plazo fijo.	PP9. 1/1	01-07-15	S.V.		
12	Inspeccione la existencia de una máquina detectora de billetes falsos.		01-07-15	S.V.		No posee máquina.

No.	Procedimientos	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Firma	Observaciones
13	Indague los cierres de caja y determine tiempos, diferencias en más o en menos.	PP10. 1/1	02-07-15	S.V.		

Elaborado por: **S.V.**

Supervisado por: **D.M.**

Fecha: **01-06-2015**

Fecha: **03-06-2015**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014****CÉDULA NARRATIVA DE LA BASE LEGAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda., posee estatutos y lo aplica adecuadamente, el mismo fue leído, discutido y aprobado en dos Asambleas Generales distintas y contiene los siguientes capítulos:

Título I Nombre, domicilio, responsabilidad y duración.

Título II Finalidades y campo de acción.

Título III Principios que regirá la Cooperativa.

Título IV De los socios.

Título V Estructura interna y administrativa de la Cooperativa.

Título VI Régimen económico.

Título VII Integración al movimiento cooperativo.

Título VIII Disolución y liquidación de la Cooperativa.

Título IX Reforma del estatuto.

Título X Disposiciones generales.

Las actividades de la cooperativa se basan en los reglamentos establecidos y aprobados por la Asamblea General, los mismos que deben ser acatados, por todos quienes conforman la entidad.

Elaborado por: **S.V.**

Revisado por: **D.M.**

Fecha: **04-06-2015**

Fecha: **05-06-2015**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014****CÉDULA NARRATIVA DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

La planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda., se elaboró para lograr una sostenibilidad financiera y operativa en el tiempo, para conseguir esto, es fundamental dar a conocer a los empleados y socios los objetivos que se pretenden alcanzar.

A pesar de que la planificación estratégica ha sido elaborada correctamente con un contenido de acuerdo a la misma, esta lamentablemente no ha sido difundida ampliamente para conocimiento de toda el personal de la Cooperativa, esto a su vez es un factor negativo para la misma, ya que al desconocerse para un mediano y largo plazo la planificación estratégica de la entidad se encuentra en desventaja frente a sus competidores.

Al lograr dar a conocer la planificación estratégica al interior de la Cooperativa, el personal que labora en la entidad tendrá conocimiento de los objetivos planteados.

Elaborado por: **S.V.**Revisado por: **D.M.**Fecha: **04-06-2015**Fecha: **05-06-2015**

PP4. 1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

LISTADO DE PERSONAL Y FUNCIONES

NOMBRE	DEPARTAMENTO	FUNCIONES
Karolay Ríos (J.C.) Roberto Armas (O.C.)	CRÉDITO Y COBRANZAS	<p>JEFE DE CRÉDITO (J.C.)</p> <p>Analizar las características financieras y morales de cada solicitante y dar su concepto de la solicitud de crédito.</p> <p>Establecer que no sobrepase en la capacidad del pago del socio.</p> <p>Llevar estadísticas de los préstamos.</p> <p>Y las demás que le correspondan de acuerdo al estatuto.</p> <p>OFICIAL DE CRÉDITO (O.C.)</p> <p>Realizar entrevistas personales a los socios que soliciten el crédito.</p> <p>Verificar los datos y documentos presentados por el socio.</p> <p>Presentar informe sobre los créditos vencidos.</p> <p>Elaborar los avisos de vencimiento de créditos.</p> <p>Y las demás que le asigne el Jefe de crédito.</p>

PP4. 2/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

LISTADO DE PERSONAL Y FUNCIONES

NOMBRE	DEPARTAMENTO	FUNCIONES
Deysi Fuertes Esteban López Ana Molina Dayana Salazar	CAJA	Responsabilizarse por el fondo de cambio entregado por el Supervisor de cajas con el cual operara en el día de trabajo. Recibir dinero por depósitos en ahorros, aportaciones, abonos o cancelaciones de préstamos, efectuando el registro el sistema de la entidad. Realizar las demás actividades inherentes a sus funciones.
Elaborado por: S.V. Fecha: 04-06-2015		Revisado por: D.M. Fecha: 05-06-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014****ENTREVISTA A GERENTE GENERAL****Nombre del entrevistado:** Raúl Ortíz.**Cargo:** Gerente General**Entrevistador:** Daniel Maldonado**Día y hora:** 26 de junio de 2015 – 08H30**Lugar:** Oficinas de la Cooperativa**PREGUNTAS:****1. ¿Cómo está conformada la Cooperativa?**

La Cooperativa fue constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N° 01697 del 19 de diciembre de 1980, cuenta con una cantidad de 6.420 socios aportantes.

2. ¿Se ha realizado auditorías anteriormente?

Sí, pero auditorías financieras externas, más no auditorías de gestión.

¿Cómo ve el desarrollo de la Cooperativa?

Hemos tenido un crecimiento importante en estos últimos años, tenemos un mercado importante para poder seguir desarrollándonos.

3. ¿Considera que la Cooperativa ha alcanzado sus metas y objetivos propuestos?

Sí, hemos alcanzado nuestros objetivos y metas.

4. ¿Los vehículos motorizados forman parte de los activos de la Cooperativa o estos pertenecen a los empleados (oficiales de crédito)?

La Cooperativa es dueña de los vehículos motorizados, y también puso a disposición de los oficiales de crédito para que estos puedan realizar sus funciones

PP5. 2/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014****ENTREVISTA A GERENTE GENERAL**

5. ¿Se cuenta con reportes o procedimientos a seguir para realizar las inspecciones físicas, previas a la entrega de los créditos?

El horario de atención del departamento de crédito y sus empleados es 8H30 a 17H30. Se reciben solicitudes de créditos desde el 1 al 15 de cada mes. Una vez realizada la inspección, los oficiales de crédito completan la documentación y la entregan al jefe de crédito para análisis y dar trámite a la solicitud previa aprobación de comité de crédito.

Elaborado por: **D.M.**Revisado por: **G.P.**Fecha: **26-06-2015**Fecha: **27-06-2015**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS

Nombre del entrevistado: Karolay Ríos

Cargo: Jefe de Crédito

Entrevistador: Daniel Maldonado

Día y hora: 26 de junio de 2015 – 09H00

1. Edad

32 años

2. Instrucción

Superior

3. ¿Cómo paso usted a formar parte de la Cooperativa?

Por vacante de Jefe de Crédito

4. ¿Cuáles son los libros, revistas y periódicos en cooperativismo y especialización en cuanto a su trabajo que usted lee?

Periódicos (.....) Cuales?

Revistas (.....) Cuales?

Libros (.....) Cuales?

Otros (...X..) Cuales? Leyes, reglamentos.

Ninguno (.....)

5. ¿Recibe cursos de capacitación y atención al cliente periódicamente?

Sí. La Cooperativa tiene cronograma de capacitaciones.

6. ¿Cuándo fue el último curso que recibió y que fue impartido por la cooperativa?

Hace dos meses, los temas impartidos fueron tasas de interés y tipos de crédito.

7. ¿Se siente usted a gusto con su trabajo y el ambiente de la cooperativa?

Sí, me siento a gusto.

8. ¿Considera que la cooperativa promueve su desarrollo profesional como personal?

Sí, estoy muy conforme.

Elaborado por: **D.M.**

Revisado por: **G.P.**

Fecha: **26-06-2015**

Fecha: **27-06-2015**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS

Nombre del entrevistado: Deysi Fuertes

Cargo: Jefe de Cajas

Entrevistador: Daniel Maldonado

Día y hora: 26 de junio de 2015 – 09H30

1. Edad

36 años

2. Instrucción

Superior

3. ¿Cómo paso usted a formar parte de la Cooperativa?

Por vacante de Jefe de Cajas

4. ¿Cuáles son los libros, revistas y periódicos en cooperativismo y especialización en cuanto a su trabajo que usted lee?

Periódicos (.....) Cuales?

Revistas (.....) Cuales?

Libros (.....) Cuales?

Otros (...X..) Cuales? Leyes, reglamentos.

Ninguno (.....)

5. ¿Recibe cursos de capacitación y atención al cliente periódicamente?

Sí, las capacitaciones son frecuentes.

6. ¿Cuándo fue el último curso que recibió y que fue impartido por la cooperativa?

En el mes de abril, el tema fue de atención al cliente.

7. ¿Se siente usted a gusto con su trabajo y el ambiente de la cooperativa?

Sí, muy a gusto.

8. ¿Considera que la cooperativa promueve su desarrollo profesional como personal?

Sí, he tenido desarrollo profesional y personal.

Elaborado por: **D.M.**

Revisado por: **G.P.**

Fecha: **26-06-2015**

Fecha: **27-06-2015**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
MATRIZ DE RIESGOS PRELIMINAR

COMPONENTES SIGNIFICATIVOS DE LA GESTIÓN	DESCRIPCIÓN		RIESGOS						ENFOQUE DE AUDITORÍA
	IDENTIFICACIÓN	EFECTO O POTENCIAL	CONTROL			INHERENTE			
			ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	
Estructura orgánica	El organigrama de personal de la Cooperativa no se encuentra actualizado.	No se tiene conocimiento de las personas que se encuentran en un cargo dentro de la entidad.	X			X			Pruebas de cumplimiento
Indicadores de gestión	Se desconoce el concepto de lo que es un Indicador de Gestión, se aplican ciertas fórmulas de acuerdo a criterio personal de la Gerencia General.	Incapacidad de medir y responder al control y administración de actividades.	X			X			Pruebas sustantivas y de cumplimiento.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
MATRIZ DE RIESGOS PRELIMINAR

COMPONENTES SIGNIFICATIVOS DE LA GESTIÓN	DESCRIPCIÓN		RIESGOS						ENFOQUE DE AUDITORÍA	
	IDENTIFICACIÓN	EFECTO O POTENCIAL	CONTROL			INHERENTE				
			ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO		
Base Legal	Posee reglamentos y manuales con las funciones que los empleados deben realizar.	Las funciones del personal si están definidas en su manual de procedimientos.			X				X	Pruebas de cumplimiento
Planificación estratégica	La planificación estratégica no ha sido divulgada al personal.	El personal no conoce metas y objetivos al no existir divulgación de la planificación estratégica.		X				X		Pruebas sustantivas y de cumplimiento.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
MATRIZ DE RIESGOS PRELIMINAR

COMPONENTES SIGNIFICATIVOS DE LA GESTIÓN	DESCRIPCIÓN		RIESGOS						ENFOQUE DE AUDITORÍA
	IDENTIFICACIÓN	EFECTO O POTENCIAL	CONTROL			INHERENTE			
			ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	
Perfil profesional	La mayoría de cargos es ocupada por personal con instrucción bachiller.	Falta de garantías para la administración de los recursos de los socios, ya que el riesgo operativo es alto.	X			X			Pruebas de cumplimiento
Crédito y cobranzas	A pesar de existir un manual para desarrollar esta actividad, no se aplica en su totalidad.	Mayor riesgo de incobrabilidad, afectando la calificación de la entidad.	X			X			Pruebas de cumplimiento.
Seguridad de la cooperativa.	La entidad solo cuenta con un guardia y una alarma de seguridad.	Riesgo físico de la entidad, personal, y socios	X			X			Pruebas de cumplimiento.
Elaborado por: D.M.			Revisado por: G.P.						
Fecha: 26-06-2015			Fecha: 27-06-2015						

PP6. 4/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

RIESGO INHERENTE

Componente	Ponderación total	Calificación total
Estructura orgánica	10	3
Indicadores de gestión	10	1
Base legal	10	8
Planificación estratégica	10	5
Perfil profesional	10	5
Crédito y cobranzas	10	5
Seguridad	10	3
TOTAL	70	30

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MEDIO	BAJO
5% - 55%	56% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Nivel de confianza = (Calificación total/Ponderación total)*100

Nivel de confianza = (30/70)*100

Nivel de confianza = 42,86 %

Riesgo inherente = 100 – Nivel de confianza

Riesgo inherente = 100 – 42,86

Riesgo inherente = 57,14%

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

CÉDULA NARRATIVA

MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS

Este manual ha sido creado con la finalidad de guiar a las personas que participan en el proceso de crédito en la adecuada evaluación de los sujetos de crédito la diversificación la desconcentración y la recuperación de créditos problemáticos.

POLÍTICAS GENERALES

1. Destino de los recursos.- Para actividades microempresariales, de consumo, vivienda entre otras, siempre y cuando no estén contra la ley y peor aún con la moral pública.
2. Alternativas crediticias.- Presentar para nuevos productos financieros.
 - Desarrollo de nuevos productos.- Realizar monitoreos acerca del uso, aceptación e impacto de los mismos.
 - Presentar estudios basados en los monitoreos que respalden la propuesta de nuevos productos.
 - Indicadores de gestión.- los Consejos de Administración y Vigilancia definirán y aplicarán indicadores de gestión.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. Manejo de la información.- La información proporcionada por el socio es de carácter confidencial y esta será investigada por los responsables de la unidad así como de los resultados obtenidos.

a) Sujeto de crédito

- Sujeto de crédito calificado.
- Sujeto de crédito no calificado.

b) Tipos crédito

- Crédito de consumo
- Crédito de microempresa.
- Crédito de vivienda
- Crédito comercial.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

CÉDULA NARRATIVA

MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS

Montos

- Primer crédito: entre \$20,00 y \$2.000,00; dependiendo del destino, análisis y evaluación de la operación.
- Incremento progresivo: hasta \$4.500,00 en estrecha relación con movimiento de la cuenta y 0 días de mora.
- Para créditos sobre ahorros: entre \$20,00 hasta \$4.500,00.

c) Plazos

- Para comercio, producción o servicios hasta 12 meses porque el destino del crédito genera ingresos y gira de una manera rápida y el socio tiende a endeudarse en otras instituciones.
- Para mejoramiento de vivienda y consumo, hasta 36 meses porque el destino del crédito no genera ningún tipo de ingreso.
- Para vivienda nueva hasta 5 años, por los altos montos que se manejan en este destino.

d) Tasas de interés

- Reajustar las tasa de interés de acuerdo a la tasa referencial del Banco Central.
- Tasa preferencial para proyectos sociales definidos en directorio.

e) Tipos de Garantías

- Garantía personal
- Cash colateral
- Garantía hipotecaria
- Garantía prendaria

f) Amortización

- Capital de trabajo 12 meses.
- Educativos 10 meses.
- Consumo 12 meses.
- Bienes muebles 36 meses.
- Bienes inmuebles 60 meses.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

CÉDULA NARRATIVA

MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS	
<p>g) Formas de pago</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renovaciones/ ampliaciones, reestructuración y refinanciamiento. 	
<p>h) Ahorro previo (encaje)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10% del monto solicitado en ahorros hasta por montos de \$3.000,00. • 12% para montos mayores a \$3.001,00. • \$30,00 como saldo mínimo en Certificados de Aportación. 	
<p>i) Ingresos destinados al pago del crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso fijo mensual.- Proviene de un sueldo fijo, jubilación y/o montepío, pensiones alimenticias u otro tipo de pensión. • Ingresos independientes.- Negocio propio, comisiones, arriendos, giros del exterior, entre otros. 	
<p>Elaborado por: S.V.</p> <p>Fecha: 27-06-2015</p>	<p>Revisado por: D.M.</p> <p>Fecha: 28-06-2015</p>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
DESCRIPCIÓN DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS**

RESPONSABLE	MODELO	AÑO	PLACA	VALOR HISTÓRICO	VALOR AVALÚO	ASEGURADO	OBSERVACIONES
Fernando Aguirre	Suzuki	2012	S-02237	3.857,80	3.500,00	Si	Matriculada
Esteban Paredes	Suzuki	2012	S-02388	3.890,72	3.550,00	Si	Matriculada

COMENTARIO:

Existen dos motocicletas de propiedad de la cooperativa, mismas que son usadas por el departamento de crédito y cobranza, las motos son usadas por los oficiales de crédito solamente cuando la inspección es dentro del perímetro urbano.

Elaborado por: **S.V.**

Revisado por: **D.M.**

Fecha: **27-06-2015**

Fecha: **28-06-2015**

PP9. 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ANALÍTICA DE MANUALES DE CAPTACIONES

MANUALES	PUNTOS SIGNIFICATIVOS	OBSERVACIONES
Depósitos a la vista <ul style="list-style-type: none"> • Ahorro ordinario • Programado • Encaje 	<p>Si el depósito es mayor a 2.000,00 dólares tiene que llenar un formulario de legalidad de fondos.</p> <p>Puede retirar su saldo pero no puede retirar más de 400 dólares en efectivo por ventanilla, aunque no tiene límite con cheque.</p> <p>No aplica costos de apertura, solo podrá retirar los fondos en el plazo acordado con una tasa de interés preestablecida.</p> <p>Se mantiene inmóvil durante el tiempo que el socio mantenga su crédito en la Cooperativa.</p>	<p>Para retirar más de 1.000,00 dólares se lo hará con asistencia directa de un asistente de negocio.</p>
Depósitos a plazo fijo	Se realizará un contrato para este tipo de depósitos a un tiempo, tasa de interés y monto acordados.	Mayores a 100,00 dólares con diferentes tiempos de duración.
Elaborado por: S.V.		Revisado por: D.M.
Fecha: 01-07-2015		Fecha: 02-07-2015

PP10. 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

CÉDULA NARRATIVA DE CIERRES DE CAJA

Se realizó una visita a las instalaciones de la Cooperativa, con especial atención al personal de cajas y se resume en lo siguiente:

La Cooperativa “16 de Junio” atiende al público en general hasta las 17:30, los cajeros atienden a todos los socios que se encuentran en las instalaciones hasta la hora indicado; y de ser el caso se quedan un poco más de tiempo si tienen que atender a alguien más o terminar algún trabajo; por lo que en ocasiones se alarga su horario de trabajo.

El personal de caja sigue el manual de procedimientos que posee la entidad, ellos realizan el conteo diario de dineros, archivan los comprobantes de depósito y de retiro en orden secuencial para que al final del día se les haga más sencillo cerrar cajas.

Para realizar el cierre de cajas diario tiene que estar presente al Supervisor de cajas quienes conjuntamente con el personal de cajas realizan los reportes y documentos necesarios para llevar el control de cajas.

Los reportes se envían al departamento de contabilidad, en donde se hace el cruce de cuentas y registro en el sistema contable, se deben firmar todos estos documentos. Si existe algún inconveniente se realiza un informe, el cual se envía a Gerencia General.

Elaborado por: **S.V.**

Revisado por: **D.M.**

Fecha: **02-07-2015**

Fecha: **03-07-2015**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.
REPORTE PRELIMINAR

Machala, 07 de julio del 2015.

Señor.

Sgop. Egdo. Raúl E. Ortíz Luna

Gerente General.

Presente.-

De mi consideración:

Hemos realizado la visita previa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda., analizando las áreas de caja, crédito y cobranzas, con el propósito de determinar la eficacia, economía y eficiencia con la que se utilizan los recursos y se realizan las operaciones de lo cual se obtuvo los siguientes resultados preliminares:

ORGANIGRAMA DE PERSONAL DESACTUALIZADO

El organigrama de personal de la Cooperativa no se encuentra actualizado, no incluye todo el personal que se encuentra laborando en la entidad actualmente.

Existe inobservancia del reglamento interno en el art. 30, que establece: “La Gerencia General verifica que la institución cuente con organigramas estructurales, funcionales, personales manuales y reglamentos internos actualizados que establezcan las líneas de mando, unidades de apoyo y asesoramiento, comités de gestión, entre otros, así como las responsabilidades y funciones de todos los niveles de la institución”.

Se debe al desconocimiento por parte de la Gerencia General de la normativa establecida, por esto no ha propuesto la actualización del organigrama de personal de la Cooperativa.

Las responsabilidades del personal no se encuentran correctamente delimitadas así como existe desconocimiento de la autoridad entre los funcionarios y empleados.

Recomendación:**A la Gerencia General:**

- Deberá la Gerencia General realizar la actualización del organigrama de personal de la Cooperativa en base a la información de los departamentos y personas que laboran actualmente en la entidad.

FALTA DE INDICADORES DE GESTIÓN

La cooperativa no posee ni aplica indicadores de gestión que permita medir el desempeño de la gestión en las distintas áreas.

Inobservancia del reglamento interno en su art. 21 literal b) donde se establece: “La Gerencia General deberá elaborar, y aplicar indicadores de gestión para conocer y evaluar el desempeño de las distintas áreas que conforman la Cooperativa, para poder tomar medidas correctivas”.

Existe falta de conocimiento de la Gerencia General, quien es encargada de realizar esta función ya que su concepto es desconocido.

Es imposible medir el desempeño de la gestión de la Cooperativa, funcionarios y empleados, y tampoco proponer medidas correctivas si fuera el caso.

Recomendación:**A la Gerencia General:**

- La Gerencia General deberá obtener conocimientos sobre el concepto, cálculo, aplicación e interpretación de indicadores de gestión para evaluar el desempeño de la Cooperativa; de esta manera podrá proponer medidas correctivas para alcanzar los objetivos propuestos.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA NO HA SIDO DIVULGADA

La planificación estratégica de la institución no ha sido divulgada al personal que trabaja en los distintos departamentos de la entidad.

El modelo COSO 2013 en su principio de evaluación de riesgos establece que los objetivos, metas de la planificación estratégica de las organizaciones deben ser comunicados y asignados a las áreas y personas responsables.

Falta de suficiente importancia por parte de la Gerencia General para realizar la comunicación de la planificación estratégica a los distintos funcionarios y empleados de la entidad.

El personal de la Cooperativa desconoce el plan estratégico institucional, lo que ocasiona que las actividades diarias no se encaminan con el cumplimiento de la planificación realizada.

Recomendación:

A la Gerencia General:

- Realizar reuniones con los jefes departamentales para entregarles el documento de la Planificación Estratégica, y que estos a su vez realicen la comunicación respectiva a los diferentes funcionarios de los distintos departamentos.

PERFIL PROFESIONAL INADECUADO

Algunos cargos existentes en la Cooperativa son ocupados por funcionarios que no tiene perfiles profesionales apropiados para desarrollar las actividades en su área para lo cual fueron contratados.

Incumplimiento del art. 31 del reglamento interno de la Cooperativa que dice: “El Jefe de Recursos Humanos debe planificar, organizar, dirigir y aplicar la técnica de la administración de Recursos Humanos en la Cooperativa, además desarrollar programas de selección de personal de acuerdo a la experiencia y perfil profesional adecuados,

inducción, capacitación de personal, evaluación del desempeño, políticas de salarios, llevar nómina y desarrollo organizacional”.

Debido a que la entidad no posee un manual de reclutamiento y selección de personal, estos cargos han sido ocupados por socios o personas referidas por parentesco o afinidad.

La falta de funcionarios con un perfil profesional apto para desempeñar sus funciones, provoca riesgos operativos que afectan al desarrollo e imagen de la Cooperativa.

Recomendación:

A la Asamblea General de Socios:

- Designar la elaboración del manual de selección de personal en el que se detalle el perfil profesional y experiencia requerida para contratar nuevos empleados.

INCUMPLIMIENTO DE MANUALES DE CRÉDITO

Los manuales de crédito han sido elaborados para entregar correctamente los créditos solicitados por los clientes, pero los oficiales y jefe de crédito no cumplen con ciertos procedimientos.

Existe inobservancia del reglamento interno de la entidad, el art. 53 detalla: “Es obligación de los oficiales y jefe de crédito cumplir con todos los procedimientos establecidos en el manual de crédito de la Cooperativa”.

La falta de diligencia y compromiso por parte de los oficiales y jefe de crédito provoca el incumplimiento del manual de crédito.

El incumplimiento del manual de crédito puede provocar mayor riesgo de incobrabilidad en los créditos emitidos obteniendo cartera vencida alta, y perjudicando la calificación de la Cooperativa.

Recomendación:**A la Gerencia General:**

- Comunicar por escrito al personal que labora en el departamento de crédito y cobranzas entregando el respectivo manual, en el que se detalle el pedido de cumplimiento inmediato y obligatorio de este documento.

A los empleados y funcionarios:

- Cumplir con la Cooperativa y el logro de los objetivos propuestos, mediante la aplicación correcta, obligatoria e inmediata del respectivo manual de crédito.

SEGURIDAD FÍSICA MÍNIMA

La entidad realiza operaciones con dinero, pero esta cuenta con un solo guardia de seguridad para toda la Cooperativa.

No se cumple con los estatutos de la Cooperativa, ya que estos en su art. 69 literal h) establece: “Es deber y atribución del Gerente controlar el estado de caja e interesarse que los valores se mantengan con todas las seguridades del caso”.


Falta de precaución por parte de la Gerencia General para mitigar este riesgo.


Al no contar con la seguridad suficiente, el riesgo de asaltos es alto y la seguridad física de los empleados, socios y público en general se pone en peligro.


Recomendación:**A la Gerencia General:**


- Ofrecer a la Cooperativa más personal de seguridad y también de mayor cantidad de alarmas automatizadas, considerando los costos y necesidades de la entidad pero que garanticen la seguridad de las personas que trabajan ahí y del público en general.


5.1.2. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA


 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA A LOS PROCESOS DE: CAJA, CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014						
						PE1. 1/5
OBJETIVO: Analizar la información y documentación recopilada en la planificación preliminar. Evaluar el control interno.						
No.	Procedimientos	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Firma	Observaciones
1	Realice la evaluación de control interno de los procesos de estudio.	PE2. 1/8	07-07-15	S.V.		
2	Analice las funciones del personal de acuerdo a los cargos identificando el perfil profesional.	PE3. 1/2	10-07-15	S.V.		
3	Procese los resultados de las entrevistas al Gerente General y funcionarios.	PE4. 1/2	10-07-15	S.V.		
CRÉDITO Y COBRANZAS						
PROCESO 1.- RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO Y DOCUMENTOS PERSONALES DEL SOCIO Y SU GARANTE.						
4	Seleccionar una muestra aleatoria de solicitudes de crédito aprobadas por la Cooperativa y compruebe que contenga adjunto la documentación requerida (copia de la cédula de identidad y papeleta de votación, copia tarjeta militar, copia del rol de pagos o confidencia, y certificado bancario).	CRC1. 1/2 CRC1.1. 1/4	10-07-15	D.M.		


No.	Procedimientos	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Firma	Observaciones
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”</p> <p>PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA A LOS</p> <p>PROCESOS DE: CAJA, CRÉDITO Y COBRANZAS</p> <p>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014</p> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;"> PE1. 2/5 </div> </div> <p>OBJETIVO: Analizar la información y documentación recopilada en la planificación preliminar. Evaluar el control interno.</p>						
PROCESO 2.- APROBACIÓN DEL CRÉDITO						
5	Tomar una muestra aleatoria de las solicitudes de crédito aprobadas, y confirmar que contengan adjunto el informe técnico sustentado por el comité de crédito con resolución favorable.	CRC2. 1/2 CRC2.1. 1/3	10-07-15	D.M.		
PROCESO 3.- ENTREGA DEL CRÉDITO SOLICITADO						
6	Realizar el análisis de la cartera por tipo de crédito concedido, y solicitar una muestra aleatoria de los créditos otorgados para verificar la documentación soporte.	CRC3. 1/2 CRC3.1. 1/3	10-07-15	D.M.		
PROCESO 4.- ENVÍO DE INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES DEL EJÉRCITO						
7	Revisar los respaldos magnéticos de las listas de descuentos enviadas al Departamento de Remuneraciones del Ejército y verifique que hayan sido enviadas hasta el 10 de cada mes.	CRC4. 1/2 CRC4.1. 1/1	10-07-15	D.M.		

No.	Procedimientos	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Firma	Observaciones
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”</p> <p>PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA A LOS</p> <p>PROCESOS DE: CAJA, CRÉDITO Y COBRANZAS</p> <p>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014</p> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;"> PE1. 3/5 </div> </div> <p>OBJETIVO: Analizar la información y documentación recopilada en la planificación preliminar. Evaluar el control interno.</p>						
PROCESO 5.- REPORTE DE CRÉDITOS VENCIDOS						
8	Analizar la cartera por vencer y vencida; y solicitar el archivo de los reportes de créditos vencidos para verificar que hayan sido emitidos por los menos una vez al mes al gerente.	CRC5. 1/2 CRC5.1. 1/2	10-07-15	D.M.		
PROCESO 6.- EMISIÓN Y ENTREGA DE NOTIFICACIONES						
9	Tomar una muestra aleatoria de las copias de notificaciones entregadas a los socios y garantes de los créditos vencidos, y verifique que tenga la firma de recepción.	CRC6. 1/2 CRC6.1. 1/2	10-07-15	D.M.		
10	Confirmar que se hayan emitido los oficios a Gerencia, para que se autorice el proceso extrajudicial y judicial de los créditos no cobrados.	CRC7. 1/2 CRC7.1. 1/1	10-07-15	D.M.		


 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA A LOS PROCESOS DE: CAJA, CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014						
						PE1. 4/5
OBJETIVO: Analizar la información y documentación recopilada en la planificación preliminar. Evaluar el control interno.						
No.	Procedimientos	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Firma	Observaciones
CAJA						
PROCESO 1.-RECEPCIÓN DE DEPOSITOS DE AHORROS						
11	Tomar una muestra aleatoria de los comprobantes de depósito, y verifique que tengan los documentos de respaldos adjuntos.	CA1. 1/2 CA1.1. 1/4	20-07-15	S.V.		
12	Revisar una muestra aleatoria de los registros de los cheques anulados (por insuficiencia de fondos u otros conceptos), y verificar que contengan la documentación soporte.	CA2. 1/2 CA2.1. 1/3	20-07-15	S.V.		
PROCESO 2.- RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN						
13	Tomar una muestra aleatoria de los comprobantes de depósito en certificados de aportación y verificar que exista toda la documentación de respaldo.	CA3. 1/2 CA3.1. 1/2	20-07-15	S.V.		

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA A LOS PROCESOS DE: CAJA, CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014						
						PE1. 5/5
OBJETIVO: Analizar la información y documentación recopilada en la planificación preliminar. Evaluar el control interno.						
No.	Procedimientos	Ref. P/T	Fecha	Responsable	Firma	Observaciones
PROCESO 3.- RETIRO DE CUENTAS DE AHORRO						
14	Tomar una muestra aleatoria de los comprobantes de retiro y verificar que existan todos los documentos de respaldo de la transacción.	CA4. 1/2 CA4.1. 1/4	20-07-15	S.V.		
PROCESO 4.- CUADRE DE VENTANILLA						
15	Realizar un arqueo de caja para verificar que el saldo sea razonable, y solicitar aleatoriamente las hojas de cierre diario para verificar que se encuentren completas.	CA5. 1/2 CA5.1. 1/4	20-07-15	S.V.		
PROCESO 5.- CUADRE DE MÓDULO DE AHORROS						
16	Revisar una muestra de los reportes de contabilidad del módulo de ahorros y comparar con las hojas de cierre de ventanilla.	CA6. 1/2 CA6.1. 1/3	20-07-15	S.V.		
PROCESO 6.- CONTROL DE MOVIMIENTOS DIARIOS						
17	Verificar aleatoriamente diario de depósitos, retiros y notas de débito y notas de crédito procesadas en la estación de trabajo.	CA7. 1/2 CA8. 1/2 CA7.1. 1/4 CA8.1. 1/4	20-07-15	S.V.		
Elaborado por: S.V. Revisado por: D.M.						
Fecha: 27-06-2015 Fecha: 28-06-2015						

					PE2. 1/8	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” <u>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</u> PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014						
No.	PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSER.
				POND	CALIF.	
<u>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</u>						
1	¿Se encuentra bien definido el organigrama estructural de la Cooperativa?	X		10	10	
2	¿Se ha definido el organigrama de personal de la Cooperativa?		X	10	4	Mala definición del organigrama de personal.
3	¿Se ha definido el organigrama funcional de la Cooperativa?	X		10	10	
4	¿En el manual de funciones se encuentra establecidas y delimitadas las funciones de los empleados de la Cooperativa?	X		10	10	
5	¿Cuenta la Cooperativa con un sistema de información y comunicación entrelazadas con las demás agencias?		X	10	2	No tienen sistemas de información y comunicación entrelazadas.
6	¿En la planificación estratégica, se encuentra claramente definida la: misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, valores y matriz FODA?	X		10	4	Está definida pero no ha sido divulgada al personal.

No.		PREGUNTA	SI	NO	PUNTAJE		OBSER.
					POND.	CALIF.	
 <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px; color: red; font-weight: bold;">PE2. 2/8</div>							
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” <u>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</u> PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014							
<u>CRÉDITO Y COBRANZAS</u>							
7		¿Tienen capacitación oportuna en cuanto a cambios o reformas políticas que afecten el desarrollo de las actividades de la Cooperativa?		X	10	1	No tienen capacitación en este tema.
8		¿Se sigue todos los pasos de los procedimientos para la entrega de créditos?		X	10	5	No se cumplen todos los procedimientos.
9		¿Se cumplen estrictamente los plazos para la cancelación de las cuentas por cobrar?		X	10	5	No se cumplen estos plazos.
10		¿Los procedimientos establecidos para los cobros de cartera vencida se los ejecuta inmediatamente?	X		10	10	
<u>CAJA</u>							
11		¿El personal que atiende en cajas cuenta con el perfil profesional idóneo para desempeñar el cargo?	X		10	10	

No.				PREGUNTA		SI	NO	PUNTAJE		OBSER.
								POND.	CALIF.	
12	¿Reciben capacitación de relaciones interpersonales y manejo de billetes?			X		10	1	No existe capacitación en este tema.		
13	¿Poseen una máquina para detectar billetes falsos?			X		10	0	No cuentan con esta máquina.		
14	¿Existen diferencias de dinero en los cierres de caja?			X		10	10			
15	¿Existe rotación de cajeros en las ventanillas?		X			10	2	En el área de cajas la rotación es mayor.		
Elaborado por: S.V.						Revisado por: D.M.				
Fecha: 07-07-2015						Fecha: 08-07-2015				

	PE2. 4/8
<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”</p> <p><u>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</u></p> <p>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014</p>	

Comentario No. 1


La planificación estratégica de la Cooperativa no se ha dado a conocer ampliamente, y esta no se encuentra expuesta visiblemente para los empleados; este documento es de gran importancia para el cumplimiento de los objetivos de la entidad; los directivos no han dado importancia a la comunicación del plan estratégico institucional provocando que el personal no cumpla con lo propuesto

Comentario No. 2

El organigrama de personal de la Cooperativa no se encuentra actualizado ya que no incluye todo el personal que se encuentra laborando en la entidad actualmente, esto está causado por falta de preocupación de los directivos y provoca desconocimiento de responsabilidad de funcionarios de la entidad.

Comentario No. 3

A pesar de ser una Cooperativa con agencias, esta no tiene un sistema de información y comunicación que le facilite el envío y recepción de información entre matriz y sus agencias, ya que cuando fue instalado el sistema no se tomó en consideración su crecimiento y desarrollo, esto provoca que no se puede acceder a la información pertinente que la matriz requiere de las sucursales para la toma de decisiones de forma diaria.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">PE2. 5/8</div>
<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”</p> <p><u>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</u></p> <p>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014</p>	

Comentario No. 4

La Cooperativa no cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para sus empleados y funcionarios que garanticen el desarrollo personal y profesional de los mismos, el desconocimiento para estructurar un plan de capacitación para los empleados y funcionarios, hacen que la capacitación interna se realice no tan frecuentemente; si no tiene capacitación permanente se incrementan los riesgos operativos.


Comentario No. 5

Los manuales de crédito han sido elaborados para entregar correctamente los créditos solicitados por los clientes, pero los oficiales y jefe de crédito no cumplen con ciertos procedimientos; la falta de compromiso por parte de los empleados provocan el incumplimiento del manual; esto puede provocar mayor riesgo de incobrabilidad en los créditos emitidos perjudicando la calificación de la Cooperativa.

Comentario No. 6

La Cooperativa cuenta con tres empleados para la atención en cajas, los mismos que tienen contrato de trabajo, el volumen de renuncias es alto, la cooperativa no practica la rotación de personal interna por desconocer este concepto; no existe un verdadero compromiso de los empleados para con la Cooperativa y el logro de los objetivos propuestos.

Elaborado por: S.V.	Revisado por: D.M.
Fecha: 07-07-2015	Fecha: 08-07-2015

	PE2. 6/8
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO" <u>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</u> PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MEDIO	BAJO
5% - 55%	56% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		


**CALIFICACIÓN Y PONDERACIÓN
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

No.	COMPONENTE	PT	CT	OBSERVACIONES
1	Estructura organizacional	10	10	
2	Organigrama de personal	10	4	Mal definido
3	Organigrama funcional	10	10	
4	Manual de funciones	10	10	
5	Sistemas de información y comunicación	10	2	No existe
6	Planificación estratégica	10	4	No divulgado
	TOTAL	60	40	

Nivel de confianza = (Calificación total/Ponderación total)*100

Nivel de confianza = $(40/60)*100 = 66,67\%$ (Medio)

Riesgo de control = $100 - 66,67 = 33,33\%$ (Bajo)

	PE2. 7/8
<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”</p> <p><u>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</u></p> <p>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014</p>	


CALIFICACIÓN Y PONDERACIÓN
CRÉDITO Y COBRANZAS

No.	COMPONENTE	PT	CT	OBSERVACIONES
1	Capacitación	10	1	Sin capacitación
2	Procedimientos	10	5	No se cumplen
3	Plazos de cancelación	10	5	No se cumplen
4	Procedimientos para cartera vencida	10	10	
	TOTAL	40	21	

Nivel de confianza = (Calificación total/Ponderación total)*100

Nivel de confianza = $(21/40) \cdot 100 = 52,5\%$ (Bajo)

Riesgo de control = $100 - 52,5 = 47,5\%$ (Alto)

	PE2. 8/8
<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”</p> <p><u>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</u></p> <p>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014</p>	

CALIFICACIÓN Y PONDERACIÓN

CAJA

No.	COMPONENTE	PT	CT	OBSERVACIONES
1	Perfil profesional	10	10	
2	Capacitación	10	1	Sin capacitación
3	Máquina de detección de billetes falsos	10	0	No tienen
4	Diferencias en cierres de caja.	10	10	
5	Rotación de personal en cajas	10	2	No se realiza
	TOTAL	50	23	

Nivel de confianza = (Calificación total/Ponderación total)*100

Nivel de confianza = $(23/50)*100 = 46\%$ (Bajo)

Riesgo de control = $100 - 46 = 54\%$ (Alto)

Elaborado por: **S.V.**

Revisado por: **D.M.**

Fecha: **07-07-2015**

Fecha: **08-07-2015**

PE3. 1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

ANÁLISIS DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE ACUERDO A PUESTOS

NOMBRE	CARGO	CUMPLE PERFIL	SUELDO	OBSERVACIONES
Raúl Ortiz	Gerente	Si	2.000,00	Licenciado en administración
Carmen Piedra	Asistente de Gerente	Si	600,00	Bachiller
Silvia Jaén	Secretaria	Si	550,00	Técnico
Elvia Loaiza	Contadora	Si	700,00	Contador público
Viviana Granda	Auxiliar contable	No	550,00	Secundaria
Sandra Nasimba	Auxiliar contable	Si	550,00	Bachiller
Karolay Ríos	Jefe de crédito	Si	800,00	Ingeniera
Roberto Armas	Oficial de crédito	No	600,00	Secundaria
Deysi Fuertes	Jefe de cajas	Si	650,00	Técnico
Esteban López	Cajero	No	400,00	Secundaria
Ana Molina	Cajera	Si	400,00	Bachiller
Dayana Salazar	Cajera	Si	400,00	Bachiller
Rosa Sandoval	Servicio al cliente	No	400,00	Bachiller

PE3. 2/2**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.****DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014****ANÁLISIS DE FUNCIONES DEL PERSONAL DE ACUERDO A PUESTOS****Análisis:**

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Empleados que cumplen perfil profesional}}{\text{Empleados totales}}$$

$$\text{Indicador} = \frac{9}{13} * 100 = 69,23\%$$

Del 100% de empleados que conforman la Cooperativa, el 30,77% no cumple con el perfil profesional para ocupar esos puestos; tres empleados aún estudian la secundaria pero ocupan estos cargos debido a que son socios fundadores.

Elaborado por: **S.V.**Revisado por: **D.M.**Fecha: **10-07-2015**Fecha: **11-07-2015**

PE4. 1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014****PROCESAMIENTO DE ENTREVISTAS**

La gerencia describe que la entidad ha tenido un crecimiento importante en los últimos años, alcanzado las metas y objetivos planteados, también comenta que tienen proyectos a futuro que esperan llegar alcanzarlos mediante la realización de estrategias para llegar a ser una de las grandes Cooperativas en la región y del país.

Nombre	Cargo	Edad	Educación	Forma de ingreso	Actualización
Raúl Ortiz	Gerente	55	Superior	Socio fundador	Si
Carmen Piedra	Asistente de Gerente	34	Bachiller	Carpeta	No
Silvia Jaén	Secretaria	32	Superior	Carpeta	No
Elvia Loaiza	Contadora	33	Superior	Socio	Si
Viviana Granda	Auxiliar contable	27	Secundaria	Socio	Si
Sandra Nasimba	Auxiliar contable	28	Bachiller	Carpeta	Si
Karolay Ríos	Jefe de crédito	35	Bachiller	Carpeta	Si
Roberto Armas	Oficial de crédito	32	Secundaria	Socio	
Deysi Fuertes	Jefe de cajas	42	Superior	Carpeta	Si

PE4. 2/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

PROCESAMIENTO DE ENTREVISTAS

Nombre	Cargo	Edad	Educación	Forma de ingreso	Actualización
Esteban López	Cajero	25	Secundaria	Carpeta	Si
Ana Molina	Cajera	23	Bachiller	Carpeta	Si
Dayana Salazar	Cajera	25	Bachiller	Carpeta	No
Rosa Sandoval	Servicio al cliente	29	Bachiller	Carpeta	No

Realizado el análisis del procesamiento de entrevistas se obtuvo que algunos funcionarios de la Cooperativa son socios, y que han llegado a su cargo en gran parte a eso; solo el Gerente, la contadora, el jefe de crédito y el jefe de cajas se preocupan por actualizar sus conocimientos de acuerdo a su área.

Comentario:


El ambiente de trabajo en la cooperativa es agradable ya que entre los empleados se tiene gran afinidad aunque la cooperativa no ha brindado mayor capacitación a sus empleados, son pocos los funcionarios que realmente se preocupan por actualizar sus conocimientos.


Elaborado por: **S.V.**

Revisado por: **D.M.**

Fecha: **10-07-2015**

Fecha: **11-07-2015**

	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">CRC1. 1/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO" PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014	
PROCESO No. 1	HALLAZGOS
RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO Y DOCUMENTOS PERSONALES DEL SOCIO Y SUS GARANTES	
<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO No. 1</p> <p>Seleccione una muestra aleatoria de las solicitudes de crédito recibidas por la Cooperativa y compruebe que contenga adjunto la documentación requerida (copia de la cédula de identidad y papeleta de votación, copia tarjeta militar, copia del rol de pagos o confidencial, y certificado bancario)</p>	
APLICACIÓN	
<p>Solicitamos al departamento de crédito y cobranzas un total de 50 solicitudes de crédito y documentos personales del socio y garante, y verificamos que posean toda la documentación de respaldo establecida en el manual de crédito.</p>	<div style="color: red; font-weight: bold;">HH8. 1/3</div>

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">CRC1. 2/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO" PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014	
PROCESO No. 1	HALLAZGOS
RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO Y DOCUMENTOS PERSONALES DEL SOCIO Y SUS GARANTES	
PROCEDIMIENTO No. 1	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
$\text{Indicador} = \frac{\text{Solicitudes de crédito completas}}{\text{Solicitudes de crédito totales}}$ $\text{Indicador} = \frac{38}{50} = 76\%$ <p>El 24% de las solicitudes de crédito revisadas no poseen la documentación completa requerida, en algunos casos faltan la copia de cedula de identidad, papeleta de votación, confidencial o rol de pagos.</p>	



CRC1.1. 1/4

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”
REVISIÓN DE SOLICITUDES DE CRÉDITO
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

N°	NOMBRE	SOCIO	CÉDULA DE IDENTIDAD	PAPELETA DE VOTACIÓN	CONFIDENCIAL O ROL DE PAGOS	SERVICIOS BÁSICOS	CERTIFICADO BANCARIO	COMPLETO
1	TAPIA IDROVO CRISTINA PAOLA	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	FLORES FLORES FRANKLIN RAMON	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	GARCIA ALTAMIRANO DIANA CATALINA	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	LEON CONTRERAS TANIA MARLENE	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	MINCHALA RIVERA ARGUEZ LEOPOLDO	MILITAR	✓	✓	✓	✓	X	X
6	BERMEO CHIRIBOGA ANDRES SEBATIAN	CIVIL	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	ASTUDILLO PICON PABLO ERNESTO	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	EDUARTE ORTEGA JACOBO EMANUEL	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	MACANCELA SANTANDER PAUL ANDRES	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	TEPAN SANGURIMA JOSE LUIS	MILITAR	✓	X	✓	✓	✓	X
11	CALLE RIVERA LUZ ELIZABETH	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	VINTIMILLA FLORES PAULINA CAROLINA	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	ORELLANA LUNA JOSE LUIS	CIVIL	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	ALVEAR ALVEAR CARLOS MARIA	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	ORTEGA AMOROSO JOSE BENIGNO	MILITAR	✓	✓	✓	X	✓	X

£

Elaborado por: **D.M.**Revisado por: **G.P.**Fecha: **10-07-2015**Fecha: **11-07-2015**



CRC1.1. 2/4

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE SOLITUDES DE CRÉDITO
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

N°	NOMBRE	SOCIO	CÉDULA DE IDENTIDAD	PAPELETA DE VOTACIÓN	CONFIDENCIAL O ROL DE PAGOS	SERVICIOS BASICOS	CERTIFICADO BANCARIO	COMPLETO
16	MATOVELLE PARRA MONICA MARIA	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	PUGA BERMUDEZ EMILIO SEBASTIAN	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	CAMPOVERDE MATUTE CINTHIA CRISTINA	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	JARAMILLO VASQUEZ MARCELA KATALINA	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	GONZALEZ SALDANA JUAN PABLO	MILITAR	✓	X	✓	✓	✓	X
21	ARCE MOLINA VALERIA ALEXANDRA	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	LUCERO CARDENAS JUAN FELIPE	MILITAR	✓	✓	✓	✓	X	X
23	SALINAS VICUNA PATRICIO LEONARDO	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	OCHOA CRESPO CRISTIAN MANUEL	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	MENDEZ MATOVELLE AUGUSTA FERNANDA	MILITAR	✓	✓	✓	X	✓	X
26	FLORES GOMEZ LUIS ALBERTO	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	ROMERO CASTILLO WASHINGTON JAVIER	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	CARDENAS GUTIERREZ CARLOS MARCELO	MILITAR	✓	✓	X	X	✓	X
29	AMOROSO PACHECO ALEJANDRA MARUIXI	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	MAZZILLI PALACIOS DIEGO ANDRES	MILITAR	X	X	✓	✓	✓	X

£

Elaborado por: **D.M.**Revisado por: **G.P.**Fecha: **10-07-2015**Fecha: **11-07-2015**



CRC1.1. 3/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE SOLITUDES DE CRÉDITO
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	NOMBRE	SOCIO	CÉDULA DE IDENTIDAD	PAPELETA DE VOTACIÓN	CONFIDENCIAL O ROL DE PAGOS	SERVICIOS BASICOS	CERTIFICADO BANCARIO	COMPLETO
31	PRIETO HERAS FRANCISCO ISMAEL	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
32	FERNANDEZ PALOMEQUE PABLO ANDRES	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
33	BERREZUETA LEDESMA PABLO TEODORO	MILITAR	✓	X	✓	✓	✓	X
34	CONTRERAS SACOTO ELIZABETH DEL ROCIO	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
35	REGALADO LUNA ELVIA DEL CARMEN	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
36	GUILLEN SUAREZ MIGUEL GUILLERMO	CIVIL	✓	✓	✓	✓	✓	✓
37	ALVAREZ VAZQUEZ DIANA JACQUELINE	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
38	SERRANO ASTUDILLO EDGAR ADRIAN	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
39	ROJAS VALDIVIESO MARIA ELENA	MILITAR	✓	X	✓	X	✓	X
40	ROMERO CORONEL MILTON EDUARDO	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
41	VALLEJO RAMIREZ JORGE BALTAZAR	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
42	HERRERA CARAGUAY GABRIELA LUCIA	CIVIL	✓	✓	✓	✓	✓	✓
43	HERRERA CAMACHO VICTOR ANTONIO	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
44	GUAMBANA CONCE JULIO ROLANDO	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
45	ROJAS GARCIA HELDER LENIN	MILITAR	✓	✓	✓	X	X	X

£

Elaborado por: **D.M.**Revisado por: **G.P.**Fecha: **10-07-2015**Fecha: **11-07-2015**



CRC1.1. 4/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE SOLITUDES DE CRÉDITO
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	NOMBRE	SOCIO	CÉDULA DE IDENTIDAD	PAPELETA DE VOTACIÓN	CONFIDENCIAL O ROL DE PAGOS	SERVICIOS BASICOS	CERTIFICADO BANCARIO	COMPLETO
46	RIVADENEIRA ORTEGA JESSICA JOHANA	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
47	LOZANO ANDRADE JAYRO ELEUTERIO	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
48	NICOLALDE JIMBO JUAN MANUEL	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
49	SARMIENTO MOLINA KLEBER GUILLERMO	MILITAR	✓	✓	X	✓	✓	X
50	SANCHEZ GUILLEN MARIO GEOVANY	MILITAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓

£

MARCAS:


✓ Si posee

X No posee

£ Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.

Elaborado por: **D.M.**Revisado por: **G.P.**Fecha: **10-07-2015**Fecha: **11-07-2015**

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> CRC2. 1/2 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 2	HALLAZGOS
APROBACIÓN DE CRÉDITO	
PROCEDIMIENTO No. 1	
Tomar una muestra aleatoria de las solicitudes de crédito aprobadas, y confirmar que contengan adjunto el informe del comité de crédito con resolución favorable.	
APLICACIÓN	
Se solicitó y revisó un total de 50 solicitudes de crédito aprobadas, comprobando físicamente que contengan el informe técnico emitido por el Comité de Crédito con resolución favorable, como lo establece el reglamento interno de la Cooperativa.	HH9. 1/3

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">CRC2. 2/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 2	HALLAZGOS
APROBACIÓN DEL CRÉDITO	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
$\text{Indicador} = \frac{\text{Créditos aprobados con Informe}}{\text{Créditos aprobados totales}}$ $\text{Indicador} = \frac{31}{50} = 62\%$ <p>El 38% de los créditos aprobados no poseen el Informe técnico emitido por el Comité de Crédito, documento necesario para la entrega del crédito al solicitante.</p>	



CRC2.1. 1/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE LAS SOLICITUDES APROBADAS CON INFORME TÉCNICO
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	NOMBRE	SOCIO	INFORME DE COMITÉ DE CRÉDITO
1	ALVAREZ VAZQUEZ DIANA JACQUELINE	MILITAR	X
2	ALVEAR ALVEAR CARLOS MARIA	MILITAR	✓
3	AMOROSO PACHECO ALEJANDRA MARUIXI	MILITAR	X
4	ARCE MOLINA VALERIA ALEXANDRA	MILITAR	✓
5	ASTUDILLO PICON PABLO ERNESTO	MILITAR	X
6	BERMEO CHIRIBOGA ANDRES SEBATIAN	CIVIL	✓
7	CAGUANA ORDONEZ ANGEL MARCELO	MILITAR	✓
8	CALLE RIVERA LUZ ELIZABETH	MILITAR	✓
9	CAMPOVERDE MATUTE CINTHIA CRISTINA	MILITAR	X
10	CONTRERAS SACOTO ELIZABETH DEL ROCIO	MILITAR	✓
11	EDUARTE ORTEGA JACOBO EMANUEL	MILITAR	X
12	FERNANDEZ PALOMEQUE PABLO ANDRES	MILITAR	✓
13	FLORES FLORES FRANKLIN RAMON	MILITAR	✓
14	FLORES GOMEZ LUIS ALBERTO	MILITAR	✓
15	GARCIA ALTAMIRANO DIANA CATALINA	MILITAR	X
16	GARCIA IDROVO FERNANDO PATRICIO	MILITAR	✓
17	GUAMAN CASTRO WILSON REMIGIO	MILITAR	✓
18	GUAMBANA CONCE JULIO ROLANDO	MILITAR	X
19	GUILLEN SUAREZ MIGUEL GUILLERMO	CIVIL	✓
20	HERRERA CAMACHO VICTOR ANTONIO	MILITAR	✓

£

Elaborado por: **D.M.**Revisado por: **G.P.**Fecha: **10-07-2015**Fecha: **11-07-2015**



CRC2.1. 2/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE LAS SOLICITUDES APROBADAS CON INFORME TÉCNICO
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	NOMBRE	SOCIO	INFORME DE COMITÉ DE CRÉDITO
21	HERRERA CARAGUAY GABRIELA LUCIA	CIVIL	X
22	JARAMILLO VASQUEZ MARCELA KATALINA	MILITAR	✓
23	JOAQUIN FELIPE QUIZHPI ORTIZ	MILITAR	✓
24	LEON CONTRERAS TANIA MARLENE	MILITAR	✓
25	LEON TAPIA MARCIA VERONICA	MILITAR	✓
26	LOZANO ANDRADE JAYRO ELEUTERIO	MILITAR	✓
27	LUCERO CARDENAS JUAN FELIPE	MILITAR	✓
28	MACANCELA SANTANDER PAUL ANDRES	MILITAR	✓
29	MATOVELLE PARRA MONICA MARIA	MILITAR	✓
30	MOROCHO JIMENEZ MICHAEL EDUARDO	MILITAR	X
31	OCHOA CRESPO CRISTIAN MANUEL	MILITAR	✓
32	ORELLANA LUNA JOSE LUIS	CIVIL	X
33	ORTIZ GONZALEZ WILSON FRANKLIN	MILITAR	X
34	PRIETO HERAS FRANCISCO ISMAEL	MILITAR	✓
35	PUGA BERMUDEZ EMILIO SEBASTIAN	MILITAR	X
36	REGALADO LUNA ELVIA DEL CARMEN	MILITAR	✓
37	RIVADENEIRA ORTEGA JESSICA JOHANA	MILITAR	X
38	ROCANO TENEZACA JOSE LUIS	MILITAR	✓
39	ROMERO CASTILLO WASHINGTON JAVIER	MILITAR	X
40	ROMERO CORONEL MILTON EDUARDO	MILITAR	✓

Elaborado por: **D.M.**Revisado por: **G.P.**Fecha: **10-07-2015**Fecha: **11-07-2015**



CRC2.1. 3/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE LAS SOLICITUDES APROBADAS CON INFORME TÉCNICO
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	NOMBRE	SOCIO	INFORME DE COMITÉ DE CRÉDITO
41	SALINAS VICUNA PATRICIO LEONARDO	MILITAR	✓
42	SALINAS ZEA CRISTIAN JAVIER	MILITAR	X
43	SANANGO ZURITA JUAN GABRIEL	MILITAR	X
44	SANCHEZ GUILLEN MARIO GEOVANY	MILITAR	✓
45	SARMIENTO MOLINA KLEBER GUILLERMO	MILITAR	X
46	SERRANO ASTUDILLO EDGAR ADRIAN	MILITAR	X
47	TAPIA IDROVO CRISTINA PAOLA	MILITAR	✓
48	UYUNKAR TAISH JOHNATAN ROLANDO	MILITAR	X
49	VALLEJO RAMIREZ JORGE BALTAZAR	MILITAR	✓
50	VINTIMILLA FLORES PAULINA CAROLINA	MILITAR	✓

£

MARCAS:

✓ Si posee

X No posee

£ Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.

Elaborado por: **D.M.**Revisado por: **G.P.**Fecha: **10-07-2015**Fecha: **11-07-2015**

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> CRC3. 1/2 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 3	HALLAZGOS
ENTREGA DEL CRÉDITO SOLICITADO	
PROCEDIMIENTO No. 1	
Realizar el análisis de la cartera por tipo de crédito concedido, y solicitar una muestra aleatoria de los créditos otorgados para verificar la documentación soporte.	
APLICACIÓN	
Se solicitó la cartera al departamento y se realizó el análisis por tipo de crédito y por antigüedad de la cartera de la cooperativa; también se solicitó una muestra de 20 créditos entregados para verificar que contengan su documentación.	Aplicado el procedimiento de Auditoria no se encontró hallazgos.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> CRC3. 2/2 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 3	HALLAZGOS
ENTREGA DEL CRÉDITO SOLICITADO	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
$\text{Indicador} = \frac{\text{Créditos entregados con documentación}}{\text{Créditos entregados totales}}$ $\text{Indicador} = \frac{20}{20} = 100\%$ <p>El 100% de las de los créditos revisados se encuentran con la documentación soporte y registrados correctamente en el sistema.</p>	

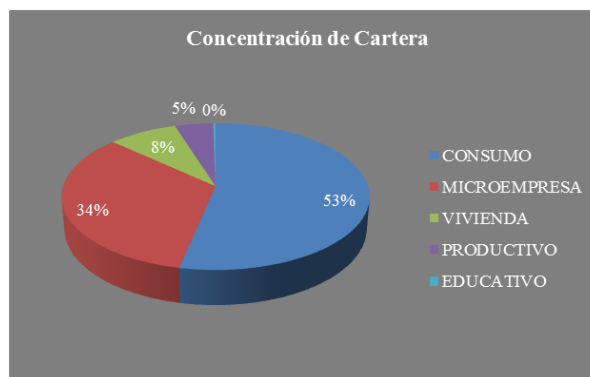
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
ANÁLISIS DE CARTERA
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

El análisis de cartera nos muestra que la concentración se da mayormente en consumo con el 53,30%; seguido por microempresa con el 33,50%, estos dos son los rubros más altos en las cuentas por cobrar de la cooperativa.

TIPO DE CRÉDITO	SALDO DIC 2014	% CONCENTRACIÓN
CONSUMO	\$ 1.731.652,56	53,30%
MICROEMPRESA	\$ 1.088.374,50	33,50%
VIVIENDA	\$ 269.656,96	8,30%
PRODUCTIVO	\$ 149.448,44	4,60%
EDUCATIVO	\$ 9.746,64	0,30%
TOTAL CARTERA	3.248.879,09	100,0%

£

El crédito de vivienda llega al 8,30%; el productivo al 4,60% y el educativo al 0,30%; casi el 90% de la cartera conforman solo el consumo y microempresa.

Elaborado por: **D.M.**Revisado por: **G.P.**Fecha: **10-07-2015**Fecha: **11-07-2015**



CRC3.1. 2/3

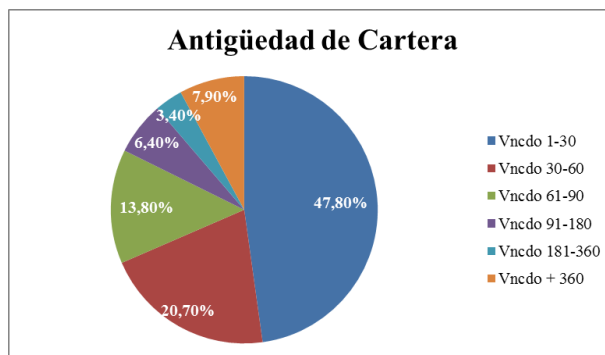
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
ANÁLISIS DE CARTERA
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Siguiendo con el análisis de antigüedad de cartera tenemos que los vencimientos de cuentas por cobrar como sigue:

Vncdo 1-30	Vncdo 30-60	Vncdo 61-90	Vncdo 91-180	Vncdo 181-360	Vncdo + 360	Total
1.552.964,21	672.517,97	448.345,31	207.928,26	110.461,89	256.661,45	3.248.879,09
47,80%	20,70%	13,80%	6,40%	3,40%	7,90%	100%

El 92,10% de toda la cartera es corriente, y el 7,90% representa cartera no corriente, esto explica que los créditos de consumo representan la mayoría de las cuentas por cobrar de la cooperativa.

Corriente	92,10%
No Corriente	7,90%



Elaborado por: **D.M.**

Revisado por: **G.P.**

Fecha: **10-07-2015**

Fecha: **11-07-2015**



CRC3.1. 3/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”
ANÁLISIS DE CARTERA
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	CODIGO CLIENTE	NOMBRE SEGÚN CREDITO Y COBRANZAS	NOMBRE SEGÚN SISTEMA	MONTO OTORGADO	INFORME APROBACIÓN	ROL DE PAGOS	COPIA DE CÉDULA	PLANILLA SERV. BÁSICO	GARANTÍA
1	13-000001	ALVAREZ VAZQUEZ DIANA JACQUELINE	ALVAREZ VAZQUEZ DIANA JACQUELINE	\$ 3.000,00	✓	✓	✓	✓	Ok
2	13-000002	ALVEAR ALVEAR CARLOS MARIA	ALVEAR ALVEAR CARLOS MARIA	\$ 21.000,00	✓	✓	✓	✓	Ok
3	13-000077	BERMEO CHIRIBOGA ANDRES SEBATIAN	BERMEO CHIRIBOGA ANDRES SEBATIAN	\$ 5.000,00	✓	✓	✓	✓	Ok
4	13-000007	CAGUANA ORDONEZ ANGEL MARCELO	CAGUANA ORDONEZ ANGEL MARCELO	\$ 3.000,00	✓	✓	✓	✓	Ok
5	13-000066	CALLE RIVERA LUZ ELIZABETH	CALLE RIVERA LUZ ELIZABETH	\$ 3.500,00	✓	✓	✓	✓	Ok
6	13-000087	GARCIA IDROVO FERNANDO PATRICIO	GARCIA IDROVO FERNANDO PATRICIO	\$ 5.000,00	✓	✓	✓	✓	Ok
7	13-000059	GUAMAN CASTRO WILSON REMIGIO	GUAMAN CASTRO WILSON REMIGIO	\$ 4.500,00	✓	✓	✓	✓	Ok
8	13-000095	GUAMBANA CONCE JULIO ROLANDO	GUAMBANA CONCE JULIO ROLANDO	\$ 15.000,00	✓	✓	✓	✓	Ok
9	13-000021	HERRERA CARAGUAY GABRIELA LUCIA	HERRERA CARAGUAY GABRIELA LUCIA	\$ 5.000,00	✓	✓	✓	✓	Ok
10	13-000022	JARAMILLO VASQUEZ MARCELA KATALINA	JARAMILLO VASQUEZ MARCELA KATALINA	\$ 7.800,00	✓	✓	✓	✓	Ok
11	13-000023	JOAQUIN FELIPE QUIZHPI ORTIZ	JOAQUIN FELIPE QUIZHPI ORTIZ	\$ 5.000,00	✓	✓	✓	✓	Ok
12	13-000073	LEON CONTRERAS TANIA MARLENE	LEON CONTRERAS TANIA MARLENE	\$ 10.000,00	✓	✓	✓	✓	Ok
13	13-000025	LEON TAPIA MARCIA VERONICA	LEON TAPIA MARCIA VERONICA	\$ 5.000,00	✓	✓	✓	✓	Ok
14	13-000081	MACANCELA SANTANDER PAUL ANDRES	MACANCELA SANTANDER PAUL ANDRES	\$ 4.000,00	✓	✓	✓	✓	Ok
15	13-000085	MATOVELLE PARRA MONICA MARIA	MATOVELLE PARRA MONICA MARIA	\$ 4.500,00	✓	✓	✓	✓	Ok
16	13-000034	PRIETO HERAS FRANCISCO ISMAEL	PRIETO HERAS FRANCISCO ISMAEL	\$ 3.000,00	✓	✓	✓	✓	Ok
17	13-000035	PUGA BERMUDEZ EMILIO SEBASTIAN	PUGA BERMUDEZ EMILIO SEBASTIAN	\$ 5.000,00	✓	✓	✓	✓	Ok
18	13-000039	ROMERO CASTILLO WASHINGTON JAVIER	ROMERO CASTILLO WASHINGTON JAVIER	\$ 3.500,00	✓	✓	✓	✓	Ok
19	13-000062	VALLEJO RAMIREZ JORGE BALTAZAR	VALLEJO RAMIREZ JORGE BALTAZAR	\$ 5.000,00	✓	✓	✓	✓	Ok
20	13-000050	VINTIMILLA FLORES PAULINA CAROLINA	VINTIMILLA FLORES PAULINA CAROLINA	\$ 2.500,00	✓	✓	✓	✓	Ok

£


MARCAS:


✓ Correcto

Ok Si posee

£ Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.

Elaborado por: **D.M.**Revisado por: **G.P.**Fecha: **10-07-2015**Fecha: **11-07-2015**

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> CRC4. 1/2 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 4	HALLAZGOS
ENVIÓ DE INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES DEL EJÉRCITO.	
PROCEDIMIENTO No. 1	
<p>Solicite una muestra de los respaldos magnéticos de las listas de descuentos enviadas al Departamento de Remuneraciones del Ejército y verifique que hayan sido enviadas hasta el 10 de cada mes.</p>	
APLICACIÓN	
<p>Se solicitó y revisó un total de 8 archivos magnéticos, correspondientes a las listas de descuento enviadas al departamento de remuneraciones del ejército, comprobando que hayan sido enviadas hasta el 10 de cada mes.</p>	Aplicando los procedimientos de Auditoria no se encontraron hallazgos importantes que comentar.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> CRC4. 2/2 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 4	HALLAZGOS
ENVIÓ DE INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES DEL EJÉRCITO.	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
$\text{Indicador} = \frac{\text{Listas enviadas en la fecha correcta}}{\text{Listas enviadas totales}}$ $\text{Indicador} = \frac{8}{8} = 100\%$ <p>El 100% de las listas enviadas cumplen con el envío hasta las fechas máximas establecidas.</p>	



CRC4.1. 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE DOCUMENTOS ENVIADOS AL DEPARTAMENTO DE
REMUNERACIONES DEL EJÉRCITO
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	ARCHIVO	MES	FECHA DE ENTREGA	FECHA ENVIADA	CORRECTO
1	ENERO_2014_DESC	ENERO	12/01/2014	10/01/2014	✓
2	FEBRERO_2014_DESC	FEBRERO	12/02/2014	11/02/2014	✓
3	MAYO_2014_DESC	MAYO	12/05/2014	12/05/2014	✓
4	JULIO_2014_DESC	JULIO	12/07/2014	11/07/2014	✓
5	AGOSTO_2014_DESC	AGOSTO	12/08/2014	11/08/2014	✓
6	SEPTIEMBRE_2014_DESC	SEPTIEMBRE	12/09/2014	12/09/2014	✓
7	NOVIEMBRE_2014_DESC	NOVIEMBRE	12/11/2014	10/11/2014	✓
8	DICIEMBRE_2014_DESC	DICIEMBRE	12/12/2014	12/12/2014	✓

£


MARCAS


✓ Fecha correcta

X No posee

£ Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.

Elaborado por: **D.M.**Revisado por: **G.P.**Fecha: **10-07-2015**Fecha: **11-07-2015**

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> CRC5. 1/2 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 5	HALLAZGOS
REPORTE DE CRÉDITO VENCIDOS	
PROCEDIMIENTO No. 1	
<p>Analizar la cartera por vencer y vencida; y solicitar una muestra del archivo de los reportes de créditos vencidos para verificar que hayan sido emitidos por los menos una vez al mes al gerente.</p>	
APLICACIÓN	
<p>Se solicitó y revisó un total de 10 reportes de créditos vencidos, comprobando que se el departamento de crédito y cobranzas entregó al Gerente General para su conocimiento.</p>	<p>Aplicando los procedimientos de Auditoria no se encontraron hallazgos importantes que comentar.</p>

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">CRC5. 2/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 5	HALLAZGOS
REPORTE DE CRÉDITO VENCIDOS	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
<p data-bbox="326 867 1029 940"> $\text{Indicador} = \frac{\text{Reportes de crédito enviados al Gerente}}{\text{Reportes de crédito toales}}$ </p> <p data-bbox="526 974 829 1041" style="text-align: center;"> $\text{Indicador} = \frac{8}{8} = 100\%$ </p> <p data-bbox="326 1108 1029 1213"> El 100% de los reportes revisados, fueron enviados oportunamente al Gerente General. </p>	



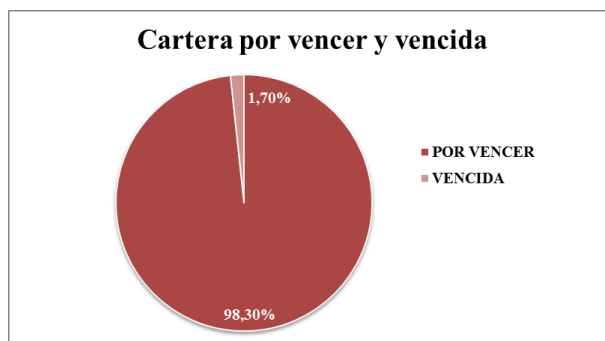
CRC5.1. 1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE LOS REPORTES DE CRÉDITO VENCIDOS
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Los créditos por vencer representan el 98,30% de la cartera de la cooperativa, y apenas el 1,70% es cartera vencida; por lo que nos demuestra que a pesar de tener créditos vencidos, todavía tiene su cartera sana.

POR VENCER	VENCIDA
3.193.648,15	55.230,94
98,30%	1,70%

} W



Elaborado por: **D.M.**

Fecha: **10-07-2015**

Revisado por: **G.P.**

Fecha: **11-07-2015**



CRC5.1. 2/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"

REVISIÓN DE LOS REPORTE DE CRÉDITO VENCIDOS

PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	ARCHIVO	MES	FECHA DE ENTREGA	ENTREGADO
1	REPORTE_VENCIDOS_01	ENERO	05/02/2014	✓
2	REPORTE_VENCIDOS_02	FEBRERO	03/03/2014	✓
3	REPORTE_VENCIDOS_05	MAYO	06/06/2014	✓
4	REPORTE_VENCIDOS_07	JULIO	05/08/2014	✓
5	REPORTE_VENCIDOS_08	AGOSTO	04/09/2014	£
6	REPORTE_VENCIDOS_09	SEPTIEMBRE	05/10/2014	✓
7	REPORTE_VENCIDOS_11	NOVIEMBRE	05/12/2014	✓
8	REPORTE_VENCIDOS_12	DICIEMBRE	06/01/2015	£

u

MARCAS

✓ Enviado vía mail

£ Entregado físicamente

u Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.


Elaborado por: **D.M.**

Fecha: **10-07-2015**

Revisado por: **G.P.**

Fecha: **11-07-2015**

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> CRC6. 1/2 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 6	HALLAZGOS
EMISIÓN Y ENTREGA DE NOTIFICACIONES	
PROCEDIMIENTO No. 1	
Tome una muestra aleatoria de las copias de notificaciones entregadas a los socios y garantes de los créditos vencidos, y verifique que tenga la firma de recepción.	
APLICACIÓN	
Solicitamos y revisamos 20 notificaciones de créditos vencidos entregadas tanto a los socios como a los garantes, verificando que tengan firmas y fechas de recepción como respaldo.	HH10. 1/3

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> CRC6. 2/2 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 6	HALLAZGOS
EMISIÓN Y ENTREGA DE NOTIFICACIONES	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
<p style="text-align: center;"> $\text{Indicador} = \frac{\text{Notificaciones entregadas y firmadas}}{\text{Notificaciones totales}}$ </p> <p style="text-align: center;"> $\text{Indicador} = \frac{14}{20} = 70\%$ </p> <p> El 30% de las notificaciones no poseen la firma del socio ni del garante, la mayoría de incumplimientos se dan porque no se encuentra actualizado la dirección domiciliaria del socio. </p>	



CRC6.1. 1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE EMISIÓN Y ENTREGA DE NOTIFICACIONES
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	CODIGO CLIENTE	SOLICITANTE	FECHA	FECHA RECEPCIÓN	FIRMA SOCIO	FIRMA GARANTE	COMPLETO
1	13-000088	EDUARTE ORTEGA JACOBO EMANUEL	31/01/2014	✓	✓	✓	✓
2	13-000099	FERNANDEZ PALOMEQUE PABLO ANDRES	31/01/2014	✓	✓	✓	✓
3	13-000056	FLORES FLORES FRANKLIN RAMON	28/02/2014	✓	✓	✓	✓
4	13-000021	HERRERA CARAGUAY GABRIELA LUCIA	28/02/2014	✓	X	✓	X
5	13-000022	JARAMILLO VASQUEZ MARCELA KATALINA	31/03/2014	✓	✓	✓	✓
6	13-000023	JOAQUIN FELIPE QUIZHPI ORTIZ	28/03/2014	✓	✓	✓	✓
7	13-000025	LEON TAPIA MARCIA VERONICA	30/04/2014	✓	X	X	X
8	13-000026	LOZANO ANDRADE JAYRO ELEUTERIO	30/04/2014	✓	✓	✓	✓
9	13-000027	LUCERO CARDENAS JUAN FELIPE	31/05/2014	✓	✓	✓	✓
10	13-000081	MACANCELA SANTANDER PAUL ANDRES	28/06/2014	✓	X	X	X

£

Elaborado por: **D.M.**Revisado por: **G.P.**Fecha: **10-07-2015**Fecha: **11-07-2015**



CRC6.1. 2/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE EMISIÓN Y ENTREGA DE NOTIFICACIONES
PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	CODIGO CLIENTE	SOLICITANTE	FECHA	FECHA RECEPCIÓN	FIRMA SOCIO	FIRMA GARANTE	COMPLETO
11	13-000085	MATOVELLE PARRA MONICA MARIA	30/06/2014	✓	✓	✓	✓
12	13-000030	MOROCHO JIMENEZ MICHAEL EDUARDO	27/07/2014	✓	✓	✓	✓
13	13-000032	ORELLANA LUNA JOSE LUIS	30/07/2014	✓	X	✓	X
14	13-000064	ORTIZ GONZALEZ WILSON FRANKLIN	30/08/2014	✓	✓	✓	✓
15	13-000082	RIVADENEIRA ORTEGA JESSICA JOHANA	30/09/2014	✓	X	✓	X
16	13-000103	ROCANO TENEZACA JOSE LUIS	28/10/2014	✓	✓	✓	✓
17	13-000039	ROMERO CASTILLO WASHINGTON JAVIER	28/10/2014	✓	✓	✓	✓
18	13-000043	SANANGO ZURITA JUAN GABRIEL	30/10/2014	✓	X	✓	X
19	13-000044	SANCHEZ GUILLEN MARIO GEOVANY	12/11/2014	✓	✓	✓	✓
20	13-000102	SARMIENTO MOLINA KLEBER GUILLERMO	12/11/2014	✓	✓	✓	✓

£

MARCAS


✓ Completo

✗ Incompleto

£ Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.

Elaborado por: **D.M.**Revisado por: **G.P.**Fecha: **10-07-2015**Fecha: **11-07-2015**

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">CRC7. 1/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 6	HALLAZGOS
EMISIÓN Y ENTREGA DE NOTIFICACIONES	
PROCEDIMIENTO No. 2	
<p>Confirmar que se hayan emitido los oficios a Gerencia, para que se autorice el proceso extrajudicial y judicial de los créditos vencidos.</p>	
APLICACIÓN	
<p>Se solicitó y revisó todos los archivos de los oficios enviados a Gerencia, correspondiente a los 12 meses de auditoría, comprobando que se hayan emitido y la recepción del mismo.</p>	<p>Aplicando los procedimientos de Auditoria no se encontraron hallazgos importantes que comentar.</p>

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> CRC7. 2/2 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 6	HALLAZGOS
EMISIÓN Y ENTREGA DE NOTIFICACIONES	
PROCEDIMIENTO No. 2	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
$\text{Indicador} = \frac{\text{Oficios entregados a Gerencia}}{\text{Oficios entregados totales}}$ $\text{Indicador} = \frac{12}{12} = 100\%$ <p>El 100% de los informes de las notificaciones para los procesos extrajudiciales y judiciales de socios que se encuentran en mora, han sido enviados a Gerencia.</p>	



CRC7.1. 1/1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"

REVISIÓN DE OFICIOS ENVIADOS A GERENCIA

PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	MES	OFICIO	FECHA	RECEPCIÓN GERENCIA
1	ENERO	0003-2014-COOP-16-G	06/01/2014	✓
2	FEBRERO	0025-2014-COOP-16-G	02/02/2014	✓
3	MARZO	0033-2014-COOP-16-G	02/03/2014	✓
4	ABRIL	0042-2014-COOP-16-G	02/04/2014	✓
5	MAYO	0067-2014-COOP-16-G	02/05/2014	✓
6	JUNIO	0073-2014-COOP-16-G	02/06/2014	✓
7	JULIO	0085-2014-COOP-16-G	02/07/2014	✓
8	AGOSTO	0103-2014-COOP-16-G	02/08/2014	✓
9	SEPTIEMBRE	0125-2014-COOP-16-G	02/09/2014	✓
10	OCTUBRE	0138-2014-COOP-16-G	02/10/2014	✓
11	NOVIEMBRE	0145-2014-COOP-16-G	02/11/2014	✓
12	DICIEMBRE	0157-2014-COOP-16-G	02/12/2014	✓

£

MARCAS

✓ Recepción

✗ Incompleto


£ Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.


Elaborado por: **D.M.**

Revisado por: **G.P.**

Fecha: **10-07-2015**

Fecha: **11-07-2015**

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">CA1. 1/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 1	HALLAZGOS
RECEPCIÓN DE DEPOSITOS DE AHORROS	
PROCEDIMIENTO No. 1	
<p>Tomar una muestra aleatoria de los comprobantes de depósito, y verifique que tengan los documentos de respaldos adjuntos.</p>	
APLICACIÓN	
<p>Se solicitó una muestra de 50 comprobantes de depósito de distintos meses y verificamos que tengan todos los documentos de respaldo en cuanto al procedimiento de depósitos de ahorros.</p>	<p>Aplicando los procedimientos de Auditoria no se encontraron hallazgos importantes que comentar.</p>

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">CA1.2/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 1	HALLAZGOS
RECEPCIÓN DE DEPOSITOS DE AHORROS	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
$\text{Indicador} = \frac{\text{Depositos con toda la documentación}}{\text{Depositos totales}}$ $\text{Indicador} = \frac{50}{50} = 100\%$ <p>El 100% de los comprobantes de depósito de ahorro revisados poseen la documentación soporte y se encuentran registrados correctamente en el sistema contable.</p>	



CA1.1. 1/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”.
REVISIÓN DE COMPROBANTES DE DEPOSITO
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	NUMERO	CUENTA BENEFICIARIA	VALOR	Curr.	DESCRIPCIÓN	USUARIO	NOMBRE	Entry dte	Documentación Respaldo
1	58000000	11101.002	103,67	USD	NONREF /PY/BNPANL2AXXX DEPOSITO NL18BNPA0227984	ANDREA JARAMILLO	SANCHEZ GUILLEN MARIO GEOVANY	03-ene-14	✓
2	58000001	11102.001	1.676,00	USD	NONREF /EI/TRANSACCION /REF/NONREF <REF>NONREF</RE	ANDREA JARAMILLO	CACERES AUCANCELA LUIS ANTONIO	20-feb-14	✓
3	18000025	11102.003	1.708,04	USD	Transferencia interbancaria del Citi al Produbanco	ANDREA JARAMILLO	SACOTO REYES JAIME ISMAEL	26-feb-14	✓
4	58000002	11102.004	1.538,67	USD	NONREF /PY/BNPANL2AXXX DEPOSITO NL18BNPA0227984	ANDREA JARAMILLO	LEON CABRERA DIEGO MAURICIO	06-mar-14	✓
5	18000040	11102.005	1.016,81	USD	Other Misc. Income	ANDREA JARAMILLO	GUAMAN CASTRO WILSON REMIGIO	27-mar-14	✓
6	18000055	11102.006	854,53	USD	Produbanco reclass	ANDREA JARAMILLO	SALINAS ZEA CRISTIAN JAVIER	01-abr-14	✓
7	58000004	11102.009	2.813,93	USD	NONREF /PY/BNPANL2AXXX DEPOSITO NL18BNPA0227984	ANDREA JARAMILLO	LEON TAPIA MARCIA VERONICA	02-abr-14	✓
8	58000008	11103.003	622,00	USD	NONREF /PY/BNPANL2A DEPOSITO NL18BNPA0227984552	ANDREA JARAMILLO	ROSAS CALLE LUIS ENRIQUE	05-may-14	✓
9	58000011	11401.001	802,02	USD	NONREF /PY/BNPANL2AXXX DEPOSITO NL18BNPA0227984	ANDREA JARAMILLO	TENEMAZA PAIDA JULIO CESAR	04-jun-14	✓
10	58000012	11402.001	1.158,55	USD	NONREF /EI/CAQ CHQ GER NO UTILIZAD /REF/NONREF <RE	ANDREA JARAMILLO	CARDENAS CARDENAS ANGEL ALFREDO	09-jun-14	✓
11	58000015	11402.002	622,00	USD	NONREF /PY/BNPANL2A DEPOSITO NL18BNPA0227984552	ANA MOLINA	CARABAJA ESPINOZA CARLOS OLMEDO	03-ene-14	✓
12	58000016	11402.003	817,00	USD	NONREF /EI/0189678109771342945 /REF/NONREF <REF>NO	ANA MOLINA	MAZA IZQUIERDO LUIS MIGUEL	20-feb-14	✓
13	58000017	11404.001	1.412,00	USD	NONREF /PY/BNPANL2AXXX DEPOSITO NL18BNPA0227984	ANA MOLINA	JOAQUIN FELIPE QUIZHPI ORTIZ	26-feb-14	✓
14	58000018	11404.002	5.566,00	USD	0200000005 /EI/PAY0200000005 565804 /REF/020000000	ANDREA JARAMILLO	PEREZ TIGRE WILSON RICARDO	06-mar-14	✓
15	58000019	11404.005	3.339,00	USD	Pago de IESS planillas Dic 2014	ANDREA JARAMILLO	ROCANO TENEZACA JOSE LUIS	27-mar-14	✓

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA1.1. 2/4

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO".
REVISIÓN DE COMPROBANTES DE DEPOSITO
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

N°	NUMERO	CUENTA BENEFICIARIA	VALOR	Curr.	DESCRIPCIÓN	USUARIO	NOMBRE	Entry dte	Documentación Respaldo
16	58000020	11405.001	733,00	USD	Pago de n#mina CNSYONCO Enero 2014	ANDREA JARAMILLO	PADRON SAETEROS DIEGO FERNANDO	01-abr-14	✓
17	58000021	11501.001	733,00	USD	020000028 /EI/PAY020000028 067658 /REF/020000002	ANDREA JARAMILLO	ORTIZ GONZALEZ WILSON FRANKLIN	02-abr-14	✓
18	58000022	11501.007	986,00	USD	020000032 /EI/PAY020000032 969165 /REF/020000003	ANA MOLINA	CAGUANA ORDONEZ ANGEL MARCELO	05-may-14	✓
19	58000023	11501.008	898,70	USD	Pago de n#mina CNSYONCO Febrero 2014	ANA MOLINA	CASTRO OLIVEROS JUAN GABRIEL	04-jun-14	✓
20	58000024	11502.001	1.284,20	USD	05540NNQ7SM /EI/PAY05540NNQ7SM 944290 /REF/05540NN	ANDREA JARAMILLO	IZQUIERDO CARRASCO MIGUEL EDUARDO	09-jun-14	✓
21	58000025	11601.001	685,50	USD	NONREF /PY/MOTIVO DE TRANSACCIONES INTERNACIONALES	ANDREA JARAMILLO	BARRERA MOROCHO LUIS ISRAEL	03-ene-14	✓
22	58000026	11601.002	1.086,00	USD	NONREF /PY/CODIGO ISD 515 /BN/EVENTOS INTERNACIONA	ANDREA JARAMILLO	REINOSO QUINTEROS OSCAR RENE	20-feb-14	✓
23	58000027	11601.003	1.244,57	USD	020000064 /EI/PAY020000064 983916 /REF/020000006	ANDREA JARAMILLO	NARVAEZ CAÑAR HENDRY PATRICIO	26-feb-14	✓
24	58000028	11601.004	4.174,00	USD	Pago de n#mina Marzo 2014	ANDREA JARAMILLO	VIZUETA JIMBO IVAN ANDRES	06-mar-14	✓
25	58000029	11601.006	1.086,00	USD	Produbanco reclass	ANDREA JARAMILLO	HEREDIA VASQUEZ CARLOS VINICIO	27-mar-14	✓
26	58000030	11601.008	1.476,42	USD	NONREF /EI/CAQ A/F CORONEL MALDONAD /REF/NONREF <R	ANDREA JARAMILLO	LUDIZACA INGA ROSA CECILIA	01-abr-14	✓
27	58000031	11601.009	1.412,00	USD	0934004SXAY /EI/PAY0934004SXAY 764048 /REF/0934004	ANDREA JARAMILLO	SANANGO ZURITA JUAN GABRIEL	02-abr-14	✓
28	58000032	11601.016	1.383,45	USD	0200000104 /EI/PAY0200000104 280474 /REF/020000010	ANDREA JARAMILLO	PADRON ORTIZ LUIS ANTONIO	05-may-14	✓
29	58000033	11602.001	622,00	USD	0200000100 /EI/PAY0200000100 280470 /REF/020000010	ANDREA JARAMILLO	GARCIA IDROVO FERNANDO PATRICIO	04-jun-14	✓
30	58000034	11602.002	1.690,36	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/020000012	ANA MOLINA	ORTIZ ORDONEZ MARCO ANTONIO	03-ene-14	✓

£

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA1.1. 3/4

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO".
REVISIÓN DE COMPROBANTES DE DEPOSITO
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

N°	NUMERO	CUENTA BENEFICIARIA	VALOR	Curr.	DESCRIPCIÓN	USUARIO	NOMBRE	Entry dte	Documentación Respaldo
31	58000035	11602.003	1.293,12	USD	NONREF /PY/CODIGO ISD 515 /BN/EVENTOS INTERNACIONA	ANA MOLINA	BONE ORDONEZ MAGNO EDUARDO	20-feb-14	✓
32	58000036	11602.004	1.035,30	USD	NONREF /EI/CAQ A/F CORONEL MALDONAD /REF/NONREF <R	ANA MOLINA	JUMBO MONTESDIACA SANDRO GUSTAVO	26-feb-14	✓
33	58000037	11602.005	4.174,00	USD	0200000149 /EI/PAY0200000149 151080 /REF/020000014	ANDREA JARAMILLO	MOROCHO JIMENEZ MICHAEL EDUARDO	06-mar-14	✓
34	58000038	11603.001	1.212,00	USD	0200000165 /EI/PAY0200000165 153945 /REF/020000016	ANDREA JARAMILLO	UYUNKAR TAISH JOHNATAN ROLANDO	27-mar-14	✓
35	58000039	11603.002	733,00	USD	0200000181 /EI/PAY0200000181 310766 /REF/020000018	ANDREA JARAMILLO	ASTUDILLO PICON PABLO ERNESTO	01-abr-14	✓
36	58000040	11603.003	2.424,73	USD	17840P4FJNN /EI/PAY17840P4FJNN 453980 /REF/17840P4	ANDREA JARAMILLO	EDUARTE ORTEGA JACOBO EMANUEL	02-abr-14	✓
37	58000041	11603.004	976,08	USD	0200000217 /EI/PAY0200000217 666533 /REF/020000021	ANA MOLINA	MACANCELA SANTANDER PAUL ANDRES	05-may-14	✓
38	58000042	11604.001	5.009,00	USD	NONREF /EI/TRANSACCION /REF/NONREF <REF>NONREF</RE	ANA MOLINA	TEPAN SANGURIMA JOSE LUIS	04-jun-14	✓
39	58000043	11604.002	791,52	USD	0200000228 /EI/PAY0200000228 695317 /REF/020000022	ANA MOLINA	CALLE RIVERA LUZ ELIZABETH	09-jun-14	✓
40	58000044	11604.009	986,00	USD	21740PKLHT0 /EI/PAY21740PKLHT0 012999 /REF/21740PK	ANA MOLINA	VINTIMILLA FLORES PAULINA CAROLINA	13-dic-14	✓
41	58000045	11605.001	1.676,00	USD	NONREF /PY/CODIGO ISD 515 /BN/EVENTOS INTERNACIONA	ANA MOLINA	ORELLANA LUNA JOSE LUIS	15-oct-14	✓
42	58000046	11605.002	829,33	USD	0200000064 /EI/PAY0200000064 983916 /REF/020000006	ANA MOLINA	ALVEAR ALVEAR CARLOS MARIA	06-ago-14	✓
43	58000047	11605.005	1.638,51	USD	Pago de n#mina Marzo 2014	ANA MOLINA	ORTEGA AMOROSO JOSE BENIGNO	24-oct-14	✓
44	58000048	11606.001	817,63	USD	Produbanco reclass	ANA MOLINA	MATOVELLE PARRA MONICA MARIA	09-sep-14	✓
45	58000049	11607.001	400,00	USD	NONREF /EI/CAQ A/F CORONEL MALDONAD /REF/NONREF <R	ANDREA JARAMILLO	PUGA BERMUDEZ EMILIO SEBASTIAN	31-oct-14	✓

£

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA1.1. 4/4

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO".
REVISIÓN DE COMPROBANTES DE DEPOSITO
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

N°	NUMERO	CUENTA BENEFICIARIA	VALOR	Curr.	DESCRIPCIÓN	USUARIO	NOMBRE	Entry dte	Documentación Respaldo
46	58000050	11607.002	291,55	USD	0934004SXAY /EI/PAY0934004SXAY 764048 /REF/0934004	ANA MOLINA	CAMPOVERDE MATUTE CINTHIA CRISTINA	17-nov-14	✓
47	58000051	11607.003	467,69	USD	0200000104 /EI/PAY0200000104 280474 /REF/020000010	ANDREA JARAMILLO	JARAMILLO VASQUEZ MARCELA KATALINA	14-dic-14	✓
48	58000052	11607.005	598,71	USD	0200000100 /EI/PAY0200000100 280470 /REF/020000010	ANA MOLINA	GONZALEZ SALDANA JUAN PABLO	23-dic-14	✓
49	58000053	11607.006	664,76	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/020000012	ANDREA JARAMILLO	ARCE MOLINA VALERIA ALEXANDRA	22-dic-14	✓
50	58000054	11607.007	629,49	USD	NONREF /PY/CODIGO ISD 515 /BN/EVENTOS INTERNACIONA	ANA MOLINA	LUCERO CARDENAS JUAN FELIPE	27-dic-14	✓

MARCAS:


- ✓ Revisado documentación respaldo.
- ✗ Incompleto
- £ Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.


Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">CA2. 1/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 1	HALLAZGOS
RECEPCIÓN DE DEPOSITOS DE AHORROS	
PROCEDIMIENTO No. 2	
<p>Solicite una muestra aleatoria de los registros de los cheques anulados (por insuficiencia de fondos u otros conceptos), y verificar que contengan la documentación soporte.</p>	
APLICACIÓN	
<p>Se solicitaron 40 registros de los cheques anulados, y se verificó en el sistema contable determinando que el proceso sea el correcto, y que contenga la documentación física de respaldo.</p>	<p>Aplicando los procedimientos de Auditoria no se encontraron hallazgos importantes que comentar.</p>

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">CA2. 2/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 1	HALLAZGOS
RECEPCIÓN DE DEPOSITOS DE AHORROS	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
$\text{Indicador} = \frac{\text{Cheques anulados con documentación}}{\text{Cheques anulados totales}}$ $\text{Indicador} = \frac{40}{40} = 100\%$ <p>El 100% de las notas de cheques anulados contienen los documentos de respaldo adjunto y se encuentran registrados correctamente en el sistema contable.</p>	



CA2.1. 1/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE CHEQUES ANULADOS
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	CODIGO CLIENTE	TIPO	CHEQUE	BANCO	SOCIO	Documentación Respaldo
1	13-000110	MILITAR	0704	RUMIÑAHUI	GONZALEZ SALDANA JUAN PABLO	✓
2	13-000027	MILITAR	0709	GUAYAQUIL	LUCERO CARDENAS JUAN FELIPE	✓
3	13-000058	MILITAR	0711	GUAYAQUIL	OCHOA CRESPO CRISTIAN MANUEL	✓
4	13-000135	MILITAR	0764	GUAYAQUIL	MENDEZ MATOVELLE AUGUSTA FERNANDA	✓
5	13-000065	MILITAR	0774	GUAYAQUIL	FLORES GOMEZ LUIS ALBERTO	✓
6	13-000095	MILITAR	0795	RUMIÑAHUI	CARDENAS GUTIERREZ CARLOS MARCELO	✓
7	13-000045	MILITAR	0829	RUMIÑAHUI	AMOROSO PACHECO ALEJANDRA MARUIXI	✓
8	13-000101	MILITAR	0755	RUMIÑAHUI	MAZZILLI PALACIOS DIEGO ANDRES	✓
9	13-000034	MILITAR	0779	RUMIÑAHUI	PRIETO HERAS FRANCISCO ISMAEL	✓
10	13-000036	MILITAR	0848	RUMIÑAHUI	REGALADO LUNA EL VIA DEL CARMEN	✓
11	13-000063	CIVIL	0843	RUMIÑAHUI	GUILLEN SUAREZ MIGUEL GUILLERMO	✓
12	13-000001	MILITAR	0768	RUMIÑAHUI	ALVAREZ VAZQUEZ DIANA JACQUELINE	✓
13	13-000046	MILITAR	0699	RUMIÑAHUI	SERRANO ASTUDILLO EDGAR ADRIAN	✓
14	13-000102	MILITAR	0762	RUMIÑAHUI	ROJAS VALDIVIESO MARIA ELENA	✓
15	13-000062	MILITAR	0788	PICHINCHA	VALLEJO RAMIREZ JORGE BALTAZAR	✓
16	13-000103	CIVIL	0828	PICHINCHA	SACOTO GARCIA ANDREA CRISTINA	✓
17	13-000076	MILITAR	0834	PICHINCHA	TAPIA IDROVO CRISTINA PAOLA	✓
18	13-000114	MILITAR	0842	PICHINCHA	MINCHALA RIVERA ARGUEZ LEOPOLDO	✓
19	13-000114	MILITAR	0787	PICHINCHA	RAMON MALDONADO OLGER FABIAN	✓
20	13-000095	MILITAR	0846	RUMIÑAHUI	GUAMBANA CONCE JULIO ROLANDO	✓

£

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA2.1. 2/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE CHEQUES ANULADOS
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	CODIGO CLIENTE	TIPO	CHEQUE	BANCO	SOCIO	Documentación Respaldo
21	13-000090	MILITAR	0819	RUMIÑAHUI	ASTUDILLO PICON PABLO ERNESTO	✓
22	13-000117	MILITAR	0702	RUMIÑAHUI	ROJAS GARCIA HELDER LENIN	✓
23	13-000082	MILITAR	0849	RUMIÑAHUI	RIVADENEIRA ORTEGA JESSICA JOHANA	✓
24	13-000026	MILITAR	0763	RUMIÑAHUI	LOZANO ANDRADE JAYRO ELEUTERIO	✓
25	13-000119	MILITAR	0771	RUMIÑAHUI	VEGA TERAN JESUS MANUEL	✓
26	13-000130	MILITAR	0850	RUMIÑAHUI	CARDENAS CORDERO MARCO FERNANDO	✓
27	13-000120	MILITAR	0759	RUMIÑAHUI	NICOLALDE JIMBO JUAN MANUEL	✓
28	13-000128	MILITAR	0761	RUMIÑAHUI	SOLORZANO AREVALO ROQUE MIGUEL	✓
29	13-000102	MILITAR	0734	AUSTRO	SARMIENTO MOLINA KLEBER GUILLERMO	✓
30	13-000044	MILITAR	0644	BOLIVARIANC	SANCHEZ GUILLEN MARIO GEOVANY	✓
31	13-000127	MILITAR	0783	AUSTRO	SACOTO REYES JAIME ISMAEL	✓
32	13-000126	MILITAR	0785	AUSTRO	FLORES VICUNA WILSON RAFAEL	✓
33	13-000125	MILITAR	0812	AUSTRO	LEON CABRERA DIEGO MAURICIO	✓
34	13-000124	MILITAR	0827	AUSTRO	GUERRERO ALVAREZ EDISON RAMIRO	✓
35	13-000059	MILITAR	0837	RUMIÑAHUI	GUAMAN CASTRO WILSON REMIGIO	✓

£

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA2.1. 3/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE CHEQUES ANULADOS
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	CODIGO CLIENTE	TIPO	CHEQUE	BANCO	SOCIO	Documentación Respaldo
36	13-000042	MILITAR	0741	RUMIÑAHUI	SALINAS ZEA CRISTIAN JAVIER	✓
37	13-000025	CIVIL	0744	PICHINCHA	LEON TAPIA MARCIA VERONICA	✓
38	13-000123	MILITAR	0833	PICHINCHA	ROSAS CALLE LUIS ENRIQUE	✓
39	13-000122	MILITAR	0838	GUAYAQUIL	TENEMAZA PAIDA JULIO CESAR	✓
40	13-000121	MILITAR	0840	GUAYAQUIL	CARDENAS CARDENAS ANGEL ALFREDO	✓

£

MARCAS:


- ✓ Revisado documentación respaldo.
- ✗ Incompleto
- £ Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.


Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">CA3. 1/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO:DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 2	HALLAZGOS
RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	
PROCEDIMIENTO No. 1	
<p>Tomar una muestra aleatoria de los comprobantes de depósito en certificados de aportación y verificar que exista toda la documentación de respaldo.</p>	
APLICACIÓN	
<p>Se solicitaron 30 comprobantes de depósito en certificados de aportación, verificando que tenga toda la documentación de respaldo respectiva como lo establece el manual de procedimientos.</p>	<p>Aplicando los procedimientos de Auditoria no se encontraron hallazgos importantes que comentar.</p>

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> CA3. 2/2 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 2	HALLAZGOS
RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
$\text{Indicador} = \frac{\text{Depositos en cert. aportacion completos}}{\text{Depositos en cert. de aportación totales}}$ $\text{Indicador} = \frac{30}{30} = 100\%$ <p>El 100% de los comprobantes de depósitos en certificados de aportación contiene toda la documentación respectiva.</p>	



CA3.1. 1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE ENERO"
REVISIÓN DE DEPOSITOS EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	NUMERO	CUENTA BENEFICIARIA	VALOR	Curr.	DESCRIPCIÓN	USUARIO	NOMBRE	Entry dte	CERTIFICADO DE APORTACIÓN	Documentación Respaldo
1	58000046	11605.002	829,33	USD	0200000064 /EI/PAY0200000064 983916 /REF/02000	ANA MOLINA	ALVEAR ALVEAR CARLOS MARIA	04-jun-14	54	✓
2	58000053	11607.006	664,76	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	ARCE MOLINA VALERIA ALEXANDRA	23-dic-14	61	✓
3	58000039	11603.002	733,00	USD	0200000181 /EI/PAY0200000181 310766 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	ASTUDILLO PICON PABLO ERNESTO	27-mar-14	47	✓
4	58000025	11601.001	685,50	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	BARRERA MOROCHO LUIS ISRAEL	27-mar-14	33	✓
5	58000035	11602.003	1.293,12	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANA MOLINA	BONE ORDONEZ MAGNO EDUARDO	26-feb-14	43	✓
6	58000001	11102.001	1.676,00	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	CACERES AUCANCELA LUIS ANTONIO	06-mar-14	14	✓
7	58000022	11501.007	986,00	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANA MOLINA	CAGUANA ORDONEZ ANGEL MARCELO	02-abr-14	30	✓
8	58000043	11604.002	791,52	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANA MOLINA	CALLE RIVERA LUZ ELIZABETH	27-dic-14	51	✓
9	58000050	11607.002	291,55	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANA MOLINA	CAMPOVERDE MATUTE CINTHIA CRISTINA	01-abr-14	58	✓
10	58000015	11402.002	622,00	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANA MOLINA	CARABAJO ESPINOZA CARLOS OLMEDO	05-may-14	23	✓
11	58000012	11402.001	1.158,55	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	CARDENAS CARDENAS ANGEL ALFREDO	09-sep-14	22	✓
12	58000023	11501.008	898,70	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANA MOLINA	CASTRO OLIVEROS JUAN GABRIEL	20-feb-14	31	✓
13	58000040	11603.003	2.424,73	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	EDUARTE ORTEGA JACOBO EMANUEL	06-mar-14	48	✓
14	58000033	11602.001	622,00	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	GARCIA IDROVO FERNANDO PATRICIO	26-feb-14	41	✓
15	58000052	11607.005	598,71	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANA MOLINA	GONZALEZ SALDANA JUAN PABLO	23-dic-14	60	✓

£

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA3.1. 2/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE DEPOSITOS EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	NUMERO	CUENTA BENEFICIARIA	VALOR	Curr.	DESCRIPCIÓN	USUARIO	NOMBRE	Entry dte	CERTIFICADO DE APORTACIÓN	Documentación Respaldo
16	18000040	11102.005	1.016,81	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	GUAMAN CASTRO WILSON REMIGIO	27-mar-14	17	✓
17	58000029	11601.006	1.086,00	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	HEREDIA VASQUEZ CARLOS VINICIO	27-mar-14	37	✓
18	58000024	11502.001	1.284,20	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	IZQUIERDO CARRASCO MIGUEL EDUARDO	06-ago-14	32	✓
19	58000051	11607.003	467,69	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	JARAMILLO VASQUEZ MARCELA KATALINA	22-dic-14	59	✓
20	58000017	11404.001	1.412,00	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANA MOLINA	JOAQUIN FELIPE QUIZHPI ORTIZ	01-abr-14	25	✓
21	58000036	11602.004	1.035,30	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANA MOLINA	JUMBO MONTESDIOCA SANDRO GUSTAVO	03-ene-14	44	✓
22	58000002	11102.004	1.538,67	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	LEON CABRERA DIEGO MAURICIO	20-feb-14	16	✓
23	58000004	11102.009	2.813,93	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	LEON TAPIA MARCIA VERONICA	20-feb-14	19	✓
24	58000054	11607.007	629,49	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANA MOLINA	LUCERO CARDENAS JUAN FELIPE	05-may-14	62	✓
25	58000030	11601.008	1.476,42	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	LUDIZACA INGA ROSA CECILIA	09-jun-14	38	✓
26	58000041	11603.004	976,08	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANA MOLINA	MACANCELA SANTANDER PAUL ANDRES	17-nov-14	49	✓
27	58000048	11606.001	817,63	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANA MOLINA	MATOVELLE PARRA MONICA MARIA	03-ene-14	56	✓
28	58000016	11402.003	817,00	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANA MOLINA	MAZA IZQUIERDO LUIS MIGUEL	09-jun-14	24	✓
29	58000037	11602.005	4.174,00	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	MOROCHO JIMENEZ MICHAEL EDUARDO	04-jun-14	45	✓
30	58000027	11601.003	1.244,57	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364675 /REF/02000	ANDREA JARAMILLO	NARVAEZ CAÑAR HENDRY PATRICIO	02-abr-14	35	✓

MARCAS


✓ Registro correcto


✗ Incompleto

£ Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.

£

Elaborado por: **S.V.**Revisado por: **D.M.**Fecha: **20-07-2015**Fecha: **21-07-2015**

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">CA4. 1/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 3	HALLAZGOS
RETIRO DE CUENTAS DE AHORRO	
PROCEDIMIENTO No. 1	
Tomar una muestra aleatoria de los comprobantes de retiro y verificar que existan todos los documentos de respaldo de la transacción.	
APLICACIÓN	
Se revisó una muestra de 50 comprobantes de retiro de cuentas de ahorro, comprobando que estén completos y que posean la documentación soporte.	Aplicando los procedimientos de Auditoria no se encontraron hallazgos importantes que comentar.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">CA4. 2/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 3	HALLAZGOS
RETIRO DE CUENTAS DE AHORRO	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
$\text{Indicador} = \frac{\text{Comprob. de retiro con documentación}}{\text{Comprobantes de retiro totales}}$ $\text{Indicador} = \frac{50}{50} = 100\%$ <p>El 100% de los retiros de cuentas de ahorro cuentan con la documentación soporte.</p>	



CA4.1. 1/4

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE COMPROBANTES DE RETIRO DE AHORROS
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

Nº	NUMERO	CUENTA DE AHORRO	PK	BA	VALOR	Curr.	DESCRIPCIÓN	USUARIO	NOMBRE	Entry dte	PAPELETA	FIRMAS	CEDULA
1	58000031	11601.009	40	A	1.412,00	USD	0934004SXAY /EL/PAY0934004SX	ANDREA JARAMILLO	BARRERA MOROCHO LUIS ISRAEL	03-ago-14	✓	✓	✓
2	58000051	11607.003	40	A	467,69	USD	0200000104 /EL/PAY0200000104 280	ANDREA JARAMILLO	BONE ORDONEZ MAGNO EDUARDO	20-ago-14	✓	✓	✓
3	58000024	11502.001	40	A	1.284,20	USD	05540NNQ7SM /EL/PAY05540NNQ	ANDREA JARAMILLO	BRAVO SAICO DARWIN WASHINGTON	03-ago-14	✓	✓	✓
4	58000028	11601.004	40	A	4.174,00	USD	Pago de n#mina Marzo 2014	ANDREA JARAMILLO	CAGUANA ORDONEZ ANGEL MARCELO	03-ago-14	✓	✓	✓
5	58000035	11602.003	40	A	1.293,12	USD	NONREF /PY/CODIGO ISD 515 /BI	ANA MOLINA	CALLE CEVALLOS CARLOS FABIAN	12-dic-14	✓	✓	✓
6	58000039	11603.002	40	A	733,00	USD	0200000181 /EL/PAY0200000181 310	ANDREA JARAMILLO	CAMPOVERDE MATUTE CINTHIA CRISTINA	20-ago-14	✓	✓	✓
7	58000016	11402.003	40	A	817,00	USD	NONREF /EI/0189678109771342945	ANA MOLINA	CARDENAS CARDENAS ANGEL ALFREDO	12-dic-14	✓	✓	✓
8	58000029	11601.006	40	A	1.086,00	USD	Produbanco reclass	ANDREA JARAMILLO	CASTRO OLIVEROS JUAN GABRIEL	20-ago-14	✓	✓	✓
9	58000017	11404.001	40	A	1.412,00	USD	NONREF /PY/BNPANL2AXXX NE	ANA MOLINA	CHACHA GONZALEZ DIEGO MIGUEL	20-ago-14	✓	✓	✓
10	58000048	11606.001	40	A	817,63	USD	Produbanco reclass	ANA MOLINA	CONTRERAS SACOTO ELIZABETH DEL ROCIO	03-ago-14	✓	✓	✓
11	58000038	11603.001	40	A	1.212,00	USD	0200000165 /EL/PAY0200000165 153	ANDREA JARAMILLO	ESTRELLA VAZQUEZ XAVIER FRANCISCO	03-ago-14	✓	✓	✓
12	58000047	11605.005	40	A	1.638,51	USD	Pago de n#mina Marzo 2014	ANA MOLINA	FERNANDEZ PALOMEQUE PABLO ANDRES	12-dic-14	✓	✓	✓
13	58000002	11102.004	40	A	1.538,67	USD	NONREF /PY/BNPANL2AXXX NE	ANDREA JARAMILLO	FLORES VICUNA WILSON RAFAEL	20-ago-14	✓	✓	✓
14	58000004	11102.009	40	A	2.813,93	USD	NONREF /PY/BNPANL2AXXX NE	ANDREA JARAMILLO	GUAMAN CASTRO WILSON REMIGIO	03-ago-14	✓	✓	✓
15	180000055	11102.006	40	A	854,53	USD	Produbanco reclass	ANDREA JARAMILLO	GUERRERO ALVAREZ EDISON RAMIRO	28-jul-14	✓	✓	✓

£

Elaborado por: **S.V.**

Revisado por: **D.M.**

Fecha: **20-07-2015**

Fecha: **21-07-2015**



CA4.1. 2/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE COMPROBANTES DE RETIRO DE AHORROS
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	NUMERO	CUENTA DE AHORRO	PK	BA	VALOR	Curr.	DESCRIPCIÓN	USUARIO	NOMBRE	Entry dte	PAPELETA	FIRMAS	CEDULA
16	58000050	11607.002	40	A	291,55	USD	09340O4SXAY /EL/PAY09340O4SX	ANA MOLINA	HERRERA CAMACHO VICTOR ANTONIO	03-ago-14	✓	✓	✓
17	58000049	11607.001	40	A	400,00	USD	NONREF /EI/CAQ A/F CORONEL	ANDREA JARAMILLO	HERRERA CARAGUAY GABRIELA LUCIA	20-ago-14	✓	✓	✓
18	58000030	11601.008	40	A	1.476,42	USD	NONREF /EI/CAQ A/F CORONEL	ANDREA JARAMILLO	IZQUIERDO CARRASCO MIGUEL EDUARDO	20-ago-14	✓	✓	✓
19	58000040	11603.003	40	A	2.424,73	USD	17840P4FJNN /EL/PAY17840P4FJNN	ANDREA JARAMILLO	JARAMILLO VASQUEZ MARCELA KATALINA	03-ago-14	✓	✓	✓
20	58000052	11607.005	40	A	598,71	USD	0200000100 /EL/PAY0200000100 280	ANA MOLINA	JUMBO MONTESDIOCA SANDRO GUSTAVO	03-ago-14	✓	✓	✓
21	180000040	11102.005	40	A	1.016,81	USD	Other Misc. Income	ANDREA JARAMILLO	LEON CABRERA DIEGO MAURICIO	03-ago-14	✓	✓	✓
22	58000011	11401.001	40	A	802,02	USD	NONREF /PY/BNPANL2AXXX NE	ANDREA JARAMILLO	LEON TAPIA MARCIA VERONICA	20-ago-14	✓	✓	✓
23	58000037	11602.005	40	A	4.174,00	USD	0200000149 /EL/PAY0200000149 1510	ANDREA JARAMILLO	LUDIZACA INGA ROSA CECILIA	12-dic-14	✓	✓	✓
24	58000043	11604.002	40	A	791,52	USD	0200000228 /EL/PAY0200000228 695	ANA MOLINA	LUZURIAGA LANDIVAR GIGY BRIGITHE	12-dic-14	✓	✓	✓
25	58000025	11601.001	40	A	685,50	USD	NONREF /PY/MOTIVO DE TRANS	ANDREA JARAMILLO	MALDONADO ORTIZ MILTON RAFAEL	20-ago-14	✓	✓	✓
26	58000018	11404.002	40	A	5.566,00	USD	0200000005 /EL/PAY0200000005 565	ANDREA JARAMILLO	MATUTE CABRERA NESTOR MAURICIO	03-ago-14	✓	✓	✓
27	58000019	11404.005	40	A	3.339,00	USD	Pago de IESS planillas Dic 2013	ANDREA JARAMILLO	MAZA IZQUIERDO LUIS MIGUEL	20-ago-14	✓	✓	✓
28	58000053	11607.006	40	A	664,76	USD	0200000120 /EL/PAY0200000120 364	ANDREA JARAMILLO	MOROCHO JIMENEZ MICHAEL EDUARDO	03-ago-14	✓	✓	✓
29	58000033	11602.001	40	A	622,00	USD	0200000100 /EL/PAY0200000100 280	ANDREA JARAMILLO	NARVAEZ CAÑAR HENDRY PATRICIO	20-ago-14	✓	✓	✓
30	58000027	11601.003	40	A	1.244,57	USD	0200000064 /EL/PAY0200000064 983	ANDREA JARAMILLO	ORTIZ GONZALEZ WILSON FRANKLIN	03-ago-14	✓	✓	✓

£

Elaborado por: **S.V.**Revisado por: **D.M.**Fecha: **20-07-2015**Fecha: **21-07-2015**



CA4.1. 3/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE COMPROBANTES DE RETIRO DE AHORROS
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	NUMERO	CUENTA DE AHORRO	PK	BA	VALOR	Curr.	DESCRIPCIÓN	USUARIO	NOMBRE	Entry dte	PAPELETA	FIRMAS	CEDULA
31	58000046	11605.002	40	A	829,33	USD	0200000064 /EI/PAY0200000064 983	ANA MOLINA	ORTIZ ORDOÑEZ MARCO ANTONIO	12-dic-14	✓	✓	✓
32	58000022	11501.007	40	A	986,00	USD	0200000032 /EI/PAY0200000032 969	ANA MOLINA	PADRON SAETEROS DIEGO FERNANDO	03-ago-14	✓	✓	✓
33	58000023	11501.008	40	A	898,70	USD	Pago de n#mina CNSYONCO Febrer	ANA MOLINA	PENALOZA CHUQUI MILTON ROLANDO	12-dic-14	✓	✓	✓
34	58000032	11601.016	40	A	1.383,45	USD	0200000104 /EI/PAY0200000104 280	ANDREA JARAMILLO	REINOSO QUINTEROS OSCAR RENE	03-ago-14	✓	✓	✓
35	58000021	11501.001	40	A	733,00	USD	0200000028 /EI/PAY0200000028 067	ANDREA JARAMILLO	ROCANO TENEZACA JOSE LUIS	03-ago-14	✓	✓	✓
36	58000042	11604.001	40	A	5.009,00	USD	NONREF /EI/TRANSACCION /REF	ANA MOLINA	ROMERO CASTILLO WASHINGTON JAVIER	20-ago-14	✓	✓	✓
37	58000026	11601.002	40	A	1.086,00	USD	NONREF /PY/CODIGO ISD 515 /BI	ANDREA JARAMILLO	ROMERO CORONEL MILTON EDUARDO	12-dic-14	✓	✓	✓
38	58000012	11402.001	40	A	1.158,55	USD	NONREF /EI/CAQ CHQ GER NO U	ANDREA JARAMILLO	ROSAS CALLE LUIS ENRIQUE	12-dic-14	✓	✓	✓
39	18000025	11102.003	40	A	1.708,04	USD	Transferencia interbancaria del Citi al	ANDREA JARAMILLO	SACOTO REYES JAIME ISMAEL	03-ago-14	✓	✓	✓
40	58000041	11603.004	40	A	976,08	USD	0200000217 /EI/PAY0200000217 666	ANA MOLINA	SALINAS VICUNA PATRICIO LEONARDO	03-ago-14	✓	✓	✓
41	58000008	11103.003	40	A	622,00	USD	NONREF /PY/BNPANL2A NETHE	ANDREA JARAMILLO	SALINAS ZEA CRISTIAN JAVIER	20-ago-14	✓	✓	✓
42	58000044	11604.009	40	A	986,00	USD	21740PKLHT0 /EI/PAY21740PKLH	ANA MOLINA	SANANGO ZURITA JUAN GABRIEL	20-ago-14	✓	✓	✓
43	58000001	11102.001	40	A	1.676,00	USD	NONREF /EI/TRANSACCION /REF	ANDREA JARAMILLO	SANCHEZ GUILLEN MARIO GEOVANY	20-ago-14	✓	✓	✓
44	58000000	11101.002	40	A	103,67	USD	NONREF /PY/BNPANL2AXXX NE	ANDREA JARAMILLO	SARMIENTO MOLINA KLEBER GUILLERMO	12-dic-14	✓	✓	✓
45	58000015	11402.002	40	A	622,00	USD	NONREF /PY/BNPANL2A NETHE	ANA MOLINA	TENEMAZA PAIDA JULIO CESAR	12-dic-14	✓	✓	✓

£

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA4.1. 4/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE COMPROBANTES DE RETIRO DE AHORROS
PROCSO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	NUMERO	CUENTA DE AHORRO	PK	BA	VALOR	Curr.	DESCRIPCIÓN	USUARIO	NOMBRE	Entry dte	PAPELETA	FIRMAS	CEDULA
46	58000034	11602.002	40	A	1.690,36	USD	0200000120 /EI/PAY0200000120 364	ANA MOLINA	TORRES GUTIERREZ LUIS EDUARDO	20-ago-14	✓	✓	✓
47	58000054	11607.007	40	A	629,49	USD	NONREF /PY/CODIGO ISD 515 /B	ANA MOLINA	UYUNKAR TAISH JOHNATAN ROLANDO	03-ago-14	✓	✓	✓
48	58000020	11405.001	40	A	733,00	USD	Pago de n#mina CNSYONCO Enero	ANDREA JARAMILLO	VAZQUEZ IZQUIERDO CRISTIAN EMMANUEL	03-ago-14	✓	✓	✓
49	58000045	11605.001	40	A	1.676,00	USD	NONREF /PY/CODIGO ISD 515 /B	ANA MOLINA	VINTIMILLA LOPEZ OSCAR ROLANDO	03-ago-14	✓	✓	✓
50	58000036	11602.004	40	A	1.035,30	USD	NONREF /EI/CAQ A/F CORONEL	ANA MOLINA	VIZUETA JIMBO IVAN ANDRES	03-ago-14	✓	✓	✓

£

MARCAS


✓ Documentación Correcta

✗ Incompleto

£ Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.

Elaborado por: **S.V.**Revisado por: **D.M.**Fecha: **20-07-2015**Fecha: **21-07-2015**

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">CA5. 1/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 4	HALLAZGOS
CUADRE DE VENTANILLA	
PROCEDIMIENTO No. 1	
Realizar un arqueo de caja para verificar que el saldo sea razonable, y solicitar aleatoriamente las hojas de cierre diario para verificar que se encuentren completas.	
APLICACIÓN	
Se procedió a realizar un arqueo de caja, en el cual se pudo constatar que el saldo que se revisó estaba razonable. También se revisó una muestra de 50 hojas de cierre diario de cajas con los reportes del sistema y contabilidad.	<div style="color: red; font-weight: bold;">HH11. 1/3</div>

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">CA5. 2/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 4	HALLAZGOS
CUADRE DE VENTANILLA	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
$\text{Indicador} = \frac{\text{Hojas de cierre completas}}{\text{Hojas de cierre totales}}$ $\text{Indicador} = \frac{44}{50} = 88\%$ <p>El 12% de los documentos de hojas de cierre no se encontraron físicamente en el archivo del departamento de cajas.</p>	



CA5.1. 1/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE ARQUEO DE CAJA Y HOJAS DE CIERRE DIARIO
PROCESO DE CAJA
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

El arqueo de caja dio como resultado que el saldo de caja esta razonable y no existe sobrante o faltante, a continuación se presenta el procedimiento realizado:

ARQUEO DE CAJA
JULIO 31 DE 2015

SALDO SEGÚN LIBROS: 675,00

DETALLE DEL ARQUEO: BILLETES

CANTIDAD	VALOR	VALOR TOTAL
5	20,00	100,00
3	10,00	30,00
13	5,00	65,00
20	1,00	20,00

TOTAL BILLETES 215,00

DETALLE DEL ARQUEO: MONEDAS

CANTIDAD	VALOR	VALOR TOTAL
30	5,00	150,00
20	1,00	20,00

TOTAL MONEDAS 170,00

DETALLE DEL ARQUEO: CHEQUES

NÚMERO	BANCO	VALOR TOTAL
2350	MACHALA	150,00
4908	AUSTRO	80,00
0056	PACIFICO	60,00

TOTAL CHEQUES 290,00

TOTAL ARQUEO 675,00

FALTANTE -

SOBRANTE -

£

Elaborado por: **S.V.**

Revisado por: **D.M.**

Fecha: **20-07-2015**

Fecha: **21-07-2015**



CA5.1. 2/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE ARQUEO DE CAJA Y HOJAS DE CIERRE DIARIO
PROCESO DE CAJA
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	NUMERO	DÍA	MES	CAJA	USUARIO	SUPERVISOR	FISICO	FIRMAS
1	2013_1_1	2	ENERO	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
2	2013_1_15	16	ENERO	2	ANA MOLINA	ELVIA LOAIZA	✓	✓
3	2013_1_20	21	ENERO	3	NATALIA PEREZ	ELVIA LOAIZA	✓	✓
4	2013_1_27	28	ENERO	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
5	2013_2_3	3	FEBRERO	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
6	2013_2_12	12	FEBRERO	2	ANA MOLINA	ELVIA LOAIZA	✓	✓
7	2013_2_23	23	FEBRERO	3	NATALIA PEREZ	ELVIA LOAIZA	✓	✓
8	2013_2_28	28	FEBRERO	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	X	X
9	2013_3_2	2	MARZO	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
10	2013_3_16	16	MARZO	2	ANA MOLINA	ELVIA LOAIZA	✓	✓
11	2013_3_21	21	MARZO	3	NATALIA PEREZ	ELVIA LOAIZA	✓	✓
12	2013_3_28	28	MARZO	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	X	X
13	2013_4_3	3	ABRIL	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
14	2013_4_12	12	ABRIL	2	ANA MOLINA	ELVIA LOAIZA	✓	✓
15	2013_4_23	23	ABRIL	3	NATALIA PEREZ	ELVIA LOAIZA	✓	✓
16	2013_4_28	28	ABRIL	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
17	2013_5_2	2	MAYO	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
18	2013_5_16	16	MAYO	2	ANA MOLINA	ELVIA LOAIZA	X	X
19	2013_5_21	21	MAYO	3	NATALIA PEREZ	ELVIA LOAIZA	✓	✓
20	2013_5_28	28	MAYO	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓

£

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA5.1. 3/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE ARQUEO DE CAJA Y HOJAS DE CIERRE DIARIO
PROCESO DE CAJA
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	NUMERO	DÍA	MES	CAJA	USUARIO	SUPERVISOR	FISICO	FIRMAS
21	2013_6_3	3	JUNIO	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
22	2013_6_12	12	JUNIO	2	ANA MOLINA	ELVIA LOAIZA	✓	✓
23	2013_6_23	23	JUNIO	3	NATALIA PEREZ	ELVIA LOAIZA	✓	✓
24	2013_6_28	28	JUNIO	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
25	2013_7_2	2	JULIO	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
26	2013_7_16	16	JULIO	2	ANA MOLINA	ELVIA LOAIZA	X	X
27	2013_7_21	21	JULIO	3	NATALIA PEREZ	ELVIA LOAIZA	✓	✓
28	2013_7_28	28	JULIO	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
29	2013_8_3	3	AGOSTO	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
30	2013_8_12	12	AGOSTO	2	ANA MOLINA	ELVIA LOAIZA	✓	✓
31	2013_8_23	23	AGOSTO	3	NATALIA PEREZ	ELVIA LOAIZA	✓	✓
32	2013_8_28	28	AGOSTO	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	X	X
33	2013_9_2	2	SEPTIEMBRE	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
34	2013_9_16	16	SEPTIEMBRE	2	ANA MOLINA	ELVIA LOAIZA	✓	✓
35	2013_9_21	21	SEPTIEMBRE	3	NATALIA PEREZ	ELVIA LOAIZA	✓	✓
36	2013_9_28	28	SEPTIEMBRE	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
37	2013_10_3	3	OCTUBRE	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
38	2013_10_12	12	OCTUBRE	2	ANA MOLINA	ELVIA LOAIZA	✓	✓
39	2013_10_23	23	OCTUBRE	3	NATALIA PEREZ	ELVIA LOAIZA	✓	✓
40	2013_10_28	28	OCTUBRE	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓

£

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA5.1. 4/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE ARQUEO DE CAJA Y HOJAS DE CIERRE DIARIO
PROCESO DE CAJA
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	NUMERO	DÍA	MES	CAJA	USUARIO	SUPERVISOR	FISICO	FIRMAS
41	2013_11_2	2	NOVIEMBRE	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	X	X
42	2013_11_16	16	NOVIEMBRE	2	ANA MOLINA	ELVIA LOAIZA	✓	✓
43	2013_11_21	21	NOVIEMBRE	3	NATALIA PEREZ	ELVIA LOAIZA	✓	✓
44	2013_11_28	28	NOVIEMBRE	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
45	2013_12_2	2	DICIEMBRE	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
46	2013_12_8	8	DICIEMBRE	2	ANA MOLINA	ELVIA LOAIZA	✓	✓
47	2013_12_12	12	DICIEMBRE	3	NATALIA PEREZ	ELVIA LOAIZA	✓	✓
48	2013_12_21	21	DICIEMBRE	1	ANDREA JARAMILLO	ELVIA LOAIZA	✓	✓
49	2013_12_26	26	DICIEMBRE	2	ANA MOLINA	ELVIA LOAIZA	✓	✓
50	2013_12_28	28	DICIEMBRE	3	NATALIA PEREZ	ELVIA LOAIZA	✓	✓

£

MARCAS


✓ Correcto

✗ Incompleto

£ Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.

Elaborado por: **S.V.**Revisado por: **D.M.**Fecha: **20-07-2015**Fecha: **21-07-2015**

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> CA6. 1/2 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 5	HALLAZGOS
CUADRE DEL MODULO DE AHORROS	
PROCEDIMIENTO No. 1	
Solicitar una muestra de los reportes de contabilidad del módulo de ahorros y comparar con las hojas de cierre de ventanilla.	
APLICACIÓN	
Se revisó una muestra de 50 reportes de contabilidad y también se comparó con las hojas de cierre diario de ventanilla para verificar que cuadren.	Aplicando los procedimientos de Auditoria no se encontraron hallazgos importantes que comentar.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">CA6. 2/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 5	HALLAZGOS
CUADRE DEL MODULO DE AHORROS	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
$\text{Indicador} = \frac{\text{Reportes de contabilidad correctos}}{\text{Reportes de contabilidad totales}}$ $\text{Indicador} = \frac{50}{50} = 100\%$ <p>El 100% de los reportes de contabilidad revisados coinciden con las hojas de cierre de ventanilla.</p>	



CA6.1. 1/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"

REVISIÓN DE REPORTES DE CONTABILIDAD

PROCESO DE CAJA

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	CODIGO CONTABLE	DÍA	MES	CAJA	USUARIO	REPORTE CONTABILIDAD	HOJA DE CIERRE VENTANILLA
1	11601.009	2	ENERO	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
2	11607.003	2	MARZO	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
3	11502.001	2	MAYO	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
4	11601.004	2	JULIO	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
5	11602.003	2	SEPTIEMBRE	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
6	11603.002	2	NOVIEMBRE	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
7	11402.003	2	DICIEMBRE	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
8	11601.006	3	FEBRERO	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
9	11404.001	3	ABRIL	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
10	11606.001	3	JUNIO	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
11	11603.001	3	AGOSTO	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
12	11605.005	3	OCTUBRE	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
13	11102.004	8	DICIEMBRE	2	ANA MOLINA	✓	✓
14	11102.009	12	FEBRERO	2	ANA MOLINA	✓	✓
15	11102.006	12	ABRIL	2	ANA MOLINA	✓	✓
16	11607.002	12	JUNIO	2	ANA MOLINA	✓	✓
17	11607.001	12	AGOSTO	2	ANA MOLINA	✓	✓
18	11601.008	12	OCTUBRE	2	ANA MOLINA	✓	✓
19	11603.003	12	DICIEMBRE	3	NATALIA PEREZ	✓	✓
20	11607.005	16	ENERO	2	ANA MOLINA	✓	✓

£

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA6.1. 2/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"

REVISIÓN DE REPORTES DE CONTABILIDAD

PROCESO DE CAJA

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	CODIGO CONTABLE	DÍA	MES	CAJA	USUARIO	REPORTES CONTABILIDAD	HOJA DE CIERRE VENTANILLA
21	11102.005	16	MARZO	2	ANA MOLINA	✓	✓
22	11401.001	16	MAYO	2	ANA MOLINA	✓	✓
23	11602.005	16	JULIO	2	ANA MOLINA	✓	✓
24	11604.002	16	SEPTIEMBRE	2	ANA MOLINA	✓	✓
25	11601.001	16	NOVIEMBRE	2	ANA MOLINA	✓	✓
26	11404.002	21	ENERO	3	NATALIA PEREZ	✓	✓
27	11404.005	21	MARZO	3	NATALIA PEREZ	✓	✓
28	11607.006	21	MAYO	3	NATALIA PEREZ	✓	✓
29	11602.001	21	JULIO	3	NATALIA PEREZ	✓	✓
30	11601.003	21	SEPTIEMBRE	3	NATALIA PEREZ	✓	✓
31	11605.002	21	NOVIEMBRE	3	NATALIA PEREZ	✓	✓
32	11501.007	21	DICIEMBRE	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
33	11501.008	23	FEBRERO	3	NATALIA PEREZ	✓	✓
34	11601.016	23	ABRIL	3	NATALIA PEREZ	✓	✓
35	11501.001	23	JUNIO	3	NATALIA PEREZ	✓	✓
36	11604.001	23	AGOSTO	3	NATALIA PEREZ	✓	✓
37	11601.002	23	OCTUBRE	3	NATALIA PEREZ	✓	✓
38	11402.001	26	DICIEMBRE	2	ANA MOLINA	✓	✓
39	11102.003	28	ENERO	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
40	11603.004	28	FEBRERO	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓

£

Elaborado por: **S.V.**Revisado por: **D.M.**Fecha: **20-07-2015**Fecha: **21-07-2015**



CA6.1. 3/3

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"

REVISIÓN DE REPORTES DE CONTABILIDAD

PROCESO DE CAJA

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	CODIGO CONTABLE	DÍA	MES	CAJA	USUARIO	REPORTES CONTABILIDAD	HOJA DE CIERRE VENTANILLA
41	11103.003	28	MARZO	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
42	11604.009	28	ABRIL	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
43	11102.001	28	MAYO	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
44	11101.002	28	JUNIO	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
45	11402.002	28	JULIO	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
46	11602.002	28	AGOSTO	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
47	11607.007	28	SEPTIEMBRE	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
48	11405.001	28	OCTUBRE	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
49	11605.001	28	NOVIEMBRE	1	ANDREA JARAMILLO	✓	✓
50	11602.004	28	DICIEMBRE	3	NATALIA PEREZ	✓	✓

£

MARCAS:

✓ Revisado y comparado

✗ Incompleto


£ Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.


Elaborado por: **S.V.**

Revisado por: **D.M.**

Fecha: **20-07-2015**

Fecha: **21-07-2015**

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">CA7. 1/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 6	HALLAZGOS
CONTROL DE MOVIMIENTOS DIARIOS	
PROCEDIMIENTO No. 1	
Solicitar aleatoriamente una muestra de notas de débito del sistema, por transacciones que afecten al módulo de ahorros.	
APLICACIÓN	
Se revisó una muestra de 50 notas de débito del departamento de cajas que se registren en el módulo de ahorros del sistema, para conocer si se encuentran bien registrados.	Aplicando los procedimientos de Auditoria no se encontraron hallazgos importantes que comentar.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> CA7. 2/2 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 6	HALLAZGOS
CONTROL DE MOVIMIENTOS DIARIOS	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
$\text{Indicador} = \frac{\text{Notas de debito correctas}}{\text{Notas de debito totales}}$ $\text{Indicador} = \frac{50}{50} = 100\%$ <p>El 100% de las notas de débito revisadas se encuentran correctamente registradas.</p>	



CA7.1. 1/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"

REVISIÓN DE NOTAS DE DEBITO

PROCESO DE CAJA

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	N. DEBITO	F_INGRESO	H_INGRESO	USER_REGISTRO	H_MODIF	H_APR	CONCEPTO	ID_CUENTA	Cuenta	GR	V_IMPORTE	TIPO_ASIENTO	ESTADO	FISICO	REGISTRO
1	219731	04/11/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,80	AUTO	P	£	⊙
2	221723	04/01/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	1,07	AUTO	P	£	⊙
3	215547	25/01/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	7,89	AUTO	P	£	⊙
4	219230	25/01/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,04	AUTO	P	£	⊙
5	219231	25/01/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,06	AUTO	P	£	⊙
6	219234	25/01/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,03	AUTO	P	£	⊙
7	219235	25/01/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,02	AUTO	P	£	⊙
8	219236	25/01/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,02	AUTO	P	£	⊙
9	219227	24/02/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,50	AUTO	P	£	⊙
10	219227	24/02/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,50	AUTO	P	£	⊙
11	219236	27/02/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,02	AUTO	P	£	⊙
12	218519	27/02/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	3,00	AUTO	P	£	⊙
13	219334	26/02/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	6,89	AUTO	P	£	⊙
14	218500	26/02/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	9,16	AUTO	P	£	⊙
15	218850	14/03/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	6,98	AUTO	P	£	⊙

£

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA7.1. 2/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE NOTAS DE DEBITO
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	N. DEBITO	F_INGRESO	H_INGRESO	USER_REGISTRO	H_MODIF	H_APR	CONCEPTO	ID_CUENTA	Cuenta	GR	V_IMPORTE	TIPO_ASIENTO	ESTADO	FISICO	REGISTRO
16	218850	14/03/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	6,98	AUTO	P	£	⊙
17	218870	22/02/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,00	AUTO	P	£	⊙
18	218890	22/02/2014	100255	WVARGAS	114957	114957	Depósito banc	3BAL.11102.009	11102.009	1	0,00	AUTO	P	£	⊙
19	218548	01/03/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	9,68	AUTO	P	£	⊙
20	218669	01/03/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	10,00	AUTO	P	£	⊙
21	218519	20/02/2014	104755	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,54	AUTO	P	£	⊙
22	218519	20/02/2014	144832	MLUCIO	161924	161924	Depósito banc	3BAL.11102.001	11102.001	1	1,95	AUTO	P	£	⊙
23	219265	21/06/2014	144938	MLUCIO	161924	161924	Depósito banc	3BAL.11102.001	11102.001	1	5,00	AUTO	P	£	⊙
24	219348	21/06/2014	145026	MLUCIO	161924	161924	Depósito banc	3BAL.11102.001	11102.001	1	0,10	AUTO	P	£	⊙
25	219268	21/06/2014	144428	MLUCIO	120613	120613	Depósito banc	3BAL.11102.004	11102.004	1	10,00	MANUAL	P	£	⊙
26	212334	21/06/2014	81032	WVARGAS	142508	142508	Depósito banc	3BAL.11102.004	11102.004	1	4,10	AUTO	P	£	⊙
27	209352	21/06/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,00	AUTO	P	£	⊙
28	209352	21/06/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,80	AUTO	P	£	⊙
29	209352	21/06/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,00	AUTO	P	£	⊙
30	209352	21/06/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	1,10	AUTO	P	£	⊙

£

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA7.1. 3/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE NOTAS DE DEBITO
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	N. DEBITO	F_INGRESO	H_INGRESO	USER_REGISTRO	H_MODIF	H_APR	CONCEPTO	ID_CUENTA	Cuenta	GR	V_IMPORTE	TIPO_ASIENTO	ESTADO	FISICO	REGISTRO
31	211932	21/06/2014	81032	WVARGAS	142508	142508	Depósito banc	3BAL.11102.004	11102.004	1	10,00	AUTO	P	£	⊙
32	211936	21/06/2014	144522	WVARGAS	120146	120146	Depósito banc	3BAL.11102.009	11102.009	1	6,00	AUTO	P	£	⊙
33	211940	22/06/2014	80550	WVARGAS	161923	161923	Depósito banc	3BAL.11102.001	11102.001	1	5,65	AUTO	P	£	⊙
34	211944	22/06/2014	80550	WVARGAS	161923	161923	Depósito banc	3BAL.11102.001	11102.001	1	7,70	AUTO	P	£	⊙
35	211948	23/06/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	8,50	AUTO	P	£	⊙
36	212307	23/06/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	9,45	AUTO	P	£	⊙
37	213715	26/12/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,04	AUTO	P	£	⊙
38	214071	12/03/2014	80550	WVARGAS	161923	161923	Depósito banc	3BAL.11102.001	11102.001	1	2,31	AUTO	P	£	⊙
39	214071	12/03/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	7,29	AUTO	P	£	⊙
40	214071	04/05/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	2,33	AUTO	P	£	⊙
41	214071	04/05/2014	80550	WVARGAS	161923	161923	Depósito banc	3BAL.11102.001	11102.001	1	3,53	AUTO	P	£	⊙
42	214071	24/09/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	2,09	AUTO	P	£	⊙
43	214071	24/09/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	3,86	AUTO	P	£	⊙
44	214071	24/01/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	7,86	AUTO	P	£	⊙
45	214071	28/10/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	3,85	AUTO	P	£	⊙

£

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA7.1. 4/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"
REVISIÓN DE NOTAS DE DEBITO
PROCESO DE CAJA
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	N. DEBITO	F_INGRESO	H_INGRESO	USER_REGISTRO	H_MODIF	H_APR	CONCEPTO	ID_CUENTA	Cuenta	GR	V_IMPORTE	TIPO_ASIENTO	ESTADO	FISICO	REGISTRO
46	209357	30/04/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,00	AUTO	P	£	©
47	209350	30/04/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	1,12	AUTO	P	£	©
48	209351	30/04/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,00	AUTO	P	£	©
49	209352	30/04/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,34	AUTO	P	£	©
50	209353	30/04/2014	94912	WVARGAS	141636	141636	Depósito banc	3BAL.11102.005	11102.005	1	0,34	AUTO	P	£	©

MARCAS:

£ Revisado físicamente.

© Registro correcto


W Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.


Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">CA8. 1/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 6	HALLAZGOS
CONTROL DE MOVIMIENTOS DIARIOS	
PROCEDIMIENTO No. 2	
Solicitar aleatoriamente una muestra de notas de crédito del sistema, por transacciones que afecten al módulo de ahorros.	
APLICACIÓN	
Se revisó una muestra de 50 notas de crédito, que se registren correctamente en el módulo de ahorros del sistema.	Aplicando los procedimientos de Auditoria no se encontraron hallazgos importantes que comentar.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;">CA8. 2/2</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” PROCESO DE CAJA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
PROCESO No. 6	HALLAZGOS
CONTROL DE MOVIMIENTOS DIARIOS	
CÁLCULO DEL INDICADOR	
$\text{Indicador} = \frac{\text{Notas de credito correctas}}{\text{Notas de credito totales}}$ $\text{Indicador} = \frac{50}{50} = 100\%$ <p>El 100% de las notas de crédito revisadas se encuentran correctamente registradas.</p>	



CA8.1. 1/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"

REVISIÓN DE NOTAS DE CREDITO

PROCESO DE CAJA

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	N. CREDITO	F_INGRESO	MES	H_INGRESO	USER_REGISTRO	CONCEPTO	V_IMPORTE	TIPO_ASIENTO	ESTADO	MODULO	FISICO	REGISTRO
1	167680	05/02/2014	2	83110	MLUCIO	REGISTRO INTERESES FOMENTO	-792,9	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
2	167680	05/02/2014	2	83110	MLUCIO	REGISTRO INTERESES FOMENTO	-792,9	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
3	167697	05/02/2014	2	84720	MLUCIO	REGISTRO INTERESES BANCO FOMEN	-792,9	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
4	175412	08/04/2014	4	115220	MOBREGON	REG.INTERESES X INVERSION MARZ	-711,9	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
5	168000	06/02/2014	2	180241	MLUCIO	REG. INTERESES BANCO PACIFICO	-434,3	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
6	167838	05/02/2014	2	165720	MLUCIO	REGISTRO INTERESES PICHINCHA	-191	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
7	183246	04/06/2014	6	150147	MLUCIO	REG. INTERESES BCO FOMENTO	-187,73	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
8	167862	06/02/2014	2	75328	MLUCIO	REGISTRO INTERESES AUSTRO	-155,56	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
9	183251	04/06/2014	6	152542	MLUCIO	REG. INTERESES BCO PACIFICO	-28,82	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
10	183246	04/06/2014	6	150147	MLUCIO	REG. INTERESES BCO FOMENTO	-3,75	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
11	183251	04/06/2014	6	152542	MLUCIO	REG. INTERESES BCO PACIFICO	-2,51	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
12	183246	04/06/2014	6	150147	MLUCIO	REG. INTERESES BCO FOMENTO	-2,51	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
13	181680	27/05/2014	5	144743	MLUCIO	REG. PAGO INTERESES CFN	-2,51	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
14	181680	27/05/2014	5	144743	MLUCIO	REG. PAGO INTERESES CFN	-2,51	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
15	181680	27/05/2014	5	144743	MLUCIO	REG. PAGO INTERESES CFN	-2,51	MANUAL	P	AUTO	£	⊙

u

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA8.1. 2/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"

REVISIÓN DE NOTAS DE CREDITO

PROCESO DE CAJA

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	N. CREDITO	F_INGRESO	MES	H_INGRESO	USER_REGISTRO	CONCEPTO	V_IMPORTE	TIPO_ASIENTO	ESTADO	MODULO	FISICO	REGISTRO
16	183184	04/06/2014	6	124900	MLUCIO	REG. INTERESES BCO PROMERICA	-2,51	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
17	168914	14/02/2014	2	172527	MOBREGON	REG. INTERESES POLIZAS DIC	-2	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
18	167915	06/02/2014	2	112011	MLUCIO	REGISTRO INTERESES	-2	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
19	167915	06/02/2014	2	112011	MLUCIO	REGISTRO INTERESES	-2	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
20	167915	06/02/2014	2	112011	MLUCIO	REGISTRO INTERESES	-2	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
21	167915	06/02/2014	2	112011	MLUCIO	REGISTRO INTERESES	-2	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
22	167915	06/02/2014	2	112011	MLUCIO	REGISTRO INTERESES	-2	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
23	167915	06/02/2014	2	112011	MLUCIO	REGISTRO INTERESES	-2	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
24	167915	06/02/2014	2	112011	MLUCIO	REGISTRO INTERESES	-2	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
25	167915	06/02/2014	2	112011	MLUCIO	REGISTRO INTERESES	-2	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
26	168642	13/02/2014	2	144231	MLUCIO	REGISTRO INTERESES BANCARIOS	-1,22	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
27	183251	04/06/2014	6	152542	MLUCIO	REG. INTERESES BCO PACIFICO	-0,58	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
28	183184	04/06/2014	6	124900	MLUCIO	REG. INTERESES BCO PROMERICA	-0,3	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
29	167915	06/02/2014	2	112011	MLUCIO	REGISTRO INTERESES	-0,27	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
30	167915	06/02/2014	2	112011	MLUCIO	REGISTRO INTERESES	-0,27	MANUAL	P	AUTO	£	⊙

u

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA8.1. 3/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"

REVISIÓN DE NOTAS DE CREDITO

PROCESO DE CAJA

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

N°	N. CREDITO	F_INGRESO	MES	H_INGRESO	USER_REGISTRO	CONCEPTO	V_IMPORTE	TIPO_ASIENTO	ESTADO	MODULO	FISICO	REGISTRO
31	168642	13/02/2014	2	144231	MLUCIO	REGISTRO INTERESES BANCARIOS	-0,27	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
32	167915	06/02/2014	2	112011	MLUCIO	REGISTRO INTERESES	-0,03	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
33	167838	05/02/2014	2	165720	MLUCIO	REGISTRO INTERESES PICHINCHA	-0,38	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
34	167680	05/02/2014	2	83110	MLUCIO	REGISTRO INTERESES FOMENTO	18,98	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
35	167862	06/02/2014	2	75328	MLUCIO	REGISTRO INTERESES AUSTRO	-2,81	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
36	167680	05/02/2014	2	83110	MLUCIO	REGISTRO INTERESES FOMENTO	140,45	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
37	167697	05/02/2014	2	84720	MLUCIO	REGISTRO INTERESES BANCO FOMEN	1178,34	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
38	168000	06/02/2014	2	180241	MLUCIO	REG. INTERESES BANCO PACIFICO	-144,13	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
39	172044	07/03/2014	3	141419	MOBREGON	REG.RENOV.CREDITO E INTERESES	-114,36	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
40	172044	07/03/2014	3	141419	MOBREGON	REG.RENOV.CREDITO E INTERESES	-18,98	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
41	172044	07/03/2014	3	141419	MOBREGON	REG.RENOV.CREDITO E INTERESES	-140,45	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
42	172044	07/03/2014	3	141419	MOBREGON	REG.RENOV.CREDITO E INTERESES	-166,08	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
43	172044	07/03/2014	3	141419	MOBREGON	REG.RENOV.CREDITO E INTERESES	-127,79	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
44	175412	08/04/2014	4	115220	MOBREGON	REG.INTERESES X INVERSION MARZ	-576,41	MANUAL	P	AUTO	£	⊙
45	181695	27/05/2014	5	152004	MLUCIO	REG. PAGO INTERESES CFN	-28,82	MANUAL	P	AUTO	£	⊙

u

Elaborado por: S.V.

Revisado por: D.M.

Fecha: 20-07-2015

Fecha: 21-07-2015



CA8.1. 4/4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO"

REVISIÓN DE NOTAS DE CREDITO

PROCESO DE CAJA

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	N. CREDITO	F_INGRESO	MES	H_INGRESO	USER_REGISTRO	CONCEPTO	V_IMPORTE	TIPO_ASIENTO	ESTADO	MODULO	FISICO	REGISTRO
46	181695	27/05/2014	5	152004	MLUCIO	REG. PAGO INTERESES CFN	-3,75	MANUAL	P	AUTO	£	©
47	181695	27/05/2014	5	152004	MLUCIO	REG. PAGO INTERESES CFN	-2,51	MANUAL	P	AUTO	£	©
48	181680	27/05/2014	5	144743	MLUCIO	REG. PAGO INTERESES CFN	-2,51	MANUAL	P	AUTO	£	©
49	181680	27/05/2014	5	144743	MLUCIO	REG. PAGO INTERESES CFN	-2,51	MANUAL	P	AUTO	£	©
50	181680	27/05/2014	5	144743	MLUCIO	REG. PAGO INTERESES CFN	-2,51	MANUAL	P	AUTO	£	©

u

MARCAS:

£ Revisado físicamente

© Registro correcto

u Revisado con los registros proporcionados por la Cooperativa.

Elaborado por: **S.V.**

Revisado por: **D.M.**

Fecha: **20-07-2015**

Fecha: **21-07-2015**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO”
LTDA.**

Informe dirigido a los socios y administración de la institución para dar a conocer los Controles Internos que deberían mejorarse de los procesos de caja, crédito y cobranzas.

A la Administración

Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda.

Quito, 30 de septiembre del 2015

La auditoría de gestión realizada a los procesos de caja, crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda., por el periodo comprendido entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2014, efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y con el propósito de emitir conclusiones y recomendaciones que permitan el mejoramiento continuo de los procesos indicados, a continuación se presenta el respectivo informe.

En el desarrollo de la auditoría, seleccionamos procedimientos de auditoría destinados a la obtención de la evidencia e información de auditoría de los procesos de caja, crédito y cobranzas. Como parte de la aplicación de estos procedimientos, se obtuvo un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo sus controles internos, con el propósito de identificar y evaluar los riesgos de desviaciones o irregularidades de los procesos revisados. La evaluación de riesgos toma en consideración los controles internos de la compañía, relevantes para promover la eficiencia proteger los activos, obtener información financiera confiable, segura y oportuna, a fin de diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con la finalidad de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de los procesos auditados. Consecuentemente y, pese a que no expresamos una opinión o conclusión sobre los controles internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda., informamos las recomendaciones tendientes a mejorar éstos controles identificados durante el desarrollo de los procedimientos de auditoría.

La Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda., es responsable por el establecimiento de controles internos que ella considere necesarios para el cumplimiento de la normativa y de los procedimientos establecidos para el funcionamiento correcto de la organización. En cumplimiento de esa responsabilidad, la

Administración utiliza estimaciones y toma decisiones para determinar los costos y correspondientes beneficios esperados de la implementación de los procedimientos de control interno.

Control interno, en el contexto de las Normas Internacionales de Auditoría, se define como el proceso diseñado, planificado, implementado y mantenido por los encargados de la Administración y otro personal, con la finalidad de proporcionar certeza razonable sobre el cumplimiento de los objetivos de la compañía en relación a la confiabilidad de los reportes financieros, eficacia y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables a su entorno. Una deficiencia de control interno existe cuando: (i) un control es planificado, implementado u operado de tal manera que no es capaz de prevenir, o detectar y corregir oportunamente desviaciones o irregularidades en los procesos, o (ii) no se ha establecido un control que es necesario para prevenir o detectar y corregir desviaciones o irregularidades en los procesos de la compañía.

Los procedimientos de auditoría desarrollados dependen del juicio del auditor y fueron efectuados en base de pruebas, con el único propósito descrito en el primer párrafo de este informe y, por lo tanto, no necesariamente reflejan todos los asuntos que podrían resultar en deficiencias significativas de los controles internos. Nuevas evaluaciones o estudios que tengan conexión con futuras auditorías o revisiones específicas y de mayor profundidad, podrían identificar otras áreas que requieren mejoras. Nuestras recomendaciones se categorizan de la siguiente forma:

1. **Deficiencias Significativas (DS)** - Una deficiencia o combinación de deficiencias en el control interno, que según el juicio profesional del auditor, es de suficiente importancia que amerita la atención de los encargados de la Administración de la Compañía.

2. **Otras Deficiencias (OD)** – Estas son deficiencias que no son significativas, pero que sin embargo ameritan la atención de la Administración.
3. **Comentarios en relación a Actividades Operativas y/o de Negocio (O/AN)** – Son recomendaciones que tienen por finalidad la mejora las actividades operativas y/o de negocio. Es importante indicar que estos comentarios no pretenden proporcionar soluciones; sino llamar la atención de la Administración sobre oportunidades de mejora.

Las recomendaciones incluidas en este informe, que fueron discutidas con la Administración y junto a cada recomendación se incluyen los comentarios y planes de acción propuestos.



Este informe es para información y uso exclusivo de la Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda., y uso de otras personas autorizadas por la Gerencia en la Compañía, y no ha sido preparada para ser usada o presentada a terceras partes fuera de la Compañía.



Aprovechamos la oportunidad para expresar el agradecimiento por la cooperación que ha sido brindada por parte de los ejecutivos y personal de la Cooperativa durante el desarrollo del trabajo.



Saludamos a usted muy atentamente,

Daniel Maldonado
Representante Legal
AC AUDITORES



1. **Comentarios en relación a las deficiencias Significativas (DS), otras deficiencias (OD) y actividades operativas y/o de negocio (O / AN) del proceso de crédito y cobranzas:**



Clasificación		Ítem	Hallazgo	Posible impacto	Recomendación	Beneficios de la recomendación	Comentarios de la Administración y Plan de acción
2014	2013						
DS		1	La Cooperativa no ha actualizado el manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranzas.	Alto 	Realizar la actualización del manual de procedimientos para el proceso de crédito y cobranzas. Realizar una capacitación con el personal de crédito y cobranzas para que exista claridad con la aplicación del manual de procedimientos.	Tener el manual de procedimientos actualizado para el personal de crédito y cobranzas brindará un marco o guía clara al personal para que puedan ejercer sus funciones y actividades.	La Administración realizará la actualización del manual de procedimientos en este año.
DS		2	No se ha diseñado ningún modelo de gestión de riesgo ni para la entidad ni para el proceso de crédito y cobranzas.	Alto 	Establecer y difundir un modelo de gestión de riesgos, conociendo de esta manera los riesgos a los cuales se ve expuesta la entidad.	Es importante que se desarrolle un modelo de gestión de riesgos, ya que a través del mismo se puede evitar o mitigar posibles riesgos que se presentaren.	La Administración evaluará la posibilidad de realizar un modelo de gestión de riesgos.

Clasificación		Ítem	Hallazgo	Posible impacto	Recomendación	Beneficios de la recomendación	Comentarios de la Administración y Plan de acción
2014	2013						
DS		3	No se han aplicado evaluaciones de desempeño al personal que labora en el proceso de crédito y cobranzas.	Medio 	Diseñar evaluaciones al desempeño laboral para crédito y cobranzas. Aplicar la evaluación al desempeño laboral para el personal del proceso de crédito y cobranzas.	Es recomendable con cierta periodicidad realizar evaluaciones de desempeño a los trabajadores, conocer su nivel de motivación, sus expectativas y desempeño.	La Administración realizará evaluaciones periódicamente al personal de la cooperativa.
DS		4	No se utiliza ningún modelo de evaluación de crédito en algunos créditos de consumo, la única evaluación que se realiza antes de otorgar estos créditos es verificar la capacidad de pago del socio.	Alto 	Desarrollar un modelo de evaluación de crédito que permita tener mejor conocimiento y capacidad del socio. Realizar reuniones del comité de crédito para revisar las evaluaciones de crédito.	Garantiza mejorar la cartera sana de la cooperativa, disminuyendo posibles incobrables y gastos no deducibles de la compañía.	La Administración evaluará la posibilidad de aplicar un modelo de evaluación de créditos de consumo.


Clasificación		Ítem	Hallazgo	Posible impacto	Recomendación	Beneficios de la recomendación	Comentarios de la Administración y Plan de acción
2014	2013						
OD		5	No se recaba información acerca de los socios cuando se entrega el crédito, como dirección de domicilio, dirección de lugar de trabajo, teléfono.	Bajo 	Solicitar al personal del área de crédito y cobranzas que realicen las gestiones acerca de solicitar información en la entrega créditos. Realizar capacitaciones al personal del área de crédito y cobranzas del funcionamiento del manual de procedimientos.	Tener información actualizada y correcta en la base de datos de la Cooperativa; para que al momento de necesidad de contacto sea ágil y seguro.	La Administración notificara por escrito al departamento de crédito y cobranzas para que se cumpla con la normativa.
OD		6	Los registros en el sistema contable de las cobranzas de los créditos los realizan dos veces por semana.	Medio 	Asignar el personal necesario para el registro diario de cada transacción que corresponda a recaudo de cobranzas.	Registros contables y reportes financieros y contables más confiables.	La Administración designará el personal para realizar este procedimiento.

- 2. Comentarios en relación a las deficiencias Significativas (DS), otras deficiencias (OD) y actividades operativas y/o de negocio (O / AN) del proceso de caja.**

Clasificación		Ítem	Hallazgo	Posible impacto	Recomendación	Beneficios de la recomendación	Comentarios de la Administración y Plan de acción
2014	2013						
DS		7	La cooperativa no ha actualizado el manual de procedimientos para el proceso de caja.	Alto 	Realizar la actualización del manual de procedimientos para el proceso de caja. Realizar una capacitación con el personal de caja para que exista claridad con la aplicación del manual de procedimientos.	Tener el manual de procedimientos actualizado para el personal de crédito y cobranzas brindará un marco claro para que puedan ejercer sus funciones y actividades.	La Administración realizará la actualización del manual de procedimientos para el proceso de caja en este año.
OD		8	No se han aplicado evaluaciones de desempeño al personal que labora en el proceso de caja.	Medio 	Diseñar evaluaciones de desempeño laboral dependiendo a cada área de la Cooperativa. Aplicar la evaluación al desempeño del personal del personal que interviene en el proceso de caja.	Es recomendable con cierta periodicidad realizar evaluaciones de desempeño a los trabajadores, conocer su nivel de motivación, sus expectativas y desempeño.	La Administración realizará evaluaciones al desempeño laboral con periodicidad.

Clasificación		Ítem	Hallazgo	Posible impacto	Recomendación	Beneficios de la recomendación	Comentarios de la Administración y Plan de acción
2014	2013						
OD		9	Los reportes de cuadros de caja que se realizan por el supervisor de cajas se entregan y presentan a destiempo.	Medio 	Solicitar por escrito al supervisor la entrega de los reporte de cuadros de caja diarios para contabilidad. Realizar capacitaciones al personal del proceso de caja del funcionamiento del manual de procedimientos.	Registros contables y reportes financieros y contables más confiables.	La Administración notificará por escrito al supervisor de cajas que se realicen y presenten a tiempo los reportes de cuadro de caja.
OD		10	La emisión de información de fin de mes de cajas se realiza en forma atrasada al departamento contable de la Cooperativa.	Medio 	Solicitar por escrito al supervisor de cajas que realicen la entrega de información oportunamente. Evaluar si existe todo el personal necesario.	Información más segura, confiable a tiempo, se evita perdida por demoras y reportes inexactos.	La Administración evaluara si existe todo el personal necesario para ejercer los procedimientos de caja.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH1. 1/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
FALTA DE DIVULGACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CONDICIÓN</p> <p>La planificación estratégica de la institución no se divulgó al personal que trabaja en los distintos departamentos de la entidad.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Los objetivos, metas de la planificación estratégica de las organizaciones deben ser comunicados y asignados a las áreas y personas responsables, en su principio de evaluación de riesgos lo establece el modelo COSO 2013.</p>	PE2. 1/12


	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH1. 2/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
FALTA DE DIVULGACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CAUSA</p> <p>La Gerencia General no dispuso la socialización y difusión de la planificación estratégica a los jefes departamentales de la entidad.</p> <p>EFFECTO</p> <p>El personal de la Cooperativa desconoce el plan estratégico institucional, lo que ocasiona que las actividades diarias no se encaminan con el cumplimiento de objetivos planteados.</p>	PE2. 1/12


CONCLUSIÓN:

La planificación estratégica de la institución no se divulgó al personal que labora en la entidad, esto se ha dado por que los jefes departamentales no comunicaron a sus subalternos la planificación, esto ocasiona que las actividades realizadas por los empleados no se enmarcan dentro de los objetivos y metas de la institución.

RECOMENDACIONES**A la Gerencia General:**

- Disponer a los jefes departamentales que realicen la socialización de la Planificación Estratégica a los subalternos mediante correo electrónico, la página web de la Cooperativa, y carteles que serán ubicados en las instalaciones de la entidad.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH2. 1/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
ORGANIGRAMA DE PERSONAL DESACTUALIZADO	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CONDICIÓN</p> <p>El organigrama de personal de la Cooperativa no se encuentra actualizado, ya que no incluye todo el personal que se encuentra laborando en la entidad actualmente.</p> <p>CRITERIO</p> <p>La Gerencia General incumplió el art. 30 del reglamento interno:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>“La Gerencia General verifica que la institución cuente con organigramas estructurales, funcionales, personales manuales y reglamentos internos actualizados que establezcan las líneas de mando, unidades de apoyo y asesoramiento, comités de gestión, entre otros, así como las responsabilidades y funciones de todos los niveles de la institución”.</i></p>	PE2. 1/12


	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH2. 2/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
ORGANIGRAMA DE PERSONAL DESACTUALIZADO	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CAUSA</p> <p>La Gerencia General no dispuso la actualización del organigrama de personal de la Cooperativa.</p> <p>EFEECTO</p> <p>En la estructura del organigrama de personal no se encuentran las funciones, líneas de autoridad y cargos, ocasionando desconocimiento de la existencia de personal que tienen a su cargo los distintos jefes departamentales.</p>	PE2. 1/12


CONCLUSIÓN:

El organigrama de personal de la Cooperativa no se encuentra actualizado, no incluye todas las personas que desempeñan sus cargos en la entidad, esto se debe a que la Gerencia General no ha dispuesto la actualización, provocando que exista desconocimiento de la autoridad entre los funcionarios y empleados.

RECOMENDACIONES**A la Gerencia General:**

- Disponer la actualización del organigrama de personal de la Cooperativa en base a la información de los departamentos y personas que laboran actualmente en la entidad.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH3. 1/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
FALTA DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CONDICIÓN</p> <p>A pesar de ser una Cooperativa con agencias en Quito y Cuenca, esta no tiene un sistema de información y comunicación que le facilite el envío y recepción de información entre matriz y sus agencias.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Los Sistemas de Información captan datos de fuentes internas y externas para procesarlos en información de calidad para su organización, esto se establece en el modelo COSO 2013, en el principio de información y comunicación.</p>	PE2. 1/12


	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH3. 2/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
FALTA DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CAUSA</p> <p>La Gerencia General no ha propuesto la adquisición ni instalación de un sistema de información para la matriz y sus sucursales acorde a su crecimiento y desarrollo.</p> <p>EFFECTO</p> <p>No se puede acceder a la información pertinente que la matriz requiere de las sucursales para la toma de decisiones de forma diaria.</p>	PE2. 1/12


CONCLUSIÓN:

A pesar de ser una Cooperativa con agencias, esta no tiene un sistema de información y comunicación que le facilite el envío y recepción de información; no se ha tomado en consideración que la entidad ha tenido un gran crecimiento y desarrollo; esto provoca que no se pueda acceder a la información pertinente que la matriz requiere.

RECOMENDACIONES**A la Gerencia General:**

- Evaluar la posibilidad de adquirir un sistema de información y comunicación acorde a las necesidades de la Cooperativa para tener información y reportes adecuados y oportunos.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH4. 1/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
FALTA DE CAPACITACIÓN PERMANENTE	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CONDICIÓN</p> <p>La Cooperativa no cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para sus empleados y funcionarios que garanticen la mejora profesional de los mismos.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Es un elemento relevante los programas de capacitación para el personal de los distintos niveles en la institución, esto esta instituido en el modelo COSO 2013 en el ambiente de control.</p>	PE2. 1/12


	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH4. 2/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
FALTA DE CAPACITACIÓN PERMANENTE	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CAUSA</p> <p>La Gerencia General no ha estructurado un plan de capacitación para los empleados y funcionarios, hacen que la capacitación interna no se realice frecuentemente.</p> <p>EFFECTO</p> <p>Si no tienen capacitación personal y profesional los empleados, se incrementan los riesgos operativos de la Cooperativa, siendo el principal perjudicado el socio, ya que es quien recibe los servicios y la atención de los empleados.</p>	PE2. 1/12


CONCLUSIÓN:

La Cooperativa no cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para sus empleados y funcionarios que garanticen la mejora profesional de los mismos, el desconocimiento por parte de la Gerencia General hacen que la capacitación interna no se realice frecuentemente; esto provoca que se incrementen los riesgos operativos de la entidad.

RECOMENDACIONES**A la Gerencia General:**

- Estructurar un plan de capacitación y desarrollo profesional dirigido a los empleados para lograr crecimiento personal y profesional, conseguir el logro de los objetivos propuestos y la seguridad de los fondos depositados.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH5. 1/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
INCUMPLIMIENTO DE MANUALES DE CRÉDITO	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CONDICIÓN</p> <p>Los manuales de crédito han sido elaborados para entregar correctamente los créditos solicitados por los clientes, pero los oficiales de crédito no cumplen con ciertos requerimientos.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Los oficiales de crédito incumplieron el art. 53 del reglamento interno:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>“Es obligación de los oficiales y jefe de crédito cumplir con todos los procedimientos establecidos en el manual de crédito de la Cooperativa”.</i></p>	PE2. 1/12

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH5. 2/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
INCUMPLIMIENTO DE MANUALES DE CRÉDITO	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CAUSA</p> <p>La falta de diligencia y compromiso por parte de los oficiales y jefe de crédito provoca el incumplimiento del manual de crédito.</p> <p>EFFECTO</p> <p>El incumplimiento del manual de crédito puede provocar mayor riesgo de incobrabilidad en los créditos emitidos obteniendo cartera vencida alta, y perjudicando la calificación de la Cooperativa.</p>	PE2. 1/12

CONCLUSIÓN:


Los manuales de crédito han sido elaborados para entregar correctamente los créditos solicitados por los clientes pero los oficiales de crédito no cumplen con ciertos procedimientos; esto se da por omisión de los requerimientos de algunas solicitudes por parte de los funcionarios; el incumplimiento puede provocar mayor riesgo de incobrabilidad en los créditos emitidos obteniendo cartera vencida alta.


RECOMENDACIONES**A la Gerencia General:**

- Comunicar por escrito al Jefe de crédito que se dé cumplimiento inmediato y obligatorio de todos los requisitos establecidos en el manual de crédito.

Al Jefe de crédito:

- Disponer a los oficiales de crédito el cumplimiento del manual de crédito solicitando todos los requerimientos establecidos para otorgar créditos.

	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> HH6. 1/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CONDICIÓN</p> <p>La Cooperativa cuenta con tres empleados para la atención en cajas, los mismos que tienen contrato de trabajo, el volumen de renuncias es alto y por decisión de los empleados.</p> <p>CRITERIO</p> <p>En el tipo de organización cooperativo es saludable que se presente un pequeño volumen de entradas y salidas de recursos humanos en el área de cajas, a esto se denomina rotación de personal.</p>	PE2. 1/12

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH6. 2/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CAUSA</p> <p>La cooperativa no practica la rotación de personal interna por desconocer este concepto, sin embargo las salidas de los empleados se dan por motivos personales y profesionales.</p> <p>EFFECTO</p> <p>No existe un verdadero compromiso de los empleados para con la Cooperativa y el logro de los objetivos propuestos, o también no se sienten conformes con su trabajo, ambiente laboral.</p>	PE2. 1/12


CONCLUSIÓN:

La Cooperativa ha experimentado salidas imprevistas de varios empleados, puede estar causado por desmotivación, ambiente laboral; esto genera retrasos en trabajo y ocasiona gastos de entrenamiento del nuevo personal.

RECOMENDACIONES**Al Jefe de Recursos Humanos:**

- Revisar los contratos de trabajo y beneficios de los cajeros de la Cooperativa para indagar a mayor profundidad a qué se debe su salida de la entidad.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH7. 1/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
NO TIENEN MÁQUINA PARA DETECTAR BILLETES FALSOS	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CONDICIÓN</p> <p>La Cooperativa no cuenta con una máquina para detectar billetes falsos, que agilite el trabajo de los cajeros.</p> <p>CRITERIO</p> <p>El literal h) del art. 69 de los estatutos dice que es deber y atribución del Gerente:</p> <p style="text-align: center;"><i>“Controlar el estado de caja e interesarse que los valores se mantengan con todas las seguridades del caso”.</i></p>	PE2. 1/12


	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH7. 2/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
NO TIENEN MÁQUINA PARA DETECTAR BILLETES FALSOS	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CAUSA</p> <p>La gerencia le ha restado importancia a este artefacto que es de gran utilidad para el mejor desarrollo de las actividades de los empleados de ventanilla para brindar un servicio ágil y oportuno.</p> <p>EFFECTO</p> <p>Los cajeros tardan demasiado tiempo en verificar el dinero que reciben en cada una de las transacciones durante el día, lo que provoca retrasos.</p>	PE2. 1/12


CONCLUSIÓN:

No existe una máquina detectora de dinero falso que agilite el trabajo de los cajeros, la Gerencia no ha considerado necesario adquirir una, provocando la molestia de los socios que son los que tienen que esperar mientras el cajero realiza esta actividad.

RECOMENDACIONES**A la Gerencia General:**

- Adquirir de forma inmediata una máquina para detectar moneda falsa para cada ventanilla (dos), lo que servirá para agilizar el trabajo de esta área y mejorar su desempeño, propendiendo la satisfacción de los socios y clientes.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH8. 1/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
FALTA DE DOCUMENTACIÓN EN LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CONDICIÓN</p> <p>Las solicitudes de crédito que se reciben no contienen toda la documentación necesaria que se considera como requisitos, tanto del garante como del deudor.</p> <p>CRITERIO</p> <p>El manual de procedimientos del proceso de crédito y cobranzas en la política 16 detalla que únicamente se deben recibir y proceder al siguiente proceso las carpetas que contengan la documentación completa, tanto del socio como del garante.</p>	CRC1. 1/2

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH8. 2/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
FALTA DE DOCUMENTACIÓN EN LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CAUSA</p> <p>El no poseer otros documentos de respaldo en las solicitudes de crédito se debe a que los solicitantes no entregan esta información, por lo que queda incompleta.</p> <p>EFEECTO</p> <p>El 24% de las solicitudes de crédito no poseen la documentación completa de la información de los socios.</p>	CRC1. 1/2

CONCLUSIÓN:


Las solicitudes de crédito que se reciben no contienen toda la documentación necesaria, el manual de procedimientos de crédito en el artículo 16 detalla que se deben recibir las carpetas que contengan la documentación completa; esto provoca que el 24% de las solicitudes de crédito no poseen toda la documentación.


RECOMENDACIONES**A la Gerencia General:**

- Notificar por escrito al jefe de crédito y cobranzas, indicando los requisitos para la recepción de las solicitudes de crédito.

Al Jefe de crédito:

- Cumplir con el manual de procedimientos, al recibir las solicitudes de crédito para sí evitar gastos incurridos por posibles cuentas incobrables.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH9. 1/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
FALTA DE INFORMES TÉCNICOS EN LA ENTREGA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CONDICIÓN</p> <p>Existen solicitudes de crédito aprobadas que no tienen los informes técnicos para la entrega de los diferentes créditos solicitados.</p> <p>CRITERIO</p> <p>El manual de procedimientos del proceso de crédito y cobranzas en su política 23 establece que todas las solicitudes de crédito aprobadas deben tener el informe técnico del comité de crédito.</p>	CRC2. 1/2

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH9. 2/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
FALTA DE INFORMES TÉCNICOS EN LA ENTREGA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CAUSA</p> <p>El comité de crédito se reúne por lo menos una vez al mes, y en ocasiones los socios requieren los créditos inmediatos, por lo que se obvia el informe del comité.</p> <p>EFFECTO</p> <p>El 38% de créditos entregados no poseen el informe técnico de aprobación de crédito.</p>	CRC2. 1/2

CONCLUSION:


Existen solicitudes de crédito que no tienen los informes técnicos para la entrega de los diferentes créditos solicitados, el manual de procedimientos establece que todas las solicitudes de crédito deben tener el informe técnico del comité de crédito, esto produce que el 38% de créditos no poseen el informe técnico de aprobación.

RECOMENDACIONES**Al Comité de crédito:**

- Realizar los informes técnicos para todas las solicitudes de crédito entregadas por los socios.

Al Jefe de crédito:

- Cumplir con el manual de procedimientos evitando la omisión del informe técnico.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH10. 1/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
NOTIFICACIONES DE CRÉDITOS VENCIDOS NO TIENEN FIRMA DE RECEPCIÓN	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CONDICIÓN</p> <p>Las notificaciones emitidas para los créditos vencidos no tienen la firma de los socios y garantes como respaldo de la entrega de dichas notificaciones.</p> <p>CRITERIO</p> <p>La política 28 del manual de crédito y cobranza dice que las notificaciones de créditos vencidos deben ser entregadas y tener una copia en donde se detalle la fecha de entrega, la firma del socio, firma del garante, y el archivo correspondiente en las carpetas.</p>	CRC6. 1/2

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH10. 2/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
NOTIFICACIONES DE CRÉDITOS VENCIDOS NO TIENEN FIRMA DE RECEPCIÓN	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CAUSA</p> <p>La base de datos de los socios donde se encuentran la dirección del domicilio no ha sido actualizada, y existen casos donde los socios ya no residen en la dirección detallada en el sistema.</p> <p>EFEECTO</p> <p>Posible aumento de los gastos de cobranzas para la cooperativa, 30% de notificaciones de crédito vencidos no tienen firma de recepción.</p>	CRC6. 1/2

CONCLUSION:


Las notificaciones emitidas para los créditos vencidos no tienen la firma de socios y garantes, según el manual de procedimientos las notificaciones de créditos vencidos deben ser entregados en persona, esto esta ocasionado por que la base de datos no ha sido actualizada, el 30% de notificaciones no tienen firma de recepción.


RECOMENDACIONES**A la Gerencia General:**

- Notificar por escrito al jefe de crédito y cobranzas que se exige el cumplimiento de los procedimientos de entrega de notificaciones.

Al Jefe de crédito:

- Comprobar frecuentemente que las notificaciones de créditos vencidos cuente con los requisitos, firmas, fecha de entrega y se encuentren archivadas.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH11. 1/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
HOJAS DE CIERRE DE CAJA INCOMPLETAS	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CONDICIÓN</p> <p>Las hojas de cierre de caja diarias se encuentran incompletas, no se encuentran físicamente y tampoco se encuentran con firmas de cajero y supervisor.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Según el manual de caja en su política 16 del segmento de cuadros diarios señala que todas las hojas de cierre de caja deben estar completas, archivadas y contener las firmas de responsabilidad del cajero y del supervisor.</p>	CA5. 1/2

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH11. 2/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
HOJAS DE CIERRE DE CAJA INCOMPLETAS	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CAUSA</p> <p>Las hojas de cierre de cajas que no se encontraron fueron porque en ciertos días el supervisor no se encontraba en las oficinas y tampoco se designó personal para que ese trabajo sea completado.</p> <p>EFECTO</p> <p>Incumplimiento del manual de procedimientos, 12% de hojas de cierre de caja se encuentran incompletas.</p>	CA5. 1/2

CONCLUSION:


Las hojas de cierre de caja se encuentran incompletas, según el manual de procedimientos de caja en el segmento de cuadros diarios señala que estos documentos deben estar completos; esto genera incumplimiento del manual de caja y que el 12% de hojas de cierre de caja se encuentran incompletas.


RECOMENDACIONES**A la Gerencia General:**

- Notificar por escrito al supervisor de cajas, que se exige el cumplimiento de los procedimientos, en lo que se refiere a la realización de hojas de cierre de caja.

Al Jefe de cajas:

- Comprobar frecuentemente que se está cumpliendo con el manual de procedimientos de funcionamiento de cajas.

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> HH12. 1/3 </div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014.	
FALTA DE INDICADORES DE GESTIÓN	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
<p>CONDICIÓN</p> <p>La cooperativa no posee ni aplica indicadores de gestión que permita medir el desempeño de la gestión en las distintas áreas.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Inobservancia de la Gerencia General del reglamento interno en su art. 21 literal b) donde se establece:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>“La Gerencia General deberá elaborar, y aplicar indicadores de gestión para conocer y evaluar el desempeño de las distintas áreas que conforman la Cooperativa, para poder tomar medidas correctivas”.</i></p>	PE2. 1/12

	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; color: red;">HH12. 2/3</div>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014.	
HALLAZGO No. 4	REFERENCIA PAPEL DEL TRABAJO
FALTA DE INDICADORES DE GESTIÓN	PT 3 3/4
<p>CAUSA</p> <p>Existe falta de conocimiento de la Gerencia General, quien es encargada de realizar esta función ya que su concepto es desconocido.</p> <p>EFEECTO</p> <p>Es imposible medir el desempeño de la gestión de la Cooperativa, funcionarios y empleados, y tampoco proponer medidas correctivas si fuera el caso.</p>	

HH12. 2/3

CONCLUSION

La cooperativa no posee ni aplica indicadores de gestión que permita medir el desempeño de la gestión en las distintas áreas, causado por falta de conocimiento de la Gerencia General, provocando que no sea posible medir el desempeño de la gestión de la Cooperativa, funcionarios y empleados.

RECOMENDACIONES

A la Gerencia General:

- La Gerencia General deberá obtener conocimientos sobre el concepto, cálculo, aplicación e interpretación de indicadores de gestión para evaluar el desempeño de la Cooperativa; de esta manera podrá proponer medidas correctivas para alcanzar los objetivos propuestos.

5.3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

5.3.1. SUPERVISIÓN DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

La ejecución del trabajo se ha sometido a revisión determinando que se ha realizado en forma satisfactoria y que los resultados obtenidos son consistentes con las conclusiones que se presentan en el informe.

La supervisión se basa en la revisión de los documentos de trabajo de auditoría elaborado e integrado.

Se recibió la respectiva capacitación al inicio de la auditoría y las instrucciones sobre:

- Contenido básico de los papeles de trabajo.
- Contenido de las hojas de hallazgos.
- Características de los informes de auditoría.

El Dr. Gonzalo Parra, Supervisor de la Auditora aprobó cada uno de los papeles de trabajo elaborados.

El Gerente General ha estado presente durante la ejecución del trabajo, así como el Jefe de Crédito y Cobranzas y Jefe de Cajas quienes han dotado de la información necesaria para cumplir con todas las actividades.

Se realizará los siguientes pasos para la Comunicación de Resultados:

- Convocatoria a Conferencia Final.
- Acta de Conferencia Final de Comunicación de Resultados.
- Elaboración del informe final.

AC AUDITORES.
Convocatoria a Conferencia Final.

Sangolquí, 31 de julio del 2015.

Señor
Raúl Ortiz
Gerente General
Presente.-

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y 23 de su Reglamento, convoco a usted a la conferencia final de comunicación de resultados de la Auditoría de Gestión a los procesos de caja, crédito y cobranzas de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.**, por el período comprendido entre el 1 de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014, realizado mediante orden de trabajo N° 001 de fecha 15 de mayo del 2015.

Dicho acto se llevará a cabo en las oficinas de la Cooperativa en la ciudad de Quito, en las calles Whymper y Diego de Almagro el día 30 de agosto del 2015 a las 16h00; en caso de no asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito indicando el nombre, apellido y cargo de la persona que lo hará en su representación.

Atentamente,
Ing. Daniel Maldonado F.
Jefe de Equipo de Auditoría.

AC AUDITORES

**GUÍA DE DISTRIBUCIÓN DE CONVOCATORIAS AL PERSONAL DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "16 DE JUNIO" LTDA.**

No.	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha	Firmas	Observaciones
1	Raúl Ortiz	Gerente	31/07/2015		
2	Carmen Piedra	Asistente de Gerente	31/07/2015		
3	Silvia Jaén	Secretaria	31/07/2015		
4	Elvia Loaiza	Contadora	31/07/2015		
5	Viviana Granda	Auxiliar contable	31/07/2015		
6	Sandra Nasimba	Auxiliar contable	31/07/2015		
7	Karolay Ríos	Jefe de crédito	31/07/2015		
8	Roberto Armas	Oficial de crédito	31/07/2015		
9	Deysi Fuertes	Jefe de cajas	31/07/2015		
10	Esteban López	Cajero	31/07/2015		
11	Ana Molina	Cajera	31/07/2015		
12	Dayana Salazar	Cajera	31/07/2015		
13	Rosa Sandoval	Servicio al cliente	31/07/2015		

**ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS
EN EL BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA
DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CAJA,
CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.,
POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE
EL 1 DE ENERO DEL 2014 AL 31 DE DICIEMBRE
DEL 2014.**

En la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, a los 30 días del mes de agosto del 2015, a las dieciséis horas, los suscritos: Sr. Gonzalo Parra, Supervisor e Ing. Daniel Maldonado, Jefe de Equipo, se reúnen en el Auditorio de las oficinas de la Cooperativa 16 de Junio, con el objeto de dejar constancia de la Comunicación de Resultados de la Auditoría de Gestión a los procesos de caja, crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014 realizado mediante orden de trabajo N° 001 de fecha 15 de mayo del 2015.

En presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe, se analizaron y discutieron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.

No.	Apellidos y Nombres	Cargo	Firmas
1	Raúl Ortiz	Gerente	
2	Carmen Piedra	Asistente de Gerente	
3	Silvia Jaén	Secretaria	

4	Elvia Loaiza	Contadora	
5	Viviana Granda	Auxiliar contable	
6	Sandra Nasimba	Auxiliar contable	
7	Karolay Ríos	Jefe de crédito	
8	Roberto Armas	Oficial de crédito	
9	Deysi Fuertes	Jefe de cajas	
10	Esteban López	Cajero	
11	Ana Molina	Cajera	
12	Dayana Salazar	Cajera	
13	Rosa Sandoval	Servicio al cliente	

5.3.2. INFORME DE AUDITORÍA



AC Auditores Cía. Ltda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda.

Informe de la auditoría de gestión a los procesos de caja, crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda., por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, con el fin de emitir comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión, resultados y controles sobre los procesos auditados.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.

Auditoría de gestión a los procesos de caja, crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda., por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, con el fin de emitir comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión, resultados y controles sobre los procesos auditados.

AC Auditores Cía. Ltda.

Quito – Ecuador

Siglas y abreviaturas

IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

AC: AC Auditores Compañía Limitada

COAC: Cooperativa de Ahorro y Crédito

Cía. Ltda.: Compañía Limitada

RUC: Registro Único de Contribuyentes

SRI: Servicio de Rentas Internas

Quito, 01 de Octubre de 2015

Sr. Sgop. Egdo.

Raúl E. Ortiz Luna

Gerente General

Presente

De nuestra consideración:

La empresa AC Auditores Cía. Ltda., efectuó la Auditoria de Gestión a los procesos de caja, crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda.; por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2014, con el fin de emitir comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión, resultados y controles sobre los componentes auditados, se realizó en cumplimiento según lo confirma el oficio **No. 0003-2014-COOP-16-G** con fecha 30 de Mayo de 2015.

Nuestra acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoria emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento o IAASB por sus siglas en inglés (International Auditing and Assurance Standards Board), en cumplimiento con el contrato referenciado. Estas normas requieren que la auditoría de gestión sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contengan exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

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

Atentamente,

Daniel Maldonado F.

Representante Legal

AC Auditores Cía. Ltda.

ÍNDICE

CAPÍTULO I.- INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	1
MOTIVO DE LA AUDITORÍA	1
OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	2
ALCANCE	2
BASE LEGAL	2
OBJETIVOS	2
ESTRUCTURA ORGÁNICA	3
CAPÍTULO II.- RESULTADOS DEL EXAMEN	4
ANEXOS	22

CAPÍTULO I

INFORMACION INTRODUCTORIA

Motivo de la Auditoría

La ejecución de la Auditoría de Gestión de los procesos de caja, crédito y se realizó de acuerdo al contrato de prestación de servicios de auditoría suscrito entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Cía. Ltda., y AC Auditores Cía. Ltda., el 30 de mayo de 2015.

Objetivos de la Auditoría

- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos, metas, procedimientos, directrices y lineamientos establecidos y aplicados por los procesos auditados y sus respectivas administraciones de gestión; a fin de emitir un informe que contenga las recomendaciones de mejoras técnicas y operativas.
- Evaluar el sistema de control interno y los soportes tecnológicos que manejan los procesos sujetos a auditoría; así como, las políticas y procedimientos adoptados por la administración para proporcionar una seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos, sustentados en la normativa legal y técnica vigente.
- Evaluar la implementación y operación de los objetivos estratégicos, planes operativos alineados al plan estratégico institucional, métodos y procedimientos, así como el grado de confiabilidad de la información.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias aplicables, así como las políticas, planes y programas establecidos.

- Efectuar el seguimiento de las recomendaciones que se desprenden de las auditorías efectuadas, tomando como base el último informe de auditoría de gestión practicado por auditores externos o internos.

Alcance

La Auditoría de Gestión se realizó a los procesos de: caja, crédito y cobranzas; por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2014 con el fin de emitir comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión, resultados y controles sobre los componentes auditados.

Base legal

- Estatutos de la Compañía.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.
- Código de Trabajo.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.
- Reglamento General a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.
- Y demás disposiciones relacionadas.

La presente auditoría comprendió la revisión de los procesos en dos unidades organizacionales: el área de Caja y el área de Crédito y Cobranzas.

Objetivos

De acuerdo al Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, el área de Caja tiene como objetivo el siguiente:

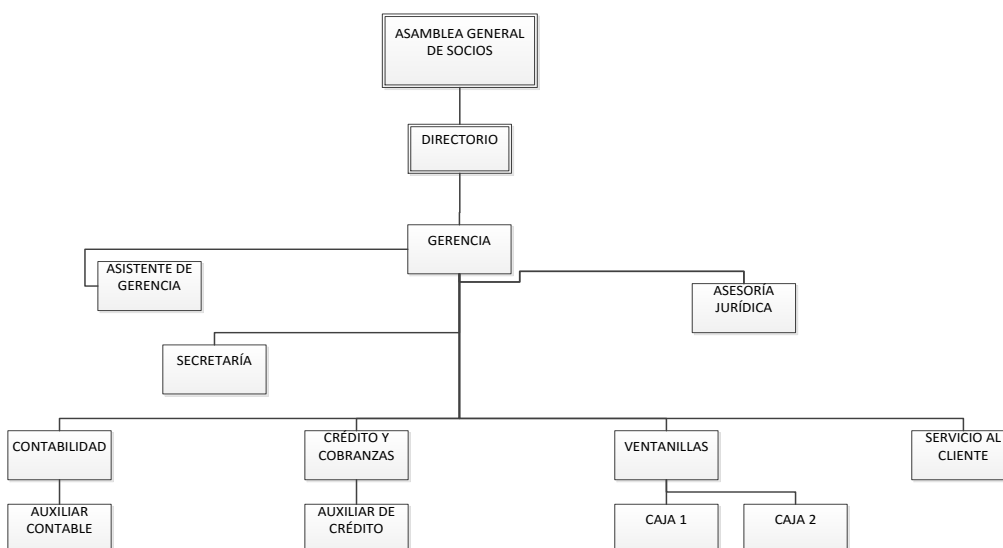
“Brindar un excelente servicio, atender oportunamente con cortesía, con eficiencia al público en las operaciones de caja, tratando al socio de la mejor forma en sus operaciones con la entidad.”.

Por otro lado, el objetivo del área de Crédito y Cobranzas es el siguiente:

“Mantener de una forma correcta la administración de otorgamiento y recuperación del crédito, dando un excelente servicio a los socios de la entidad.”.

Estructura Orgánica

A continuación se presenta la estructura orgánica de la Cooperativa:



CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones

Durante la ejecución de la presente Auditoría se evidencio que no ha existido una Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda., sin embargo se verificó que las recomendaciones de la auditoria a los estados financieros efectuada por sus auditores externos en el año 2014 en su totalidad han sido ejecutadas.

Falta de divulgación de la planificación estratégica.

La planificación estratégica de la institución no ha sido divulgada al personal que trabaja en los distintos departamentos de la entidad.

Los objetivos, metas de la planificación estratégica de las organizaciones deben ser comunicados y asignados a las áreas y personas responsables, en su principio de evaluación de riesgos lo establece el modelo COSO 2013.

La Gerencia General no dispuso la socialización y difusión de la planificación estratégica a los jefes departamentales de la entidad.

El personal de la Cooperativa desconoce el plan estratégico institucional, lo que ocasiona que las actividades diarias no se encaminan con el cumplimiento de objetivos planteados.

Conclusión:

La planificación estratégica de la institución no se divulgó al personal que labora en la entidad, esto se ha dado por que los jefes departamentales no comunicaron a sus subalternos la planificación, esto ocasiona que las actividades realizadas por los empleados no se enmarcan dentro de los objetivos y metas de la institución.

Recomendación:**A la Gerencia General:**

1. Disponer a los jefes departamentales que realicen la socialización de la Planificación Estratégica a los subalternos mediante correo electrónico, la página web de la Cooperativa, y carteles que serán ubicados en las instalaciones de la entidad.

Organigrama de personal desactualizado.

El organigrama de personal de la Cooperativa no se encuentra actualizado, no incluye todo el personal que se encuentra laborando en la entidad actualmente.

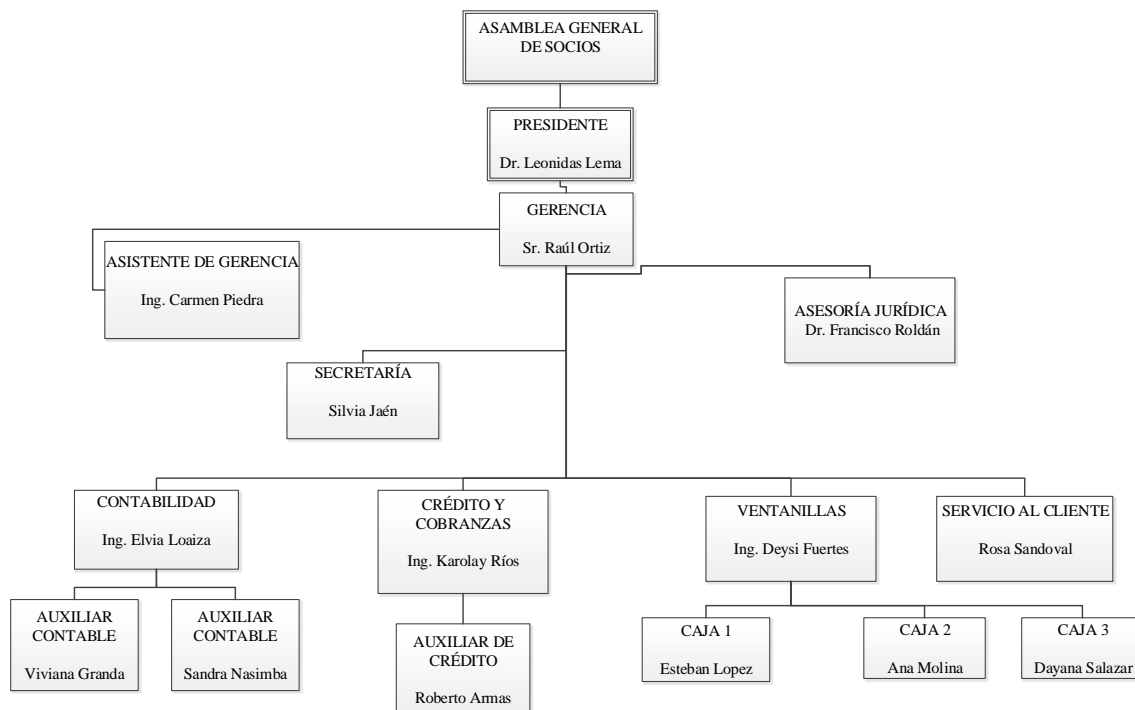
La Gerencia General incumplió el art. 30 del reglamento interno:

“La Gerencia General verifica que la institución cuente con organigramas estructurales, funcionales, personales manuales y reglamentos internos actualizados que establezcan las líneas de mando, unidades de apoyo y asesoramiento, comités de gestión, entre otros, así como las responsabilidades y funciones de todos los niveles de la institución”.

La Gerencia General no dispuso la actualización del organigrama de personal de la Cooperativa.

En la estructura del organigrama de personal no se encuentran las funciones, líneas de autoridad y cargos, ocasionando desconocimiento de la existencia de personal que tienen a su cargo los distintos jefes departamentales.

Organigrama de personal propuesto:



Conclusión:

El organigrama de personal de la Cooperativa no se encuentra actualizado, no incluye todas las personas que desempeñan sus cargos en la entidad, esto se debe a que la Gerencia General no ha dispuesto la actualización, provocando que exista desconocimiento de la autoridad entre los funcionarios y empleados.

Recomendación:

A la Gerencia General:

2. Disponer la actualización del organigrama de personal de la Cooperativa en base a la información de los departamentos y personas que laboran actualmente en la entidad.

Falta de un sistema de comunicación e información.

A pesar de ser una Cooperativa con agencias en Quito y Cuenca, esta no tiene un sistema de información y comunicación que le facilite el envío y recepción de información entre matriz y sus agencias.

Los Sistemas de Información captan datos de fuentes internas y externas para procesarlos en información de calidad para su organización, esto se establece en el modelo COSO 2013, en el principio de información y comunicación.

La Gerencia General no ha propuesto la adquisición ni instalación de un sistema de información para la matriz y sus sucursales acorde a su crecimiento y desarrollo.

No se puede acceder a la información pertinente que la matriz requiere de las sucursales para la toma de decisiones de forma diaria.

Conclusión:

A pesar de ser una Cooperativa con agencias, esta no tiene un sistema de información y comunicación que le facilite el envío y recepción de información; no se ha tomado en consideración que la entidad ha tenido un gran crecimiento y desarrollo; esto provoca que no se pueda acceder a la información pertinente que la matriz requiere.

Recomendación:**A la Gerencia General:**

3. Evaluar la posibilidad de adquirir un sistema de información y comunicación acorde a las necesidades de la Cooperativa para tener información y reportes adecuados y oportunos.

Falta de capacitación permanente.

La Cooperativa no cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para sus empleados y funcionarios que garanticen la mejora profesional de los mismos.

Es un elemento relevante los programas de capacitación para el personal de los distintos niveles en la institución, esto está instituido en el modelo COSO 2013 en el ambiente de control.

La Gerencia General no ha estructurado un plan de capacitación para los empleados y funcionarios, hacen que la capacitación interna no se realice frecuentemente.

Si no tienen capacitación personal y profesional los empleados, se incrementan los riesgos operativos de la Cooperativa, siendo el principal perjudicado el socio, ya que es quien recibe los servicios y la atención de los empleados.

Conclusión:

La Cooperativa no cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para sus empleados y funcionarios que garanticen la mejora profesional de los mismos, el desconocimiento por parte de la Gerencia General hacen que la capacitación interna no se realice frecuentemente; esto provoca que se incrementen los riesgos operativos de la entidad.

Recomendación:**A la Gerencia General:**

4. Estructurar un plan de capacitación y desarrollo profesional dirigido a los empleados para lograr crecimiento personal y profesional, conseguir el logro de los objetivos propuestos y la seguridad de los fondos depositados.

Incumplimiento de manuales de crédito.

Los manuales de crédito han sido elaborados para entregar correctamente los créditos solicitados por los clientes, pero los oficiales de crédito no cumplen con ciertos requerimientos.

Los oficiales de crédito incumplieron el art. 53 del reglamento interno:

“Es obligación de los oficiales y jefe de crédito cumplir con todos los procedimientos establecidos en el manual de crédito de la Cooperativa”.

La falta de diligencia y compromiso por parte de los oficiales y jefe de crédito provoca el incumplimiento del manual de crédito.

El incumplimiento del manual de crédito puede provocar mayor riesgo de incobrabilidad en los créditos emitidos obteniendo cartera vencida alta, y perjudicando la calificación de la Cooperativa.

Conclusión:

Los manuales de crédito han sido elaborados para entregar correctamente los créditos solicitados por los clientes pero los oficiales de crédito no cumplen con ciertos procedimientos; esto se da por omisión de los requerimientos de algunas solicitudes por parte de los funcionarios; el incumplimiento puede provocar mayor riesgo de incobrabilidad en los créditos emitidos obteniendo cartera vencida alta.

Recomendación:**A la Gerencia General:**

5. Comunicar por escrito al Jefe de crédito que se dé cumplimiento inmediato y obligatorio de todos los requisitos establecidos en el manual de crédito.

Al Jefe de Crédito:

6. Disponer a los oficiales de crédito el cumplimiento del manual de crédito solicitando todos los requerimientos establecidos para otorgar créditos.

Alta rotación de personal en cajas

La Cooperativa cuenta con tres empleados para la atención en cajas, los mismos que tienen contrato de trabajo, el volumen de renuncias es alto y por decisión de los empleados.

En el tipo de organización cooperativo es saludable que se presente un pequeño volumen de entradas y salidas de recursos humanos en el área de cajas, a esto se denomina rotación de personal.

La cooperativa no practica la rotación de personal interna por desconocer este concepto, sin embargo las salidas de los empleados se dan por motivos personales y profesionales.

No existe un verdadero compromiso de los empleados para con la Cooperativa y el logro de los objetivos propuestos, o también no se sienten conformes con su trabajo, ambiente laboral.

Conclusión:

La Cooperativa ha experimentado salidas imprevistas de varios empleados, puede estar causado por desmotivación, ambiente laboral; esto genera retrasos en trabajo y ocasiona gastos de entrenamiento del nuevo personal.

Recomendación:**Al Jefe de Recursos Humanos:**

7. Revisar los contratos de trabajo y beneficios de los cajeros de la Cooperativa para indagar a mayor profundidad a qué se debe su salida de la entidad.

No tienen máquina para detectar dinero falso.

La Cooperativa no cuenta con una máquina para detectar billetes falsos, que agilite el trabajo de los cajeros.

El literal h) del art. 69 de los estatutos dice que es deber y atribución del Gerente:

“Controlar el estado de caja e interesarse que los valores se mantengan con todas las seguridades del caso”.

La gerencia le ha restado importancia a este artefacto que es de gran utilidad para el mejor desarrollo de las actividades de los empleados de ventanilla para brindar un servicio ágil y oportuno.

Los cajeros tardan demasiado tiempo en verificar el dinero que reciben en cada una de las transacciones durante el día, lo que provoca retrasos.

Conclusión:

No existe una máquina detectora de dinero falso que agilite el trabajo de los cajeros, la Gerencia no ha considerado necesario adquirir una, provocando la molestia de los socios que son los que tienen que esperar mientras el cajero realiza esta actividad.

Recomendación:**A la Gerencia General:**

8. Adquirir de forma inmediata una máquina para detectar moneda falsa para cada ventanilla (tres), lo que servirá para agilizar el trabajo de esta área y mejorar su desempeño, propendiendo la satisfacción de los socios y clientes.

Falta de documentación en las solicitudes de crédito.

Las solicitudes de crédito que se reciben no contienen toda la documentación necesaria que se considera como requisitos, tanto del garante como del deudor.

El manual de procedimientos del proceso de crédito y cobranzas en la política 16 detalla que únicamente se deben recibir y proceder al siguiente proceso las carpetas que contengan la documentación completa, tanto del socio como del garante.

El no poseer otros documentos de respaldo en las solicitudes de crédito se debe a que los solicitantes no entregan esta información, por lo que queda incompleta.

El 24% de las solicitudes de crédito no poseen la documentación completa de la información de los socios.

Conclusión:

Las solicitudes de crédito que se reciben no contienen toda la documentación necesaria, el manual de procedimientos de crédito en el artículo 16 detalla que se deben recibir las carpetas que contengan la documentación completa; esto provoca que el 24% de las solicitudes de crédito no poseen toda la documentación.

Recomendación:**A la Gerencia General:**

9. Notificar por escrito al jefe de crédito y cobranzas, indicando los requisitos para la recepción de las solicitudes de crédito.

Al Jefe de crédito:

10. Cumplir con el manual de procedimientos, al recibir las solicitudes de crédito para sí evitar gastos incurridos por posibles cuentas incobrables.

Falta de informes técnicos en la entrega de créditos.

Existen solicitudes de crédito aprobadas que no tienen los informes técnicos para la entrega de los diferentes créditos solicitados.

El manual de procedimientos del proceso de crédito y cobranzas en su política 23 establece que todas las solicitudes de crédito aprobadas deben tener el informe técnico del comité de crédito.

El comité de crédito se reúne por lo menos una vez al mes, y en ocasiones los socios requieren los créditos inmediatos, por lo que se obvia el informe del comité.

El 38% de créditos entregados no poseen el informe técnico de aprobación de crédito.

Conclusión:

Existen solicitudes de crédito que no tienen los informes técnicos para la entrega de los diferentes créditos solicitados, produciendo que el 38% de créditos no poseen el informe técnico de aprobación.

Recomendación:**Al Comité de crédito:**

11. Realizar los informes técnicos para todas las solicitudes de crédito entregadas por los socios.

Al Jefe de crédito:

12. Cumplir con el manual de procedimientos evitando la omisión del informe técnico.

Notificaciones de crédito vencidos sin firma de recepción.

Las notificaciones emitidas para los créditos vencidos no tienen la firma de los socios y garantes como respaldo de la entrega de dichas notificaciones.

La política 28 del manual de crédito y cobranza dice que las notificaciones de créditos vencidos deben ser entregadas y tener una copia en donde se detalle la fecha de entrega, la firma del socio, firma del garante.

La base de datos de los socios donde se encuentran la dirección del domicilio no ha sido actualizada, y existen casos donde los socios ya no residen en la dirección detallada en el sistema.

Posible aumento de los gastos de cobranzas para la cooperativa, 30% de notificaciones de crédito vencidos no tienen firma de recepción.

Conclusión:

Las notificaciones emitidas para los créditos vencidos no tienen la firma de socios y garantes, según el manual de procedimientos las notificaciones de créditos vencidos deben ser entregados en persona, esto esta ocasionado por que la base de datos no ha sido actualizada, el 30% de notificaciones no tienen firma de recepción.

Recomendación:**A la Gerencia General**

13. Notificar por escrito al jefe de crédito y cobranzas que se exige el cumplimiento de los procedimientos de entrega de notificaciones y que se actualice la base de datos de los clientes.

Al Jefe de crédito:

14. Comprobar frecuentemente que las notificaciones de créditos vencidos cuente con los requisitos, firmas, fecha de entrega y se encuentren archivadas.

Hojas de cierre de caja incompletas.

Las hojas de cierre de caja diarias se encuentran incompletas, no se encuentran físicamente y tampoco se encuentran con firmas de cajero y supervisor.

Según el manual de caja en la política 16 del segmento de cuadros diarios señala que todas las hojas de cierre de caja deben estar completas, archivadas y contener las firmas de responsabilidad del cajero y del supervisor.

Las que no se encontraron fueron porque en ciertos días el supervisor no se encontraba en las oficinas y tampoco se designó personal para que ese trabajo sea completado.

Incumplimiento del manual de procedimientos, 12% de hojas de cierre de caja se encuentran incompletas.

Conclusión:

Las hojas de cierre de caja se encuentran incompletas, según el manual de procedimientos de caja en el segmento de cuadros diarios señala que estos documentos deben estar completos, esto provoca incumplimiento del manual de caja y que el 12% de hojas de cierre de caja se encuentran incompletas.

Recomendación:**A la Gerencia General:**

15. Notificar por escrito al supervisor de cajas, que se exige el cumplimiento de los procedimientos, en lo que se refiere a la realización de hojas de cierre de caja.

Al Jefe de cajas:

16. Comprobar frecuentemente que se está cumpliendo con el manual de procedimientos de funcionamiento de cajas.

Falta de indicadores de gestión

La cooperativa no posee indicadores de gestión para poder dar seguimiento y control a los objetivos y metas planteadas por la organización.

Es necesaria la aplicación de indicadores de gestión por parte de la Gerencia General, ya que se obtiene resultados cuantitativos y cualitativos del cumplimiento de los procesos.

La Gerencia General manifiesta que existe desconocimiento de utilización de la aplicabilidad de indicadores de gestión.

No se puede medir el cumplimiento y desempeño de los procesos administrativos de la Cooperativa.

Conclusión:

La cooperativa no posee indicadores de gestión para poder dar seguimiento y control a los objetivos y metas planteadas por la organización; esto se da porque se desconoce de la

utilización de indicadores de gestión provocando que no se pueda medir cuantitativamente el comportamiento y desempeño de los procesos.

Indicadores de Gestión propuestos:

CONCEPTO	INDICADOR	INTERPRETACIÓN
<u>PLANIFICACIÓN</u>		
Visión	$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}}$	Empleados que conocen la visión de la institución.
Misión	$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}}$	Empleados que conocen la misión de la institución.
Objetivos	$\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}}$	Objetivos alcanzados por la institución de los objetivos definidos.
Estrategias	$\frac{\text{Estrategias implementadas}}{\text{Total de estrategias}}$	Estrategias implementadas en la organización del total de estrategias.
Políticas	$\frac{\text{Políticas aplicadas}}{\text{Políticas establecidas}}$	Políticas aplicadas en la institución del total de políticas establecidas.
<u>ORGANIZACIÓN</u>		
Estructura organizacional	$\frac{\text{Áreas sustantivas}}{\text{Total de áreas}}$	Empleados por área de trabajo.
División de funciones	$\frac{\text{Empleados}}{\text{Número de áreas}}$	Carga de trabajo de acuerdo al número de áreas.
Cultura organizacional	$\frac{\text{Áreas con mejoras}}{\text{Total de áreas}}$	El área participa en la mejora de la cultura organizacional

Recurso humano	$\frac{\textit{Valuación de puestos}}{\textit{Todo el personal}}$	Personal que realiza valuación de puestos.
Instrumentos técnicos de apoyo	$\frac{\textit{Manuales}}{\textit{Áreas}}$	Manuales que cubren cada área.
<u>DIRECCIÓN</u>		
Liderazgo	$\frac{\textit{Estilos de liderazgo actual}}{\textit{Total de estilos empleados}}$	Estilo de liderazgo actual del total de estilos.
Comunicación	$\frac{\textit{Canales de comunicación utilizados}}{\textit{Canales de comunicación establecidos}}$	Porcentaje de canales de comunicación utilizados.
Motivación	$\frac{\textit{Personal que recibe incentivos}}{\textit{Total del personal}}$	Porcentaje de personal que recibe incentivos.
Manejo del estrés y conflicto	$\frac{\textit{Personal con estrés}}{\textit{Total del personal}}$	Personas con estrés dentro de la entidad.
<u>CONTROL</u>		
Naturaleza	$\frac{\textit{Controles preventivos}}{\textit{Total de controles}}$	Relación de controles preventivos entre el total de controles.

Naturaleza	$\frac{\textit{Controles recurrentes}}{\textit{Total de controles}}$	Relación de controles recurrentes entre el total de controles.
Naturaleza	$\frac{\textit{Controles de retroalimentación}}{\textit{Total de controles}}$	Relación de controles de retroalimentación entre el total de controles.
Sistemas	$\frac{\textit{Controles automáticos}}{\textit{Total de controles}}$	Relación de controles automáticos entre el total de controles.
Proceso	$\frac{\textit{Acciones correctivas}}{\textit{Total de acciones}}$	Relación de acciones correctivas entre el total de acciones.
Calidad	$\frac{\textit{Personal destinado a la gestión de la calidad}}{\textit{Total del personal}}$	Relación de personal destinado a la calidad entre el total del personal.
Calidad	$\frac{\textit{Procesos enfocados a la calidad}}{\textit{Total de procesos}}$	Procesos enfocados a la calidad del total de procesos.

<u>EFICACIA</u>		
Eficacia programática	$\frac{\textit{Metas alcanzadas}}{\textit{Metas programadas}}$	Cumplimiento de metas del total de metas programadas.
Eficacia presupuestaria	$\frac{\textit{Presupuesto ejercido}}{\textit{Presupuesto asignado}}$	Cumplimiento de presupuesto del total de presupuesto asignado.
<u>EFICIENCIA</u>		
Eficiencia	$\frac{\textit{Eficacia programática}}{\textit{Eficacia presupuestaria}}$	Eficiencia con respecto al uso del presupuesto para lograr metas planteadas.
<u>ECONOMÍA</u>		
Manejo del personal	$\frac{\textit{Gasto personal capacitado}}{\textit{Gasto total de capacitación}}$	Economía con respecto al gasto total de capacitación.
Recursos	$\frac{\textit{Acciones destinadas a la economía de recursos}}{\textit{Total de acciones}}$	Acciones del área que contribuye con economía en el uso de recursos.

<u>ECOLOGÍA</u>		
Ecología	$\frac{\textit{Proceso de gestión ambiental}}{\textit{Total de procesos}}$	Procesos de gestión ambiental que se llevan a cabo en la entidad.
<u>ÉTICA</u>		
Ética	$\frac{\textit{Estudios para concientizar acerca de valores}}{\textit{Total de estudios realizados}}$	Ética en la entidad del total de estudios realizados.

Recomendación:**A la Gerencia General:**

17. Realizar el levantamiento de los indicadores de gestión, o considerar la propuesta de indicadores de gestión para todos los procesos administrativos de la Cooperativa.
18. Comunicar a los jefes de los departamentos de la Cooperativa que se tiene la obligación de aplicar los indicadores de gestión.

Muy Atentamente,

Daniel Maldonado F.

Representante Legal

AC Auditores Cía. Ltda.

ANEXO 1

Servidores relacionados

Los servidores relacionados se presentan a continuación:

Nombres y Apellidos	Cargo	Período	
		Desde	Hasta
Raúl Ortiz	Gerente General	2014-01-01	2014-12-31
Karolay Ríos	Jefe área Crédito y Cobranzas	2014-01-01	2014-12-31
Deysi Fuertes	Jefe área Caja	2014-01-01	2014-12-31
Elvia Loaiza	Jefe área Contabilidad	2014-01-01	2014-12-31

Metodología de la Auditoría de Gestión

Los distintos pasos o procesos a seguir en la auditoría de gestión son los que indicamos a continuación:

I. Planeación

- 1.- El diagnóstico de los principales problemas de la empresa o institución:
 - a. Conocimiento del negocio o entidad.
 - b. Antecedentes de la auditoría.
- 2.- La carta de propuesta de servicios profesionales:
 - a. El plan de trabajo.
 - b. Alcances o amplitud de las pruebas.
 - c. Las horas hombre a emplear y los honorarios.
- 3.- Actividades preliminares a la auditoría:
 - a. Evaluación de riesgos.
 - b. Identificación de aspectos potenciales.
 - c. Ejecución de exámenes preliminares.
- 4.- diseño del plan de auditoría propiamente dicha.

II. Estudio de los sistemas imperantes:

1. Operativo.
2. De gestión o administrativo.
3. Contable y de costos.
4. Sistema computarizado o informático.

III. Ejecución de la auditoría

- 1.- Elaboración de los programas de auditoría:
 - a. Diseño metodológico.
 - b. Elaboración de los programas de auditoría.
 - c. Selección de la prueba muestral.
2. - Ejecución de los programas de auditoría:
 - a. Aplicación de las pruebas sustantivas.
 - b. Obtención de las evidencias de auditoría.

IV. Información

Redacción del informe:

- 1.- Formación del juicio profesional

Las conclusiones de la auditoría.

- 2.- Elaboración del informe:
 - a. Observaciones.
 - b. Conclusiones.
 - c. Recomendaciones.

Mapa de procesos

Para ejecutar la misión descrita anteriormente, el proceso de Caja, realiza los siguientes sub procesos:

- Gestión de Cajas.
- Apertura de operaciones.
- Recepción de depósitos de ahorros.

- Recepción de depósitos en certificados de aportación.
- Retiro de cuentas de ahorro.
- Cuadre de ventanilla.
- Cuadre del módulo de ahorros.
- Deposito sin libreta.
- Efectivización de cheques recibidos en ahorros.
- Control de movimientos diarios.

Los sub procesos para el proceso de crédito y cobranzas son los siguientes:

- Recepción y evaluación de las solicitudes de crédito y documentos personales del socio y sus garantes.
- Aprobación del crédito.
- Entrega del crédito solicitado.
- Envío de información al departamento de remuneraciones del ejército.
- Reportes de créditos vencidos.
- Emisión y entrega de notificaciones.

5.3.3. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Todas las observaciones que se produjeron como resultado de la auditoría se deben sujetar a un estricto seguimiento, ya que no solo se orientan a corregir las fallas detectadas, sino también a evitar su recurrencia.

En este sentido el seguimiento no solo se limita a la determinación de observaciones o deficiencias, sino a aportar elementos de crecimiento a la Cooperativa, lo que hará posible que:

- Verificar que las acciones realizadas como resultado de las observaciones, se lleven a la práctica en los términos y fechas establecidos conjuntamente con el responsable del área, a fin de alcanzar los resultados esperados.
- Facilitar al Gerente General de la organización la toma de decisiones.
- Constatar las acciones que se llevaron a cabo para instrumentar las recomendaciones, y al finalizar la revisión, rendir un nuevo informe referente al grado y forma como estas se atendieron.

CÉDULA ÚNICA DE AUDITORÍA

Área auditada: Procesos de caja, crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “16 de Junio” Ltda.

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Número de Revisión: 001

Fecha de inicio: Junio/2015

Fecha de término: Agosto/2015

Tiempo real empleado: 180 días

Periodo revisado: 1 al 31 de diciembre 2015

Nombre del coordinador de la auditoría: Daniel Maldonado F.

Cantidad de auditores asignados: 3 **Tiempo de supervisión:** 30 días

Observaciones determinadas:

Seguimiento:

Tipo de Auditoría	
Integrales	5
Específicas	4
Evaluación de programas	-
Desempeño	1
Informática	1
Servicios	-
Otros	-
Total	11

Conceptos	Cantidad
Observaciones originales	11
Solventadas	9
No solventadas	2

Montos:

Concepto	Miles de dólares
Fiscalizable	7.000,00
Fiscalizado	3.000,00
Irregular	
Recuperado	
Recuperable	
Aclarado	

Elaboró

Vto. Bo.

Daniel Maldonado

Gonzalo Parra

Nombre y firma

Nombre y firma

CÉDULA DE SEGUIMIENTO DE MEJORA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “16 DE JUNIO” LTDA.

Núm. de revisión de Control: 001

Tipo de Revisión de Control: Auditoría de Gestión

Núm. De revisión de Control Original: 001

Área-unidad administrativa: Caja, crédito y cobranzas

Núm. de acción de mejora: 01

Hoja Núm. 01
De: 2
Fecha: 01/11/2015

ACCIÓN DE MEJORA CONCERTADA	SITUACIÓN ACTUAL	REPLANTAMIENTO	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE
SITUACIÓN ENCONTRADA/ DEBILIDAD DE CONTROL	Organigrama de personal desactualizado	Elaborar o corregir el organigrama de personal actual	01-10-15	Asamblea General de socios
IDENTIFICADA / OPORTUNIDAD DE MEJORA DETECTADA ORIGINAL	Inexistencia de sistema integrado de comunicación e información	Adquirir un sistema integrado que enlace a la matriz con sus sucursales	01-10-15	Asamblea General de socios
ACCIÓN DE MEJORA CONCERTADA ORIGINAL	Los empleados no conocen la planificación estratégica de la Cooperativa	Dar a conocer la planificación estratégica para que los empleados y funcionarios la compartan	01-10-15	Gerencia General
	No cuentan con planes de capacitación, desarrollo y atención al cliente.	Crear planes de capacitación para los empleados y funcionarios	01-10-15	Gerencia General
	No se cumplen los manuales de procedimientos	Cumplir y hacer cumplir todos los manuales y sus procedimientos	01-10-15	Gerencia General
	Los empleados renuncian antes de culminar su contrato de trabajo	Garantizar un buen ambiente de trabajo con su respectiva remuneración	01-10-15	Gerencia General

	No cuentan con una máquina para detectar dinero falso	Adquirir una máquina para detectar moneda falsa que agilice el trabajo de ventanilla	01-10-15	Gerencia General
	Falta de información en las solicitudes de crédito	Cumplir con el manual de procedimientos de créditos.	01-10-15	Jefe de crédito
	Falta de informes técnicos en la entrega de créditos	Cumplir con el manual de procedimientos de créditos.	01-10-15	Jefe de crédito
	Notificaciones de crédito vencidos no tienen firma de recepción	Cumplir con el manual de procedimientos de créditos.	01-10-15	Jefe de crédito
	Hojas de cierre de cajas incompletas	Cumplir con el manual de procedimientos de caja.	01-10-15	Jefe de cajas

Responsable del Seguimiento

Nombre: Beatriz Jiménez

Cargo: Auditor Operativo

Firma: Beatriz Jiménez

CAPITULO VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones generales de los aspectos más importantes y relevantes del presente trabajo:

6.1. CONCLUSIONES

1. La Base Legal, estatutos y normas internas son importantes para que las instituciones cooperativistas tengan un marco que regule sus actividades lo cual les permitirá controlar sus operaciones y alcanzar los objetivos propuestos.
2. La estructura orgánica es fundamental para realizar las actividades ya que ahí se encuentra las principales funciones y relaciones, canales de comunicación, supervisión y autoridad; el mantener una estructura adecuada mejorará los canales de comunicación en toda la cadena de mando sea horizontal o vertical.
3. La planificación estratégica es la base con la que cuenta una institución, este documento es utilizado como herramienta esencial para lograr los objetivos propuestos en beneficio de los socios y clientes.
4. Los indicadores de gestión son métodos aplicados para obtener información acerca del funcionamiento de los departamentos que operan en la entidad, y definen el cumplimiento de los procesos existentes.
5. La realización de la presente Auditoría de Gestión a la Cooperativa permitió colaborar a diseñar nuevas estrategias, controles y políticas que a futuro mejorarán la gestión financiera de la entidad.

6.2. RECOMENDACIONES

1. Constituir una base legal de acuerdo a las necesidades cooperativistas, ya que esto les permitirá desenvolver sus labores en forma eficaz, y lograr un desarrollo económico sostenible en el tiempo.
2. Delinear una estructura orgánica correcta que facilite el direccionamiento de la comunicación lo cual mejorará la fluidez de esta y a la vez generará un ambiente laboral adecuado en las cooperativas.
3. Establecer en las cooperativas del país una Planificación Estratégica como instrumento que genere una ventaja competitiva, generando oportunidades de crecimiento económico sostenible y alcanzando los objetivos colectivos.
4. Aplicar e interpretar indicadores de gestión en las cooperativas lo cual permitirá medir el grado de las 5E's en la realización de las actividades operativas.
5. Realizar Auditorías de Gestión periódicas a la Cooperativa para determinar si los objetivos propuestos por la Gerencia General se están alcanzando con una óptima utilización de los recursos.

BIBLIOGRAFIA

- Andrade, S. (2000). *Diccionario de Economía*. Andrade.
- De Rafael, E. (2003). *Introducción a la Administración de Organizaciones*. Maktub.
- E-conomic international a/s. (2013). *E-conomic Contabilidad en Línea*. Obtenido de <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-proveedor>
- Enrique, F. (2004). *Organización de Empresas*. McGraw Hill.
- Estupiñan Gaitán, R. (2006). *Administración de Riesgos E.R.M y Auditoría Interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fleitman, J. (2000). *Negocios Exitosos*. McGraw Hill.
- Franklin, B. E. (2007). *Auditoría Administrativa (2da edición)*. México: Pearson Prentice Hall.
- García, M. (05 de 02 de 2005). *Universidad Yacambú*. Obtenido de <http://www.oocities.org/es/miguelsgf/planificacion/t1/t1.htm>
- Guillermo, C. (2000). *Auditoría de Gestión*. Obtenido de http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html
- Hurtado, Z. L. (31 de 05 de 2010). *Repositorio Digital Espe*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/1566>
- Koontz, H. (1991). *Estrategia, planificación y control*. McGraw Hill.
- Maldonado E, M. K. (2001). *Auditoría de Gestión*. Quito: Editora Luz de América.
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión 3era. edición*. Quito: Editoriales Digitales Abya Ayala.
- Marco Integrado de Control Interno para Latinoamerica. (12 de 08 de 2004). *Marco Integrado de Control Interno para Latinoamerica*. Obtenido de <http://www.docstoc.com/docs/10216645/Marco-Integrado-de-Control-Interno-para-Latinoamerica>
- Medina, M. (14 de Mayo de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>

- Noriega, F. (01 de Septiembre de 2012). *Buenas Tareas*. Obtenido de Buenas Tareas:
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Principios-y-Valores-Empresariales/5244348.html>
- Rodriguez, J. (22 de Septiembre de 2006). *Instituto de Iberoamérica*. Obtenido de Instituto de Iberoamérica:
<http://americo.usal.es/oir/opal/Documentos/Venezuela/AD/PrincipiosAD.pdf>
- Vásquez Miranda, W. (2000). *Control fiscal y auditoría de estado en Colombia*. Colombia: Quebecor Impreandes.
- Whittington, O., & Pany, K. (2003). *Auditoría un enfoque integral*. Colombia: McGRAW-HILL.
- Whittington, R., & Pany, K. (2005). *Principios de auditoría, Décimacuarta edición*. México: McGraw-Hill.