

## **RESUMEN**


En la actualidad todas las organizaciones se encuentran interesadas en optimizar el uso de los recursos que posee, pero sin dejar descuidar la evaluación del trabajo de sus colaboradores, razón por la cual han decidido emplear un herramienta de apoyo que se fundamenta en la aplicación de indicadores, esta herramienta se la conoce con el nombre de Auditoría de Gestión, que consiste en realizar un examen objetivo a ciertas áreas o la totalidad de una organización para conocer su desempeño, por lo tanto este tipo de Auditoría sirve para determinar el cumplimiento o no de objetivos y oportunidades de mejora.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza (CACPE-GUALAQUIZA), es una institución financiera que practica la participación social según los lineamientos cooperativos y de cumplimiento legal, impulsando el desarrollo económico y productivo de la zona; ayudando a la solución de los requerimientos de sus socios y clientes con productos y servicios financieros eficientes y oportunos para el desarrollo de la colectividad.


La auditoría de gestión a los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones de la CACPE-GUALAQUIZA, se compone de seis capítulos que permiten un conocimiento de la empresa y el desarrollo de sus actividades durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2009.

Para que la Cooperativa pueda tomar acciones correctivas en los procesos que se requiera se empleará una auditoría de gestión, que es un examen objetivo, sistemático y profesional debidamente capacitado y con la experiencia necesaria para realizar una evaluación independiente sobre la gestión de una organización ya sea de forma parcial o total.


Dentro de la metodología de una auditoría de gestión podemos encontrar las fases de Planificación Preliminar, Planificación Específica, Comunicación de Resultados y Seguimiento de recomendaciones.

 FASE I: Planificación Preliminar.


Esta etapa tiene como finalidad recopilar la mayor cantidad de información inherente al proceso que se desea auditar en el menor tiempo posible. Además se recoge toda la documentación de la empresa que sea posible para apoyar el trabajo que se realizará en las siguientes fases.

 FASE II: Planificación Específica.

La planificación específica tiene como propósito principal evaluar el control interno, además evalúa y califica los riesgos de la auditoría para posteriormente seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución mediante los programas respectivos.

 FASE III: Comunicación de Resultados.

El objetivo de esta fase es la de presentar los resultados de la auditoría de gestión a través de comentarios, conclusiones y recomendaciones que permitan optimizar las cinco “E’s ” en el componente auditado.

 FASE IV: Seguimiento.

El objetivo de esta fase es brindar una seguridad razonable de que el informe de auditoría de gestión se implementará como se ha establecido, de tal manera que la organización auditada sea beneficiada.

Según la metodología antes mencionada se realizó la auditoría de gestión, determinando en cada fase los procedimientos ha ser utilizados en los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones.

Se han entregado a la Cooperativa los resultados obtenidos a través del informe de auditoría que contiene conclusiones y las recomendaciones a ser aplicadas y monitoreadas para su fiel cumplimiento.

## **SUMMARY**

Today all organizations are interested in optimizing the use of the resources you have, but still neglecting to assess the work of its employees, why have decided to employ a support tool that is based on the application of indicators This tool is known as the Management Audit, which involves making an objective examination of certain areas or all of an organization to understand its performance, so this type of audit is used to determine whether or not objectives and improvement opportunities.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza (CACPE-Gualaquiza) is a financial institution that practices social participation according to the guidelines and legal compliance cooperative, promoting economic development and productive in the area, helping to solve the requirements of its partners and clients with financial products and services for efficient and timely development of the community.

The management audit Process Credit, Investment and Accounting CACPE-Gualaquiza, consists of six chapters that allow knowledge of the company and the development of its activities during the period from January 1 to December 31 2009.

For the Cooperative can take corrective actions required processes will be used a management audit, which is an objective, systematic and well-trained professional with the experience needed to conduct an independent assessment on the management of an organization either partially or completely.

Within the methodology of an audit can find the preliminary planning stages, Specific Planning, communication and follow-up recommendations.

**PHASE I: Preliminary Planning.**

This stage is to gather as much information inherent in the process to be audited as soon as possible. You can collect all the company documentation as possible to support the work being done in the following phases.

**PHASE II: Specific Planning.**

The specific plan is intended to evaluate the main internal control also evaluates and ranks the risks of the audit for later selection of audit procedures to be applied to each component in the implementation phase by the respective programs.

**PHASE III: Communicating Results.**

The objective of this phase is to present the results of the audit through the comments, conclusions and recommendations to optimize the five "E's" in the auditory component.

**PHASE IV: Monitoring.**

The objective of this phase is to provide reasonable assurance that the audit report will be implemented as stated, so that the audited organization can benefit from it.

According to the above methodology of the audit management, determining at each stage of the proceedings has to be used in the Process of Credit and Investment Accounting.

Have been delivered to the Cooperative the results obtained through the audit report containing conclusions and recommendations to be implemented and monitored for strict compliance.

# CAPÍTULO 1

## ASPECTOS GENERALES

### 1.1. ANTECEDENTES.

El cooperativismo surge como gran alternativa socio-económica, basada en la filosofía de trabajo solidario, ayuda mutua y la primacía del hombre.

Fue en el año de 1844, cuando 27 hombres y una mujer (obreros-tejedores) fundaron la primera Cooperativa en el poblado de Rochdale, Inglaterra. De este renacer económico surgen las diferentes Cooperativas en el mundo. Así mismo surgen los fundamentos filosóficos, doctrinarios y operativos de las empresas cooperativas en la actualidad<sup>1</sup>.

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden distinguir por lo menos tres etapas fundamentales: la primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua; b) la segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista; c) la tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966), aún vigente pero reformada en varias oportunidades.<sup>2</sup>

Bajo esta Ley se crea la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza a partir del año de 1990.

---

<sup>1</sup> <http://www.coopelga.ln/DoctrinaCooperativista/origendelcooperativismo.html>

<sup>2</sup> <file:///C:/Documents%20and%20Settings/usuario/Escritorio/coop..htm>

### **1.1.1. Base legal de la Empresa.**

En nuestro país como en otros de la región, el surgimiento del cooperativismo de Ahorro y Crédito es inminente, ya que aparecen a raíz de la asociación de personas con un fin común igual, ya sea por su profesión o por el medio en el que desarrollan sus actividades cotidianas, es por ello que hoy en día existen un sin número de Cooperativas de Ahorro y Crédito creadas con fines sociales derivados de la doctrina cooperativista.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa – Gualaquiza, (CACPE-GUALAQUIZA), es una institución financiera que practica la participación social según los lineamientos cooperativos y de cumplimiento legal, impulsando el desarrollo económico y productivo de la zona; ayudando a la solución de los requerimientos de sus socios y clientes con productos y servicios financieros eficientes y oportunos para el desarrollo de la colectividad. La CACPE-GUALAQUIZA se encuentra al momento bajo la supervisión, control y monitoreo de la Dirección Nacional de Cooperativas. Dentro de sus principales servicios podemos mencionar:

#### ❖ Concesión de Créditos:

- Ordinarios,
- Emergentes,
- Convenio Institucional
- Credi-Vivienda

#### ❖ Apertura de cuentas de:

- Ahorro a la Vista,
- Ahorro Futuro Reserva,

- Ahorro Jubilación,
- Ahorro 18;
- ❖ Certificados de Aportaciones
- ❖ Tarjeta de Débito
- ❖ Fondo Mortuario
- ❖ Fondo de Ayuda Social
- ❖ Seguro de accidentes
- ❖ Prestación Funeraria

Los socios de CACPE-GUALAQUIZA cuentan también con servicios adicionales como:

- ❖ Cobro del Bono Solidario,
- ❖ Pago del RISE
- ❖ Pago de SOAT
- ❖ Matriculación Vehicular
- ❖ Pago de Nómina al Sector Público
- ❖ Cobro y Envío de Giros a cualquier parte del Ecuador y el Mundo
- ❖ Transferencias Cash
- ❖ Pago de Planillas Telefónicas
- ❖ Plan de Salud Bucal Integral,
- ❖ Convenio con la Clínica Hospital Monte Sinaí

De esta manera la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa - Gualaquiza brinda al público en general atención especializada sin fines de lucro. Actualmente la contabilidad de la institución se elabora bajo los esquemas de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Manual de Procedimientos para la Presentación de los Estados Financieros, Dirección Nacional de Cooperativas, Resolución N° 282, expedida el 28 de diciembre del 2007

La CACPE-GUALAQUIZA es de capital social e ilimitado número de socios, su responsabilidad ante terceros está limitada a su capital social.


### **1.1.2. Normativa Interna**


Esta normatividad es la que regula el funcionamiento interno de la CACPE-GUALAQUIZA, por lo que se ha establecido el marco jurídico de acuerdo a sus requerimientos pero sin obviar la normatividad base para su elaboración, entre lo más importante tenemos:

#### **a. Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza<sup>4</sup>**

La Asamblea General de Socios de la CACPE-GUALAQUIZA, en una sesión llevada a cabo en el cantón Gualaquiza, provincia de Morona Santiago, el día 02 de Agosto de 1997 y según acta número 22, discutió y aprobó nuevas reformas al estatuto, emitiendo el que resumimos a continuación de conformidad a lo dispuesto en la Ley de Cooperativas y a su Reglamento General de aplicación.

El estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa - Gualaquiza esta dividido en seis partes:


 **TÍTULO I:** Que hace referencia a la constitución, domicilio, responsabilidad, duración y fines de la cooperativa.


 **TÍTULO II:** que menciona los principios que regirán a la Cooperativa.

---


<sup>4</sup> Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza, aprobado el 2 de agosto de 1997.



 **TÍTULO III:** Establece las disposiciones referentes a los socios, definiendo quienes pueden y quienes no pueden ser socios, sus derechos y obligaciones, etc.

 **TÍTULO IV:** Hace referencia a la Estructura Interna y Administrativa de la Cooperativa.

 **TÍTULO V:** Régimen Económico

 **TÍTULO VI:** Disolución y Liquidación:

**b. Manual de Adquisiciones, Disposición de Bienes y Manejo de Activos<sup>5</sup>**

Con la aplicación de este Manual/Reglamento y su reglamento de aplicación la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza pretende, normar

y guiar a la administración en los procedimientos de identificación de necesidades , proveedores, adquisición, registro, uso y control de las propiedades y equipo; y contratación de servicios, que se encuentren a disposición de la cooperativa y con cuya utilización, contribuyen a añadir valor o facilitar la prestación de los servicios que presta la Cooperativa.

**c. Manual y Reglamento Operativo de Captaciones<sup>6</sup>**

Mediante este Manual y Reglamento se pretende garantizar una administración uniforme y eficiente de los productos y procesos relacionados con la captación de recursos. De igual manera facilitará a las unidades de control internas y externas

---

<sup>5</sup> Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza, Manual de Adquisiciones, Disposición de Bienes y Manejo de Activos, julio 2008.

<sup>6</sup> Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza, Manual y Reglamento Operativo de Captaciones, abril 2007

evaluar el cumplimiento de la normativa legal, las políticas internas y establecer acciones preventivas y correctivas.

El presente manual está dirigido a todo el personal de la CACPE-GUALAQUIZA involucrado con el manejo de las distintas formas de captación; desde la perspectiva de procesos operativos y de control interno.

#### **d. Manual de Funciones y Reglamento Orgánico Funcional<sup>7</sup>**

El desarrollo operacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza ha sido dinámico y sostenido. Para enfrentar el reto de mantener este crecimiento requiere una estructura organizacional acorde con el tamaño alcanzado en número de socios, empleados y operaciones. Algunos de los cambios que se han venido realizando a nivel organizacional, han obedecido a la dinámica natural de las actividades desarrolladas por la entidad.

Este manual está elaborado con la mayor flexibilidad posible, con el objetivo que el departamento de Recursos Humanos a medida que surja la necesidad de agregar o modificar un puesto, pueda hacerlo sin dificultad, respetando las líneas de autoridad y coordinación existente entre cada una de las posiciones contempladas en la actual estructura aprobada por el Consejo de Administración.

Los perfiles y requerimientos necesarios para ocupar cada puesto están concebidos como un elemento referencial que la cooperativa debe considerar al momento de realizar la selección y contratación de un nuevo empleado o funcionario. Sin embargo, para el personal actual que no reúna su respectivo perfil, deberá someterse a un proceso de entrenamiento a fin de alcanzar niveles de experiencia equivalentes. De igual forma, cuando se determine que un aspirante no alcance el nivel de instrucción establecido en el perfil del puesto, queda a opción de la Presidencia, Gerencia General y Jefe de Recursos Humanos

---

<sup>7</sup> Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza, Manual de Funciones y Reglamento Orgánico Funcional, junio 2007

ponderar el nivel de experiencia del postulante como forma de homologar la calificación faltante.

**e. Manual Operativo para Prevención de Lavado de Dinero<sup>8</sup>**

El objetivo de este manual es evitar en lo posible que la CACPE-GUALAQUIZA sea utilizada como medio para el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas; así como también observar las recomendaciones impartidas por Organismos Internos e Internacionales especializados, poniendo especial atención al “Manual tipo para la prevención del uso indebido del sistema Financiero del Ecuador, en el Lavado de Dinero proveniente del narcotráfico”, presentado por el Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (CONSEP).

Además este manual pretende:

- Facilitar los medios necesarios para que los usuarios puedan conocer mejor al socio y de esta manera identifique socios, transacciones y cuentas sospechosas a fin de evitar que se perjudique la Cooperativa con dinero proveniente de actividades ilícitas.
- Precautelar la imagen y el riesgo de pérdida de la Cooperativa, ante el medio económico y social nacional, brindando seguridad, seriedad y confianza a todos nuestros socios.
- El control preventivo del lavado de dinero se referirá a la totalidad de los tipos de transacciones referidas en el presente Manual y

---

<sup>8</sup> Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza, Manual Operativo para Prevención de Lavado de Dinero, junio 2007

aquellas otras que específicamente requiriese el CONSEP, que se ejecuten a través de la Cooperativa.

#### **f. Manual y Reglamento Operativo de Crédito<sup>9</sup>**

La CACPE-GUALAQUIZA ha elaborado este manual con los siguientes objetivos:

- Minimizar el riesgo crediticio;
- Otorgar créditos sobre una metodología de evaluación y análisis sólida, que reduzca la probabilidad de incumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos de crédito;
- Afianzar las bases de un crecimiento crediticio ordenado;
- Llevar a cabo el proceso integral de negocios crediticios dentro de una concepción legal y ética;
- Definir de manera transparente los objetivos planteados por la Administración;
- Reglamentar todo proceso relacionado con el otorgamiento, administración y recuperación de crédito;
- Definir las funciones y responsabilidades del área de Crédito;
- Servir de instrumento de trabajo, y de capacitación para transmitir los conceptos y conocimientos necesarios para los procesos de crédito; y,
- Optimizar permanentemente la calidad de servicios crediticios que la Cooperativa presta a sus socios.

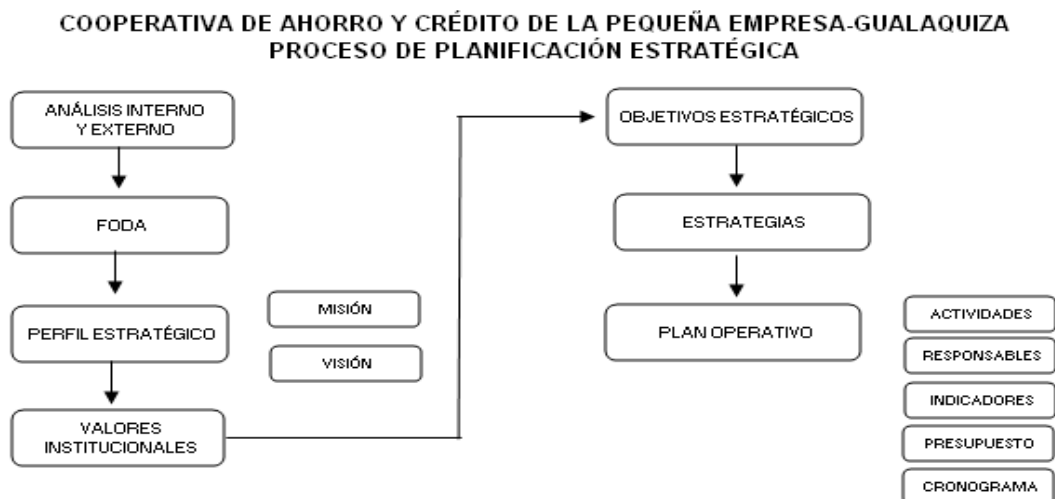
---

<sup>9</sup> Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza, Manual y Reglamento Operativo de Crédito, julio 2008

### g. Plan Estratégico 2007-2010<sup>10</sup>

Con la Planificación Estratégica, la CACPE-GUALAQUIZA pretende establecer un mecanismo de apoyo para el direccionamiento estratégico ya que se establece un conjunto de acciones para la dirección que le permiten a la organización analizar la situación de la misma y su entorno, para establecer objetivos y estrategias que deben ser alcanzadas, y definir las políticas y procedimientos necesarios para su cumplimiento, según se presenta en el gráfico siguiente:

**Gráfico No. 1:**



FUENTE: Plan Estratégico de la CACPE-GUALAQUIZA 2007-2010  
ELABORADO POR: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza

Como un aspecto relevante dentro de este Plan Estratégico fijado por la Cooperativa tenemos la elaboración del Plan Operativo 2010 CACPE-GUALAQUIZA el mismo que se ha implementado para fortalecer el área de mercadeo y todas las actividades relacionadas que resultan de la innovación y creatividad permanente de productos y servicios acordes a la realidad del mercado financiero. Además establecer las acciones que deberán ejecutarse en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2010; los responsables de

<sup>10</sup> Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza, Plan Estratégico 2007-2010, diciembre 2006.

la ejecución de las actividades, valorar en términos monetarios la inversión requerida y el espacio de tiempo en que éstas deban realizarse. El proceso de planeamiento obliga a los Directivos, Administradores, personal operativo y personal de apoyo a entender con más claridad lo que hay que hacer y cómo hacerlo, es importante para evitar errores y reconocer oportunidades; pero sobre todo para alcanzar la visión institucional.

### **1.1.3. Normativa Externa**

Por el tipo de empresa, por las características de sus operaciones y por los fines para los cuales fue creada la CACPE-GUALAQUIZA, se desenvuelve bajo las siguientes disposiciones emanadas en:

#### **a. Constitución de la República del Ecuador<sup>11</sup>**

Nuestra Constitución es la madre de todas las leyes es por ello que no podemos dejar de mencionar ciertos puntos que destaca y que son de vital importancia para el desarrollo de las actividades de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, ya sea a su tratamiento como figura jurídica o al tipo de relación laboral que debe existir entre sus directivos, empleados, trabajadores, socios y clientes, los mismos que poseen derechos y obligaciones irrenunciables los cuales no pueden ser violados, por lo expuesto anteriormente, de la Constitución vigente de nuestro país se derivan varias leyes y reglamentos específicos para cada caso con la finalidad de otorgar soluciones personalizadas para cada gremio.

Dentro de la normatividad que contiene la Constitución de la República del Ecuador y que están relacionadas directamente con las Cooperativas tenemos al Art. 277 que habla de los Deberes del Estado, específicamente en su inciso 6 expresa: Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria,

---

<sup>11</sup> Constitución de la República del Ecuador, RO 449: 20-oct.-2008

asociativa, cooperativa y privada. Además en su Art. 311: Sector financiero popular y solidario, señala: 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. Las 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 la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Además en el capítulo sexto de nuestra Constitución, referente al Trabajo y Producción, encontramos el Art. 319: Formas de organización de la producción en la economía, que expone: Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

El Art. 321: Formas de propiedad, indica: El Estado reconoce y garantiza el derecho a la propiedad en sus formas pública, privada, comunitaria, estatal, asociativa, cooperativa, mixta, y que deberá cumplir su función social y ambiental.

#### **b. Ley de Cooperativas<sup>12</sup>**

Esta ley regula las actividades que realizan las cooperativas ya que en su codificación encontramos los lineamientos básicos y generales que deben ser adoptados por este tipo de organizaciones sociales. Es por ello que en esta ley encontraremos aspectos como su Naturaleza y fines, el mecanismo de constitución

---

<sup>12</sup> Ley de Cooperativas, Corporación de Estudios y Publicaciones, 2010, RO 400: 29-ago-2001

y el alcance de su responsabilidad, el tratamiento que se debe dar a los socios, la estructura interna y su administración, que dependerá de su tamaño, el Régimen Económico, la respectiva clasificación por el tipo de actividad que realice, Organizaciones de Integración Cooperativa cuando sea el caso, el Fomento y la supervisión que deberían realizar los directivos de la Cooperativa, y en caso de que se presenten problemas que sean causal de disolución y liquidación también existe una codificación en esta ley para darle el tratamiento respectivo, por otra parte también se hace referencia a los beneficios y sanciones que pueden beneficiar o afectar a las Cooperativas.

### **c. Reglamento General de la Ley de Cooperativas<sup>13</sup>**

En este reglamento podremos encontrar su naturaleza y los fines de las cooperativas, su constitución y responsabilidad, de los socios, la estructura interna y su administración, el régimen económico, la clasificación de las cooperativas, organizaciones de integración cooperativa, fomento y supervisión, disolución y liquidación de las cooperativas, beneficios y sanciones de las cooperativas, en este reglamento también se contemplan algunas disposiciones especiales y generales, que serán de apoyo la Codificación de la Ley de Cooperativas.

### **d. Reglamento especial para la aceptación y registro de nuevos socios<sup>14</sup>**

Este reglamento regirá para las organizaciones cooperativas que se encuentren bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas, dentro de su estructura podemos encontrar dos capítulos, el primero que habla de los socios, de sus requisitos para ser aceptados, de la aceptación o rechazo, del ingreso y registro de los socios, las sanciones de conformidad a los Art. 147 y 151 del Reglamento General a la Ley de Cooperativas, aplicadas a los directivos que incumplan, los

---

<sup>13</sup> Reglamento General de la Ley de Cooperativas, 2010, Corporación de Estudios y Publicaciones, RO 123: 20-sep-1966

<sup>14</sup> Reglamento especial para la aceptación y registro de nuevos socios, 2010, Corporación de Estudios y Publicaciones, RO 771: 17-sep-1991



requisitos para el registro de los nuevos socios, y el Veto o Separación del socio que no cumpla con requisitos contemplados en la Ley de Cooperativas y su Reglamento. El Capítulo II por otra parte habla de los socios de los organismos de integración, así se cuenta con los requisitos que deben cumplir las cooperativas aspirantes a socias de los organismos de integración para ser aceptadas, el rechazo o aceptación que el Consejo de Administración decidirá sobre las cooperativas aspirantes, del ingreso y registro de la Cooperativa socia, Sanción para los directivos cuando incumplan la normatividad, también se hace referencia a los requisitos para el registro de los nuevos socios y por último se prevé las condiciones para un veto o separación cuando el caso fuere necesario.

**e. Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, y las cooperativas de segundo piso sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros<sup>15</sup>**

El ámbito de aplicación de este reglamento será regir la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como de las cooperativas de segundo piso, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el artículo 1 de este reglamento.

---

<sup>15</sup> Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, y las cooperativas de segundo piso sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010, Corporación de Estudios y Publicaciones, DE-194. RO-S 111:19-ene-2010

**f. Reglamento especial de auditorías externas y fiscalización para organizaciones cooperativas bajo control de la Dirección Nacional de Cooperativas<sup>16</sup>**

Este reglamento engloba los procedimientos de supervisión y control, es decir auditorías externas o fiscalizaciones a las actividades que realizan las organizaciones cooperativas controladas por la Dirección Nacional de Cooperativas, teniendo como objetivos determinar el cumplimiento de los principios del movimiento cooperativo, las disposiciones legales, estatutarias, demás normas y resoluciones emitidas por la Dirección Nacional de Cooperativas. Por otra parte este reglamento esta diseñado para: unificar los procedimientos de control administrativo, financiero y contable; establecer un sistema contable uniforme para cada clase de cooperativas; verificar los estados financieros y la posición financiera de acuerdo con las normas legales y PCGA'S; y por último, evaluar y mejorar la eficiencia, efectividad y economía de las organizaciones cooperativas. Además se menciona la manera en que debe llevarse la contabilidad, toda la temática referente a los Auditores Externos, a los procedimientos, informes y acciones de las Auditorías Externas o de las Fiscalizaciones.

**g. Código de Trabajo <sup>17</sup>**

El Código de Trabajo hace referencia a preceptos que regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores, describiendo las modalidades y condiciones del trabajo. Su aplicación es de fundamental importancia en todo ámbito laboral para no violar los derechos de los trabajadores así como también de los empleadores sin dejar de lado sus obligaciones. En este código encontraremos el tratamiento adecuado para afrontar los conflictos obrero - patronales que puedan surgir en el diario operar de la cooperativa.

---

<sup>16</sup> Reglamento especial de auditorías externas y fiscalización para organizaciones cooperativas bajo control de la Dirección Nacional de Cooperativas, 2010, Corporación de Estudios y Publicaciones, RO 406: 28-nov-2006

<sup>17</sup> Ministerio de Trabajo y Empleo, 2010; <http://www.mintrab.gov.ec/MinisterioDeTrabajo/index.htm>

**h. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento de aplicación.**<sup>18</sup>

En esta ley se encuentra la normatividad jurídica que regula los derechos y las obligaciones de los contribuyentes ante la Administración Tributaria que en nuestro país lleva la denominación de Servicio de Rentas Internas. En el código tributario encontraremos las disposiciones referentes al Impuesto a la Renta causado sobre los ingresos, así como también una amplia gama de normatividad para el caso del Impuesto al Valor Agregado generado sobre la transferencia de bienes y/o servicios, información referente al Impuesto a la Salida de Divisas y de igual manera se hace referencia al Régimen Impositivo Simplificado. Por lo que la CACPE-GUALAQUIZA deberá cumplir toda la normatividad que está relacionada con sus operaciones.

**i. Normas Ecuatorianas de Contabilidad NEC**<sup>19</sup>

La Federación Nacional de Contadores del Ecuador, adoptó las Normas Internacionales de Contabilidad, NIC, mediante Resolución FNCE 07.08.99 de 8 de julio de 1999, como base para la emisión de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad, NEC, relacionadas con el registro de operaciones y la preparación y presentación de estados financieros de compañías sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías.

Por lo que la CACPE-GUALAQUIZA según lo prescrito en el Manual de Procedimientos para la Presentación de los Estados Financieros, emitido por la Dirección Nacional de Cooperativas, de acuerdo a la Resolución N° 282, expedida el 28 de diciembre del 2007, debe aplicar las Normas Ecuatorianas de Contabilidad para la elaboración y presentación de sus balances anuales, de igual manera la elaboración de su contabilidad estará bajo estos lineamientos.

---

<sup>18</sup> Servicio de Rentas Internas, 2010: <http://www.sri.gov.ec/sri/portal/searchForms/legalDocs.do>

<sup>19</sup> Federación Nacional de Contadores del Ecuador, 2010; <http://www.fnce.ec/>

## **j. Manual de Procedimientos para la Presentación de los Estados Financieros<sup>20</sup>**

Este documento se elaboró por una necesidad cooperativista y, previa a una serie de análisis al interior de la Dirección Nacional de Cooperativas, con la finalidad de extender a las cooperativas información que sirva de ayuda en la elaboración y presentación semestral de los balances en la Dirección Nacional de Cooperativas, logrando que la revisión sea más analítica con el afán de emitir recomendaciones oportunas, de acuerdo a la Ley y demás disposiciones vigentes en esta Dirección, referente a la gestión y buen desenvolvimiento de las cooperativas. Por otra parte este manual señalará acciones de control sobre la administración de los recursos que poseen las cooperativas a sus directivos y empleados.

Es por ello que el documento contiene en forma resumida una descripción de requisitos, definiciones y procedimientos que observarán los Contadores y Directivos para la preparación de los Estados Financieros de las Cooperativas, así como un ordenamiento de la documentación necesaria que las entidades obligatoriamente deben anexar para poder viabilizar la revisión y análisis de las cuentas que el organismo revisor a través de la unidad de fiscalización y de las oficinas provinciales. Además, tiene como objetivo unificar las herramientas, administrativas y financieras que permita conseguir homogeneidad en la información del sistema cooperativo del país.

Se exterioriza también un formato para la presentación de los Informes de Auditorías Externas lo que ayudará a los Auditores plantear sus estudios de mejor manera y de interés de las diferentes clases de Cooperativas.

---

<sup>20</sup> Manual de Procedimientos para la Presentación de los Estados Financieros, [http://dinacoop.gov.ec/docs/manual\\_ef.PDF](http://dinacoop.gov.ec/docs/manual_ef.PDF), 2010

Además, como organismos de control tenemos:

#### **k. DIRECCIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS<sup>21</sup>**

Tiene como objetivo ofrecer servicios oportunos y de calidad, por lo que su misión es gestionar acciones técnico legales para la aprobación y registro de las organizaciones cooperativas; fiscalizar, auditar, capacitar, asesorar, aprobar planes de trabajo; promover la integración y desarrollo de las organizaciones del movimiento cooperativo nacional y vigilar por el cumplimiento de la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y Reglamentos Especiales.

La Dirección Nacional de Cooperativas representa para la CACPE-GUALAQUIZA el órgano supremo de control, ya que su proceso de incorporación a la Superintendencia de Bancos y Seguros se encuentra en trámite al momento.

#### **l. FEDERACIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO (FECOAC)<sup>22</sup>**

Es una organización sin fines de lucro con aproximadamente 46 años de vida institucional, su objetivo es lograr la integración y fortalecimiento efectivo del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito Nacional, siendo su finalidad el mejoramiento de las condiciones de vida de sus asociados mediante el fortalecimiento organizacional autogestionario. Entre los servicios que ofrece están auditorías, capacitaciones, créditos, consultorías y asesoramiento en relaciones públicas (imagen cooperativa y producción editorial). Estos servicios los brinda con la ayuda de profesionales altamente calificados, en apego a la Ley de Cooperativas y a las facultades que posee la FECOAC.

---

<sup>21</sup> Dirección Nacional de Cooperativas, 2010; <http://dinacoop.gov.ec/>

<sup>22</sup> Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, <http://www.fecoac.com>, 2010

La CACPE-GUALAQUIZA se encuentra inscrita en la FECOAC, y se encuentra al día en sus aportaciones, beneficiándose de los servicios que ofrece esta organización.

#### **m. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL<sup>23</sup>**

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una institución de carácter público, su organización y funcionamiento se basa en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social, razón por la cual la CACPE-GUALAQUIZA esta fuertemente vinculada con esta entidad pues debe afiliarse a todos sus empleados para que gocen de los beneficios que otorga el seguro social, además debe dar su aporte patronal y retener el aporte personal de sus trabajadores y empleados, para transferirlo a la entidad mencionada anteriormente.

#### **n. SERVICIO DE RENTAS INTERNAS<sup>24</sup>**

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

Entre sus principales funciones podemos mencionar que el SRI tiene a su cargo la ejecución de la política tributaria del país en lo que se refiere a los impuestos internos. Para ello cuenta con las siguientes facultades:

- Determinar, recaudar y controlar los tributos internos.

---

<sup>23</sup> Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2010; <http://www.iess.gov.ec/>

<sup>24</sup> Servicio de Rentas Internas, 2010; <http://www.sri.gov.ec/sri/portal/main.do?code=163>

- Difundir y capacitar al contribuyente respecto de sus obligaciones tributarias.
- Preparar estudios de reforma a la legislación tributaria
- Aplicar sanciones.

#### **1.1.4. Objetivos de la Cooperativa**

Según los Estatutos de la CACPE-GUALAQUIZA, en su Título I: Constitución, Domicilio, Responsabilidad, Duración y Fines, artículo 4 menciona como objetivos de la Cooperativa los siguientes:

- a. Promover el desarrollo socio-económico de sus asociados y de la comunidad, abarcando operaciones de captación de recursos como depósitos de Ahorro, depósitos a plazo fijo, así como operaciones crediticias y otros servicios financieros complementarios que se definan dentro del marco legal permitido para las Cooperativas de ahorro y crédito;
- b. Contribuir al mejoramiento y desarrollo de sus asociados bajo los preceptos de autoayuda, autocontrol y autoendeudamiento;
- c. Promover su relación y/o integración con otras entidades nacionales de la misma línea o de integración del sistema cooperativo, en procura de mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la institución y del cooperativismo;
- d. Establecer otros servicios y otras actividades que estén encuadradas en la Ley y Reglamento de Cooperativas y otras leyes que le fueren aplicables, que contribuyan al mejoramiento social y económico de sus miembros;

- e. Promover la integración a la Cooperativa de un mayor número de personas, en calidad de socios, así como facilitar el ingreso de otros como cuenta ahorristas;

## **1.2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Esta auditoría de gestión se dirigirá a los Procesos de Inversión, Crédito y Contabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza”, orientándose al análisis de los procesos, su funcionamiento, la evaluación del sistema de control interno, la consecución de los objetivos y metas planeados en términos de eficiencia y efectividad. Además se verificará el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentos y más normatividad aplicable al área examinada.

Este examen cubrirá el periodo comprendido entre el 01 de enero del 2009 y el 31 de diciembre del año 2009.

## **1.3. LA EMPRESA**

La empresa es toda organización económica encaminada a ofrecer bienes y/o servicios que al ser vendidos producirán un valor marginal conocido como utilidad, pero en el caso de la Cooperativa de Ahorro de Crédito de la Pequeña Empresa Gualaquiza estaríamos hablando de un servicio orientado al bienestar de la comunidad, que en el caso de existir un valor marginal se conocerán como excedentes.

### **1.3.1. Reseña Histórica**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Gualaquiza (CACPE- GUALAQUIZA), fue constituida mediante Acuerdo Ministerial No. 03668 de 27 de noviembre de 1990 en el cantón Gualaquiza, provincia de



Morona Santiago, e inscrita en el registro general de cooperativas con número de orden 589 de 24 de diciembre de 1990. El propósito fundamental de la cooperativa es el de promover y procurar el desarrollo socio-económico de sus asociados y de la comunidad en general mediante la prestación de servicios de intermediación financiera, con un enfoque especial a la micro y pequeña empresa dado su origen impulsado por la Cámara de la Pequeña Industria de Gualaquiza.<sup>25</sup>

Entre los mentalizadores de esta fuente de financiamiento para la sociedad gualaquicense, a más de ser también una plaza de trabajo para propios y extraños, como socios fundadores principales podemos mencionar a los siguientes Señores: Julio Chuva, Secundino Quilambaqui, Bolívar Tello, Joselito Uyaguari, Raúl Ochoa, Eliseo Aucapiña, José Tenecota y Sergio Choco; además se contó con el apoyo y trabajo de la Sra. Juana Buele.

En el año 1998 con la finalidad de captar más socios y de ampliar su nicho de mercado la cooperativa empezó su proceso de expansión, iniciando así operaciones en el cantón San Juan Bosco. En el año 2000 el panorama institucional se vio alterado por una serie de inconvenientes a causa de rumores en torno a la situación financiera y administrativa de CACPE-LOJA, entidad financiera que no mantenía ningún vínculo con la CACPE-GUALAQUIZA, sin embargo los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza empezaron a realizar retiros masivos poniendo en gran riesgo la estabilidad financiera de la cooperativa, por lo que se adoptaron políticas que brindaran soluciones a la falta de liquidez , una medida fue solicitar financiamiento a FINANCOP, obligaciones que fueron canceladas en su totalidad cuando los depositantes devolvieron su confianza a CACPE-GUALAQUIZA y empezaron nuevamente a dejar sus ahorros.

La CACPE-GUALAQUIZA está autorizada para otorgar servicios de ahorro y crédito a todos sus socios, bajo la Ley de Cooperativas y su Reglamento, además

---

<sup>25</sup> Plan Estratégico CACPE-GUALAQUIZA, 2007-2010

de su estatuto interno el cual debe ser considerado para la emisión de cualquier servicio. En cumplimiento al Decreto Ejecutivo 2132, publicado en el Registro Oficial No. 467 de 4 de diciembre del 2001, la Cooperativa emitió su predisposición para pasar a control de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), pero debido a cambios, incluso sustitución del Decreto 2132 por el Decreto 354, del 28 de julio del 2005 emitido en el gobierno del Dr. Alfredo Palacios, por su tamaño, volumen de operación e importancia la cooperativa deberá realizar cambios en su estructura con la finalidad de poderse amoldar a los requerimientos de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

No podemos dejar de señalar que aparte de la actividad principal de la cooperativa que es la de intermediación financiera también se puso a disposición de los ahorristas y socios el servicio de comisariato donde se ofertaba productos de primera necesidad y de consumo masivo a un precio módico, inferior al de la competencia. Este comisariato estaba situado en el cantón Gualaquiza, parroquia del mismo nombre, pero lejos de ser una ayuda, con el pasar del tiempo se fueron presentando una serie de inconvenientes, por lo que sus resultados no fueron los esperados y fue inminente el cierre de sus operaciones en noviembre de 2005 por una decisión del Consejo de Administración partiendo del hecho de que se estaban desviando los recursos de la cooperativa a actividades que no tenían relación con el objeto principal, motivo de su constitución.

La casa Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza se encuentra situada en la Calle Eloy Alfaro entre Cuenca y Gonzalo Pesantez.

En el año 2006 la participación de mercado de la cooperativa, medida sobre la base de la relación del número de Socios y Clientes respecto de la población económicamente activa de los cantones de Gualaquiza y San Juan Bosco, se ubicó en 54% con un total de 9.754 personas distribuidas entre 5.806 socios y 3.948 clientes.

Para el año 2007 decide seguir expandiéndose y apertura sus Agencias en Cuenca, Macas y Logroño.

En el cantón Gualaquiza, Provincia de Morona Santiago, la CACPE-GUALAQUIZA es la institución financiera más importante, por los servicios que presta y por su volumen de operaciones, pero no es la única entidad financiera ya que la población cuenta con los servicios de otras entidades que realizan actividades de intermediación financiera que también operan en la zona: el Banco Nacional de Fomento, el Banco de Loja, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, así también existe una que no se encuentra bajo la vigilancia de los organismos pertinentes de control y es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria (COACS).

La Cooperativa está sujeta al control de la Dirección Nacional de Cooperativas, la misma que en la actualidad está vinculada al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), el Acuerdo Ministerial No. 0747 con fecha 23 de agosto de 2007, desconcentró la atención a las Cooperativas a través de las Subsecretarías Regionales y Direcciones Provinciales del MIES a nivel nacional.

El Domingo 19 de abril del año en curso se inauguró un punto de atención en la parroquia Chigüinda del Cantón Gualaquiza, ya que cuenta con un número de socios considerable pertenecientes a este lugar. Existen proyectos a futuro en cuanto a su expansión, se están realizando estudios de factibilidad para incluso montar una sucursal en el condado de Queens-USA, en una de sus principales avenidas por la gran afluencia de coterráneos en ese país, quizá es un proyecto ambicioso; ya que existen factores negativos como por ejemplo el lavado de dinero, pero los directivos están buscando mecanismos que ayuden a cristalizar esta meta.

### **1.3.2. Organigramas**

Un **organigrama** es la representación gráfica de la estructura de una empresa u organización. Representa las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas de vigor en la organización.

El organigrama es un modelo abstracto y sistemático, que permite obtener una idea uniforme acerca de la estructura formal de una organización.<sup>26</sup>

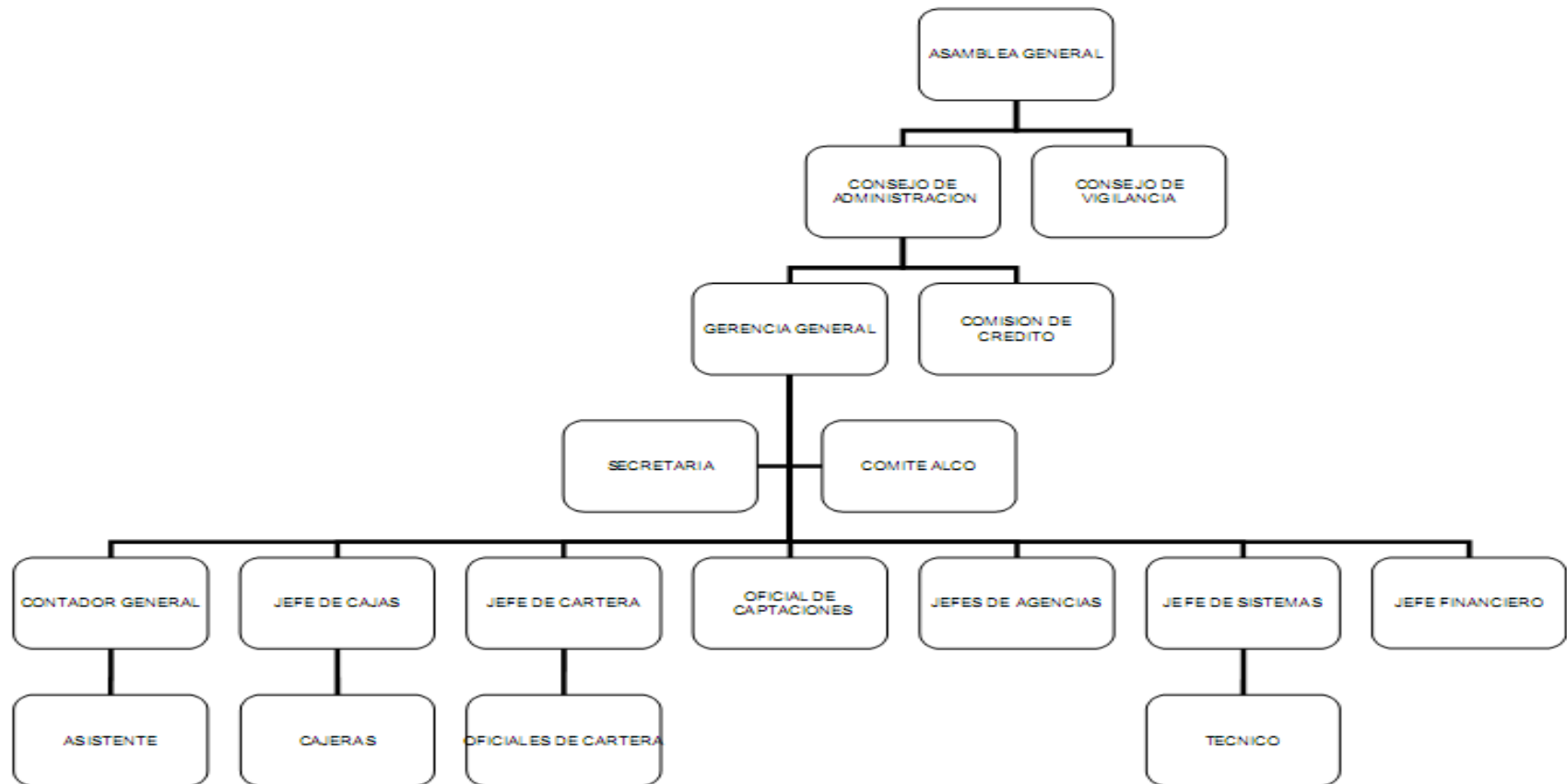
#### **1.3.2.1. Organigrama Estructural.**

La CACPE-GUALAQUIZA cuenta con un organigrama estructural el mismo que se encuentra en su Manual Orgánico Estructural Funcional y lo presentamos a continuación:

---

<sup>26</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Organigrama>

**Gráfico No. 2: Organigrama Estructural Vigente**

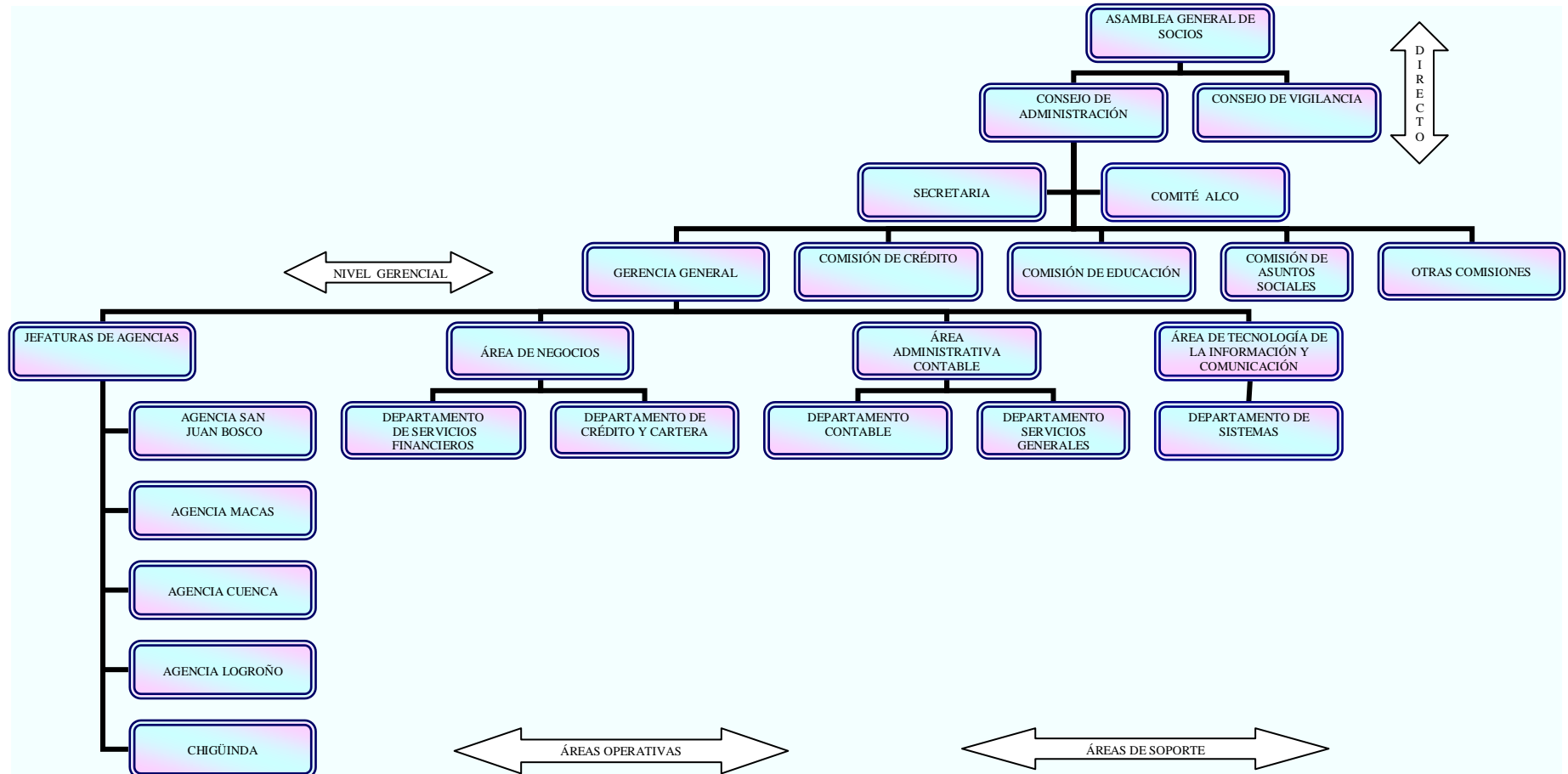


FUENTE: Manual Orgánico Funcional de la CACPE-GUALAQUIZA  
ELABORADO POR: CACPE-GUALAQUIZA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza cuenta con un organigrama estructural que no se encuentra diseñado de acuerdo a las disposiciones de la Ley de Cooperativas y su Reglamento de aplicación, es por ello que se propone el siguiente organigrama que contribuirá a un mejor desarrollo de las actividades administrativas.

A continuación se presenta el organigrama estructural propuesto:

**Gráfico No. 3: Organigrama Estructural Propuesto**



ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María

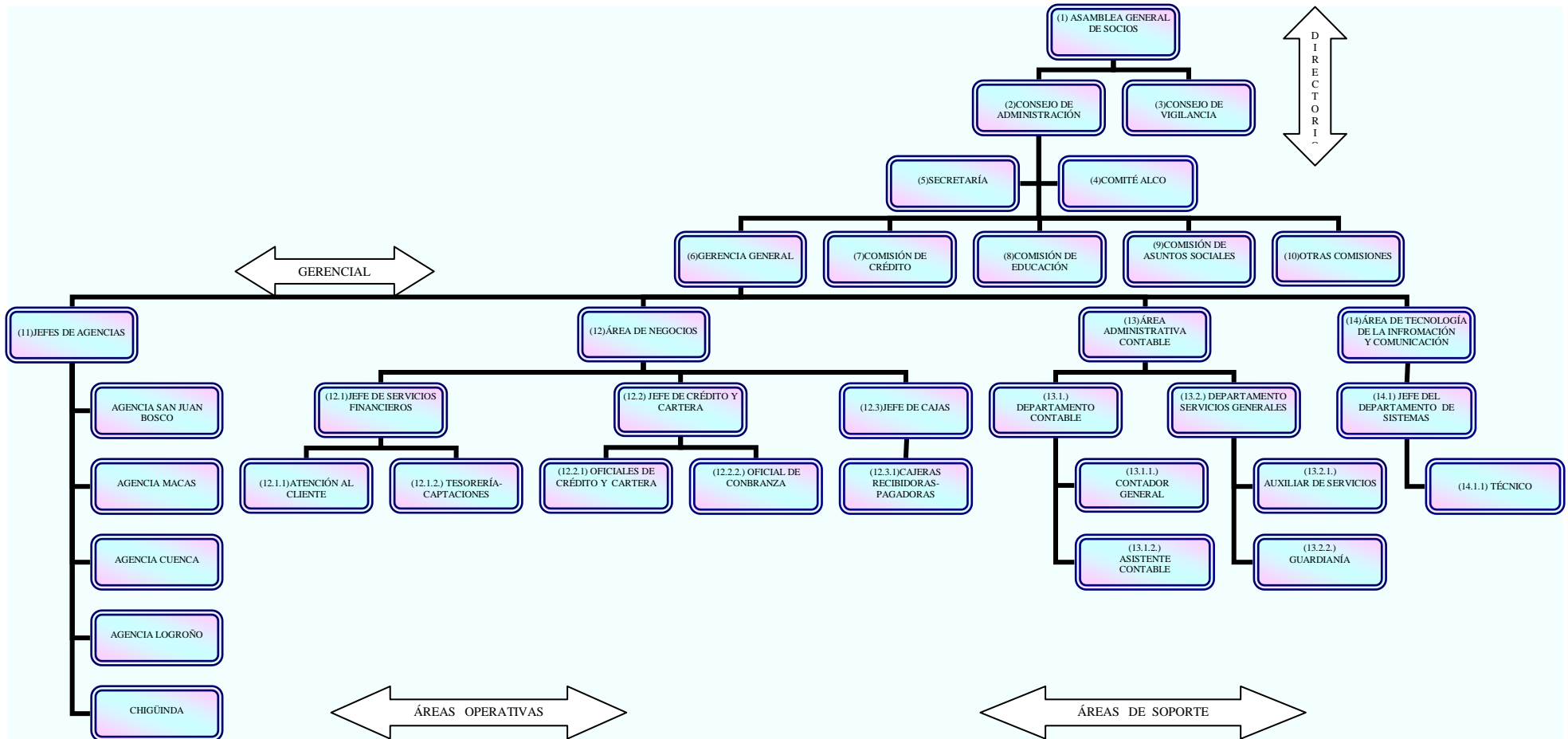
### **1.3.2.2. Organigrama Funcional.**

En el organigrama funcional se presentan las principales funciones que tienen asignadas las unidades administrativas de la organización.

Como la CACPE-GUALAQUIZA no cuenta con un organigrama funcional, se propone uno tomando como base el Organigrama Estructural propuesto en el Gráfico No. 3; las funciones se detallan después del organigrama propuesto.



**Gráfico No. 4: Organigrama Funcional Propuesto**














ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María









## DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES SEGÚN EL ORGANIGRAMA FUNCIONAL PROPUESTO.

### (1) Junta General de Socios.






A la Asamblea General de Socios le corresponde:

-  Estudiar y aprobar las reformas a los estatutos sociales;
-  Aprobar el plan de trabajo de la Cooperativa;
-  Autorizar la adquisición de bienes o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos;
-  Conocer los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la Cooperativa y aprobarlos o rechazarlos;
-  Decretar la distribución de los excedentes, de conformidad con la ley, este Reglamento y el Estatuto;
-  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;
-  Relevar de sus funciones al Gerente, con causa justa;
-  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;
-  Autorizar la emisión de certificados de aportación; y
-  Resolver, en apelación, sobre las reclamaciones o conflictos de los socios entre sí o de éstos con cualquiera de los organismos de la Cooperativa.
-  Los demás que le asigne la ley y los estatutos.



## **(2) Consejo de Administración.**

-  Dictar las normas generales de administración interna de la sociedad, con sujeción a la ley, a este Reglamento y al Estatuto;
-  Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios;
-  Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias;
-  Nombrar y remover, con causa justa, al Gerente y subgerentes, administradores, jefes de oficina y empleados caucionados;
-  Reglamentar las atribuciones y funciones del Gerente y del personal técnico y administrativo de la Cooperativa;
-  Exigir al gerente y demás empleados que manejen fondos de la Cooperativa, la caución que juzgare conveniente;
-  Autorizar los contratos en los que intervenga la Cooperativa, en la cuantía que fije el Estatuto;
-  Las demás atribuciones que señale la Ley, su reglamento y el Estatuto.













## **(3) Consejo de Vigilancia.**

-  Supervisar todas las inversiones económicas que se hagan en la Cooperativa;
-  Controlar el movimiento económico de la Cooperativa y presentar el correspondiente informe a la Asamblea General;
-  Cuidar que la contabilidad se lleve regularmente y con la debida corrección;
-  Emitir su dictamen sobre el balance sobre el balance semestral y someterlo a consideración de la Asamblea General, por intermedio del Consejo de Administración;
-  Dar el visto bueno o vetar, con causa justa, los actos o contratos en que se comprometa bienes o crédito de la Cooperativa; cuando no estén de



acuerdo con los intereses de la institución o pasen del monto establecido en el Estatuto;

-  Sesionar una vez por semana; y,
-  Las demás atribuciones que le confiera el Estatuto.

#### **(4) Comité ALCO<sup>27</sup>**




-  Definir la política financiera de la entidad.
-  Monitorear los presupuestos de colocación de fondos y composición de pasivos.
-  Determinar los niveles y líneas de colocación de fondos.
-  Establecer los niveles deseados por la entidad en materia de descalce de plazos, tasas y monedas.
-  Asegurar el cumplimiento de las regulaciones de liquidez.
-  Tomar decisiones sobre la cartera activa y pasiva del banco para que el riesgo no supere los límites establecidos.
-  Establecer políticas de captación de fondos y aplicación de recursos.
-  Seguimiento del plan de negocios.
-  Aprobar de políticas de gestión del riesgo estructural,
-  Aplicar y monitorear el desempeño de políticas, procedimientos y límites que estén encaminados a minimizar el riesgo de mercado
-  Emitir informes de riesgo estructural,
-  Manejar una estructura de fondeo y capitalización.

#### **(5) Secretaría.**









-  Llevar los libros de actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración;
-  Tener la correspondencia al día;









---

<sup>27</sup>[http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:cPwqFbeVJSgJ:www.ucema.edu.ar/~mtd98/Documentos\\_de\\_investigacion/Adm\\_RL\\_Argentina.pdf+funciones+del+comite+ALCO](http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:cPwqFbeVJSgJ:www.ucema.edu.ar/~mtd98/Documentos_de_investigacion/Adm_RL_Argentina.pdf+funciones+del+comite+ALCO).


-  Certificar con su firma los documentos de la Cooperativa;
-  Conservar ordenadamente el archivo; y,
-  Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, siempre que no violen disposiciones del Estatuto.

**(6) Gerencia General.**


-  Coordinar la implementación de las políticas, normas y procedimientos operativos necesarios para la prestación eficiente de los servicios, con el objetivo de utilizar eficientemente los recursos disponibles en la Cooperativa,
-  Asegurar que las dependencias bajo su dirección cumplen coherentemente con los principios éticos y procedimientos definidos para realizar las operaciones,
-  Preparar y ejecutar los planes y presupuestos operativos en coordinación con las diferentes áreas operativas,
-  Presentar mensualmente o cuando se le solicite informes financieros, económicos y administrativos al Consejo de Administración sobre su gestión y situación de la Cooperativa,
-  Como asesor del Consejo de Administración y miembro de Comisiones y Comités, presentar informes sobre proyecciones financieras y necesidades de modificar o implementar nuevas políticas y procedimientos para mantener la competitividad y rentabilidad de la cooperativa,
-  Presidir el Comité de Crédito y todos aquellos que señalen el Estatuto y las Leyes vigentes,
-  Participar en las sesiones del Consejo de Administración para informar sobre la gestión realizada y encomiendas especiales,
-  Presentar propuestas de modificación a las políticas vigentes, implementación de nuevos servicios, apertura de nuevos puntos de servicios, facilitando así una adecuada toma de decisión.

-  Mercadear institucionalmente la cooperativa en procura de reforzar la imagen y lograr incrementar los negocios, las relaciones institucionales y lograr nuevos proyectos y alianzas estratégicas,
-  Legalizar con su firma los documentos administrativos y operativos que está autorizado, a fin de asegurar el buen desenvolvimiento de la Cooperativa,
-  Apertura cuentas bancarias y firmar cheques en forma mancomunada con los funcionarios autorizados de acuerdo a disposiciones internas,
-  Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General y Consejo de Administración,
-  Nombrar, remover y sancionar a funcionarios y empleados, cuyos nombramientos y remociones no competan a otras instancias de dirección, así como contratar y fijar remuneraciones con apego al Código de Trabajo.
-  Con previa autorización del Consejo de Administración delegar en otros funcionarios de la cooperativa, ciertas funciones asignadas a él,
-  Velar porque en la institución se cumpla con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, otras leyes que fueren aplicables, el Estatuto Institucional, los Reglamentos Internos y las decisiones de la Asamblea General y el Consejo de Administración,
-  Las demás funciones que el Consejo de Administración le asignare.


**(7) Comité de Crédito.**

-  El Comité de Crédito, conocerá y resolverá las solicitudes de crédito de los usuarios, de conformidad con las políticas definidas por el Consejo de Administración, el Reglamento de Crédito y Cobranzas y los boletines de crédito que emita la Gerencia; considerará la capacidad de pago del demandante y/o viabilidad de la actividad productiva a financiar, monto, plazo, garantías, entre otros importantes.


**(8) Comisión de Educación.**

-  Llevará a efecto la formación cultural y doctrinaria de los socios.






**(9) Comisión de Asuntos Sociales.**

-  Tiene como finalidad estudiar y solucionar los problemas sociales de la Cooperativa y de los miembros de la misma.












**(10) Otras Comisiones.**

-  Está diseñado para la creación de las comisiones que la cooperativa a su criterio y de acuerdo al objeto de su constitución considere conveniente crear en beneficio de sus asociados.

**(11) Jefes de Agencias.**


-  Coordinar la implementación de las políticas, normas y procedimientos operativos necesarios para la prestación eficiente de los servicios, con el objetivo de utilizar eficientemente los recursos disponibles en la empresa,
-  Asegurar que las dependencias bajo su dirección cumplan homogénea y coherentemente con los principios éticos y procedimientos definidos para realizar las operaciones,
-  Preparar y ejecutar los planes y presupuestos operativos en coordinación con las diferentes áreas operativas. Esto manteniendo el principio de que los servicios ofertados sean competitivos,
-  Presentar mensualmente o cuando se le solicite informes financieros, económicos y administrativos al Consejo de Administración sobre su gestión y situación de la empresa,
-  Como asesor del Consejo de Administración y miembro de Comisiones y Comités, presentar informes sobre proyecciones financieras y necesidades

de modificar o implementar nuevas políticas y procedimientos para mantener la competitividad y rentabilidad de la cooperativa,







-  Presidir el Comité de Crédito y todos aquellos que señalen el Estatuto y las Leyes vigentes,
-  Participar en las sesiones del Consejo de Administración para informar sobre la gestión realizada y encomiendas especiales,
-  Presentar propuestas de modificación de políticas, implementación de nuevos servicios, apertura de nuevos puntos de servicios, facilitando así una adecuada toma de decisión.
-  Mercadear institucionalmente la cooperativa en procura de reforzar la imagen y lograr incrementar los negocios, las relaciones institucionales y lograr nuevos proyectos y alianzas estratégicas,
-  Legaliza con su firma los documentos administrativos y operativos que están autorizado, a fin de asegurar el buen desenvolvimiento de la Cooperativa,
-  Apertura cuentas bancarias y firmar cheques en forma mancomunada con los funcionarios autorizados de acuerdo a disposiciones internas,
-  Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General y Consejo de Administración e implementar políticas institucionales y normativas en el marco de las disposiciones legales que regulen la cooperativa,
-  Nombrar, remover y sancionar a funcionarios y empleados, cuyos nombramientos y remociones no competan a otras instancias de dirección, así como contratar y fijar remuneraciones con apego al Código de Trabajo.
-  Con previa autorización del Consejo de Administración delegar en otros funcionarios de la cooperativa, ciertas funciones asignadas a él,
-  Velar porque en la institución se cumpla con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, otras leyes que fueren aplicables, el Estatuto Institucional, los Reglamentos Internos y las decisiones de la Asamblea General y el Consejo de Administración,
-  Las demás funciones que el Consejo de Administración le asignare.








## **(12) Área de Negocios.**











 En esta área se Administra los fondos de la cooperativa mediante una coordinación con Gerente General y los Jefes de Agencia para un buen uso de los recursos. Junto al Gerente General se traza estrategias eficaces y se aplica políticas financieras idóneas para alcanzar la eficiencia y eficacia de los procesos de la cooperativa. Su misión principal es promover el cumplimiento de las disposiciones vigentes y garantizar el desarrollo normal de las operaciones, asegurando la generación oportuna de reportes estadísticos o financieros para la toma de decisiones. Es el responsable de administrar la captación de ahorros, colocación de cartera y recuperación de capitales.




### **12.1. Jefe de Servicios Financieros.**

-  Asegurar la presentación de los estados financieros y anexos transaccionales, análisis financiero, de riesgo y mercado a fin de proporcionar información veraz para el análisis y toma de decisión,
-  Garantizar el flujo de información actualizada sobre las disponibilidades económicas de la empresa, requerimientos de bienes y servicios,
-  Participar junto al área administrativa-contable en la aplicación de metodologías que mejoren la obtención de buenos resultados, analizar y hacer las recomendaciones pertinentes,
-  Asegurar que se mantenga un sistema de archivos contables, incluyendo los respaldos respectivos, en los términos previstos por la Dirección Nacional de Cooperativas,
-  Coordinar la elaboración y control de la ejecución del presupuesto anual,
-  Analizar junto al Gerente General la estructuración de pasivos, para contribuir positivamente con la rentabilidad de la cooperativa,









-  Definir, dirigir y controlar la política contable de la cooperativa, en función con las normas contables y gubernamentales vigentes,
-  Velar por el cumplimiento de las normas y políticas establecidas por las instancias administrativas de la cooperativa, los organismos de control y supervisión gubernamental,
-  Asegurar que se están remitiendo oportunamente los reportes de conformidad a los requerimientos de la Dirección Nacional de Cooperativas y otros organismos gubernamentales,
-  Firmar mancomunadamente documentos y cheques operativos con los ejecutivos designados por el Consejo de Administración.
-  Otras atribuciones y responsabilidades que le establezca el Gerente General relacionadas a sus funciones.

#### **12.1.1. Atención al Cliente.**


-  Realizar actividades de información en las oficinas, relativas a los servicios y productos que ofrece la cooperativa.
-  Establecer y mantener relaciones de negocios con los clientes;
-  Coordinar con el Jefe de Agencia en lo concerniente a quejas y pedidos de los socios,
-  Supervisar y controlar las condiciones especiales de los depósitos,
-  Ejecutar operaciones con las cuentas de ahorros y plazo fijo, tales como: apertura, transferencia y cancelación de cuentas, retiro de efectivo, cambio de direcciones, reclasificación de cuenta por fallecimientos, pérdida de libreta, etc.,
-  Ayudar a los clientes en la preparación de las papeletas de depósitos y retiros,
-  Llenar datos de los socios en el formulario del CONSEP;
-  Emitir nuevas libretas de ahorro por pérdida de las mismas;
-  Actualizar y modificar datos de los socios y clientes,
-  Recibir y hacer llamadas telefónicas de/a los clientes;

















-  Llevar el control de los depósitos a plazo fijo vigentes, a vencerse y vencidos, diario y mensual de acuerdo al anexo de los depósitos;
-  Mantener control de las comunicaciones recibidas y/o enviadas a los socios relacionadas con sus cuentas,
-  Otras atribuciones y responsabilidades que le establezca su superior inmediato relacionadas a sus funciones.



#### **12.1.2.1. Tesorería - Captaciones.**

-  Realizar actividades con los clientes, relativas a incrementar las captaciones de inversiones de ahorros, depósitos a plazo y cualquier otro instrumento de captación que se crease en el futuro.
-  Coordinar la apertura de cuentas de ahorros, depósitos a plazo y aportaciones,
-  Visitar clientes actuales y potenciales para ofertarles los servicios y productos de la cooperativa,
-  Recibir y hacer llamadas a los clientes con relación a las cuentas que posee en la cooperativa,
-  Informar a los clientes de todos los servicios ofertados por la cooperativa,
-  Coordinar con el asesor de Marketing las labores de mercadeo,
-  Participar en actividades de lanzamiento de productos, campañas de promoción y Mercadeo de productos específicos, en programas de tele marketing,
-  Otras atribuciones y responsabilidades que le establezca su superior inmediato relacionadas a sus funciones.














#### **12.2. Jefe de Crédito y Cartera.**


-  Administrar el proceso completo de crédito, desde mercadeo hasta el cobro total de los recursos prestados,

-  Analizar y preparar el informe de crédito de cada solicitud que se someta a aprobación,
-  Recopilar las informaciones relacionadas con el cliente en la cooperativa,
-  Emitir su opinión sobre la interpretación de las informaciones obtenidas,
-  Revisar que los expedientes estén conforme a lo establecido por las disposiciones legales,
-  Llevar el control de la morosidad de su cartera,
-  Mantener informaciones actualizadas de los clientes,
-  Mantener un sistema de monitoreo efectivo para detectar posibles problemas con el socio,
-  Informar a su superior inmediato sobre las situaciones presentadas a los clientes que puedan perjudicar la recuperación de los recursos prestados,
-  Promocionar la colocación de recursos en los sectores y socios que desarrollen actividades rentables,
-  Realizar un flujo de caja a los solicitantes para determinar su capacidad de pago,
-  Participar en el Comité de Crédito con voz, para defender los créditos presentados,
-  Revisar la documentación en la central de crédito interna y en la central de riesgo nacional para conocer el historial crediticio del socio,
-  Notificar a los socios y garantes de créditos con problemas de morosidad, como parte de sus gestiones de cobros,
-  Visitar a los clientes para confirmar la veracidad de las informaciones suministradas y emitir una opinión sobre el valor de los bienes puesto en garantía,
-  Atender a los clientes que presenten algún tipo de problema para cumplir con el acuerdo de pago establecido o que presentan discrepancia en el valor a pagar,
-  Preparar la carpeta de crédito para someterla a los niveles de aprobación correspondientes,











-  Preparar la lista de los clientes morosos a visitar semanalmente e informar al superior inmediato sobre el resultado de las visitas realizadas,
-  Otras atribuciones y responsabilidades que le establezca su superior inmediato relacionadas a sus funciones.

### **12.2.1. Oficiales de Crédito y Cartera.**





-  Ser eficiente en la administración de su cartera de crédito, colocando y recuperando los créditos otorgados, poniendo una especial atención al prestatario para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones.
-  Asistir a los demás Oficiales de Crédito cuando salen a notificar e inspeccionar a los socios,
-  Ayudar a los socios en el llenado de las solicitudes de crédito y garantías,
-  Proporcionar información sobre los requisitos necesarios para solicitar un crédito;
-  Revisar los expedientes antes del desembolso para asegurar que están de acuerdo a los requisitos exigidos por la Cooperativa,
-  Coordinar con los Oficiales de Crédito la preparación diaria de su agenda de visitas,
-  Coordinar con los otros Oficiales de Crédito, las fechas de visitas para realizar las inspecciones,
-  Preparar las actas de los préstamos desembolsados,
-  Preparar los pagarés y documentación legal de los préstamos a desembolsar,
-  Hacer el levantamiento de las hipotecas cuando se cancelan los préstamos,
-  Realizar la investigación crediticia a los socios en la central de crédito interna y en la central de riesgo nacional;
-  Enviar las notificaciones a los socios y garantes con problemas de morosidad,
-  Ingresar al sistema las solicitudes de créditos,




-  Realizar otras tareas relacionadas con su posición y/o a requerimiento de su superior inmediato.

### **12.2.2. Oficial de Cobranza.**








-  Administrar el proceso de cobranzas de crédito de forma judicial,
-  Preparar el informe del estado de la cartera morosa y acciones tomadas con la misma,
-  Coordinar con los abogados externos acciones de cobro,
-  Mantener informaciones actualizadas de cada proceso de cobro,
-  Mantener un sistema de monitoreo efectivo para detectar posibles problemas con el socio,
-  Informar a su superior inmediato sobre las situaciones presentadas a los clientes que puedan perjudicar la recuperación de los recursos prestados,
-  Presentar a los Jefes de Agencias propuestas de negociaciones con socios,
-  Notificar a los socios y garantes de créditos con problemas de morosidad, como parte de sus gestiones de cobros,
-  Atender a los clientes que presenten algún tipo de problema para cumplir con el acuerdo de pago establecido o que presentan discrepancia en el valor a pagar,
-  Otras atribuciones y responsabilidades que le establezca su superior inmediato relacionadas a sus funciones.

### **12.3. Jefe de Cajas.**


-  Supervisar los cierres de cajas y custodiar los valores,
-  Vigilar la implementación de las medidas de seguridad pertinentes,
-  Aprobar y autorizar transacciones dentro del marco de sus atribuciones y conforme a lo dispuesto en las normas y reglamentos vigentes,
-  Velar por la aplicación de las normas sobre el manejo de fondos,

-  Preparar los reportes solicitados por oficina matriz y organismos de control gubernamentales,
-  Autorizar el pago de fondo en tránsito de socios con buen manejo de su cuenta, de acuerdo a las normas establecidas,
-  Otras atribuciones y responsabilidades que le establezca el Gerente General relacionadas a sus funciones.






### **12.3.1. Cajas Recibidoras-Pagadoras.**

-  Procesar transacciones en efectivo de depósitos y retiros de ahorros, apertura y cancelación depósitos a plazo, préstamos y otras operaciones para los socios de la cooperativa, con habilidad y lógica,
-  Realizar el cierre de caja,
-  Implementar las medidas de seguridad pertinentes,
-  Aprobar y autorizar transacciones dentro del marco de sus atribuciones y conforme a lo dispuesto en las normas y reglamentos vigentes,
-  Aplicar las normas relacionada al manejo de fondos,
-  Preparar los reportes solicitados por oficina matriz y organismos de control gubernamental,
-  Otras atribuciones y responsabilidades relacionadas a sus funciones que le establezca el Gerente General y el Jefe de Cajas.




## **13. Área Administrativa Contable.**

-  Se encargará de: registrar, procesar y emitir información contable que permita a los miembros del Consejo de Administración tomar decisiones; y, de los Servicios Generales de la Cooperativa.









### **13.1. Departamento Contable.**

-  Establecer y operar las medidas pertinentes para avalar que el sistema de contabilidad de la Cooperativa este diseñado como un mecanismo de fiscalización de los activos, pasivos, ingresos, costos, gastos, constituyéndose como un ventaja en la ejecución de programas planificados por la entidad, de manera que permitan medir la eficacia y eficiencia de los procesos.
-  Adoptará las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la Cooperativa, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones.
-  Vigilar que la contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, con la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables para el efecto.
-  Elaborar, analizar y consolidar los Estados Financieros de la matriz y de las agencias que mantiene la Cooperativa.
-  Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al proceso de su competencia y de los demás procesos.






#### **13.1.1. Contador General.**







-  Mantener un sistema contable al día con registros de las operaciones económicas, garantizando la aplicación correcta de las normas contables,
-  Disponer oportunamente de los estados financieros y demás anexos, a fin de proporcionar a los estamentos ejecutivos y directivos información veraz para su análisis y toma de decisión,
-  Mantener actualizada la contabilidad de la institución, sus registros, anexos y demás documentos de respaldo,





-  Planificar, organizar y distribuir entre el personal a su cargo los diferentes subsistemas contables de la oficina matriz y de las agencias,
-  Supervisar el manejo, registro, control y emisión de información contable de cada agencia,
-  Elaborar y legalizar con su firma los estados financieros,
-  Proveer información y asesoramiento a la gerencia y organismos de control en las áreas que le compete,
-  Analizar, evaluar y recomendar los cambios que sean necesarios en el sistema de contabilidad de la Cooperativa, siempre que propendan a mejorarlo pero cumpliendo con los PCGA'S,
-  Cumplir con las recomendaciones emitidas por auditoría externa,
-  Comprobar la veracidad y exactitud de los registros contables que se obtienen de los informes de los demás departamentos como diarios de caja, etc.,
-  Ejecutar actividades sugeridas por su superior inmediato acordes a sus responsabilidades.

### **13.1.2. Asistente Contable.**



-  Mantener actualizados los registros contables de las transacciones económicas de la cooperativa, cumpliendo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, las disposiciones legales y reglamentarias, bajo el mandato del Contador General.
-  Asistir en la elaboración, organización y control de las actividades del área contable,
-  Revisar los comprobantes de ingreso y egreso, transferencias y otros documentos contables,
-  Elaborar las conciliaciones bancarias,
-  Procesar mensualmente los reportes; balances de comprobación, general, presupuestario, estado de pérdidas y excedentes y otros, con sus anexos respectivos,







-  Realizar actividades relativas al manejo de las planillas, aportes y cancelación de los pagos por concepto de retenciones,
-  Realizar trabajos relativos a los cierres contables, incluyendo los anexos del balance general
-  Preparar anexos para declaraciones del impuesto a la renta de la Cooperativa,
-  Manejar la depreciación de los activos fijos de la matriz y las agencias,
-  Participar en el inventario de los suministros de oficina, para ajustar el balance que se presenta en contabilidad
-  Ejecutar otras actividades de acuerdo a sus responsabilidades a sugerencia de su superior inmediato.

### **13.2. Departamento de Servicios Generales.**






-  Estará encaminado a proporcionar de manera oportuna y eficiente, los servicios que requiera la Cooperativa de carácter no administrativo en materia de vigilancia, correspondencia, archivo, reproducción de documentos (fotocopiado), revelado de material fotográfico, mensajería y el suministro de mantenimiento preventivo y correctivo al mobiliario, equipo de oficina y vehículos que posee la institución, de tal manera que permitan un funcionamiento adecuado de los mismos.
-  Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al área de su competencia.

#### **13.2.1. Auxiliar de Servicios.**

-  Elaborar el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, equipo de oficina y equipo de transporte,
-  Proporcionar los servicios de fotografía, revelado y reproducción de medios audiovisuales requeridos por los funcionarios de la Cooperativa,

-  Proveer a las instalaciones de la Cooperativa del servicio de aseo y limpieza que permitan la realización de las actividades en un ambiente saludable,
-  Proporcionar el servicio de reproducción y fotocopiado de documentos,
-  Suministrar el servicio de mensajería nacional e internacional, a través de la contratación de empresas de servicios especializados según sea el caso,
-  Elaborar proyectos de remodelación, adaptación, reparación y mantenimiento de la red telefónica, recepción y envío de faxes.
-  Preparar la información trimestral para el Comité de Vigilancia, así como para el informe de las sesiones de la Asamblea General de Socios.
-  Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por el Consejo de Administración y la Gerencia, afines a las funciones y responsabilidades inherentes al cargo.











### **13.2.2. Guardianía.**




-  Proteger la integridad física de las personas y los bienes materiales de la Cooperativa donde labora, teniendo a su disposición recursos técnicos (su experiencia) y tecnológicos (cámaras de video, radios de comunicación, detectores de metales, entre otros).
-  Diseñar y cumplir los planes de seguridad elaborados para la Cooperativa,
-  Portar armas de fuego y utilizarlas en defensa personal cuando se vean amenazados los bienes que posee la Cooperativa, es decir en casos estrictamente necesarios,
-  Informar a las Autoridades pertinentes inmediatamente (Policía Nacional, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, etc.), en caso de pérdida o robo de los bienes para que puedan tomar las medidas apropiadas para el caso,
-  Comunicar a la Gerencia y al Consejo de Administración su cronograma mensual de actividades.

## **14. Área de Tecnología de la Información y Comunicación.**











Esta área está destinada a emitir lineamientos para una adecuada administración de la Tecnología de la Información y Comunicación.

### **14.1. Jefe del Departamento de Sistemas.**

-  Apoyar en la prestación oportuna los servicios que oferta la Cooperativa y en la administración de la información financiera y de gestión, mediante la administración, implantación, evaluación y mejoramiento de los sistemas computarizados y programas especiales de gestión gerencial que aseguren confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información..
-  Coordinar lo relativo al sistema de información gerencial de la empresa
-  Planificar, desarrollar e implantar sistemas informáticos de procesamiento de información en la Cooperativa, así como asesorar técnicamente a empleados y directivos en el área de sistemas,
-  Coordinar y ejecutar con el personal del departamento, las acciones de mantenimiento del hardware y software de los equipos de computación que posee la institución,
-  Coordinar los eventos de capacitación en el área de sistemas para el personal de la Cooperativa.
-  Supervisar la elaboración de manuales de usuario y de personal de los sistemas desarrollados,
-  Atender requerimientos de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, directamente o a través de personas o empresas especializadas,
-  Asegurar la exactitud y habilidad de las aplicaciones nuevas.
-  Preparar mecanismos, instrucciones y reportes que mejoren los métodos de procesamiento de la información administrativa financiera de la Cooperativa, en coordinación con los responsables de las diferentes unidades,
-  Administra las claves de acceso del personal usuario del sistema,

-  Elaborar los planes de sistematización de las operaciones de la cooperativa y someterlo a consideración de la Gerencia General,
-  Buscar nuevas alternativas integrales de operación y tecnología en la cooperativa,
-  Realizar todas las actividades acordes a su puesto encargadas por su superior inmediato.

#### **14.1.1. Técnico.**

-  Coordinar que se implementen mecanismos para el uso, control y mantenimiento de equipos de computación,
-  Apoyar en el desarrollo de nuevas aplicaciones y mejora del sistema de información gerencial de la institución.
-  Dar soporte técnico en el área de sistemas a las diferentes áreas operativas en el proceso automatización de datos y el desarrollo de reportes de gestión,
-  Desarrollar e implantar modelos o sistemas informáticos de procesamiento de datos,
-  Asesorar técnicamente a empleados y directivos en el área de sistemas,
-  Elaborar manuales de usuario y de personal de los sistemas desarrollados, con el propósito de mantener información actualizada sobre su desarrollo,
-  Desarrollar los sistemas informáticos necesarios para la gestión financiera y administrativa,
-  Desarrollar procesos computacionales de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa y/o que responda a las exigencias de procesamiento y reportes de información,
-  Sugerir a la Gerencia la implantación de sistemas, métodos, procedimientos técnicos y administrativos que permitan optimizar la gestión empresarial,
-  Elaborar un instructivo de operación y procedimientos para los usuarios,

- 🖨 Establecer criterios para la documentación de los sistemas y su revisión continua,
- 🖨 Administrar las bases de datos y el sistema de transmisión de información.
- 🖨 Diseñar y revisar archivos, bases de datos y sus respectivos mecanismos de accesos, además de aplicar mantenimiento y actualizaciones,
- 🖨 Elaborar informes técnicos sobre procedimientos específicos de desarrollo administrativo computarizado, empleando técnicas y estructurando la programación adecuada y su uniformidad metodológica,
- 🖨 Diseñar y mantener actualizada la página web de la Cooperativa,
- 🖨 Coordinar la actualización del sistema en las agencias de la Cooperativa,
- 🖨 Coordina el mantenimiento del sistema de transferencia de datos entre la matriz y las agencias, y viceversa,
- 🖨 Buscar nuevas alternativas integrales de operación y tecnología en la cooperativa,
- 🖨 Realizar las actividades encomendadas por su jefe superior inmediato, relacionadas con el cargo.

### **1.3.2.3. Organigrama de Personal.**

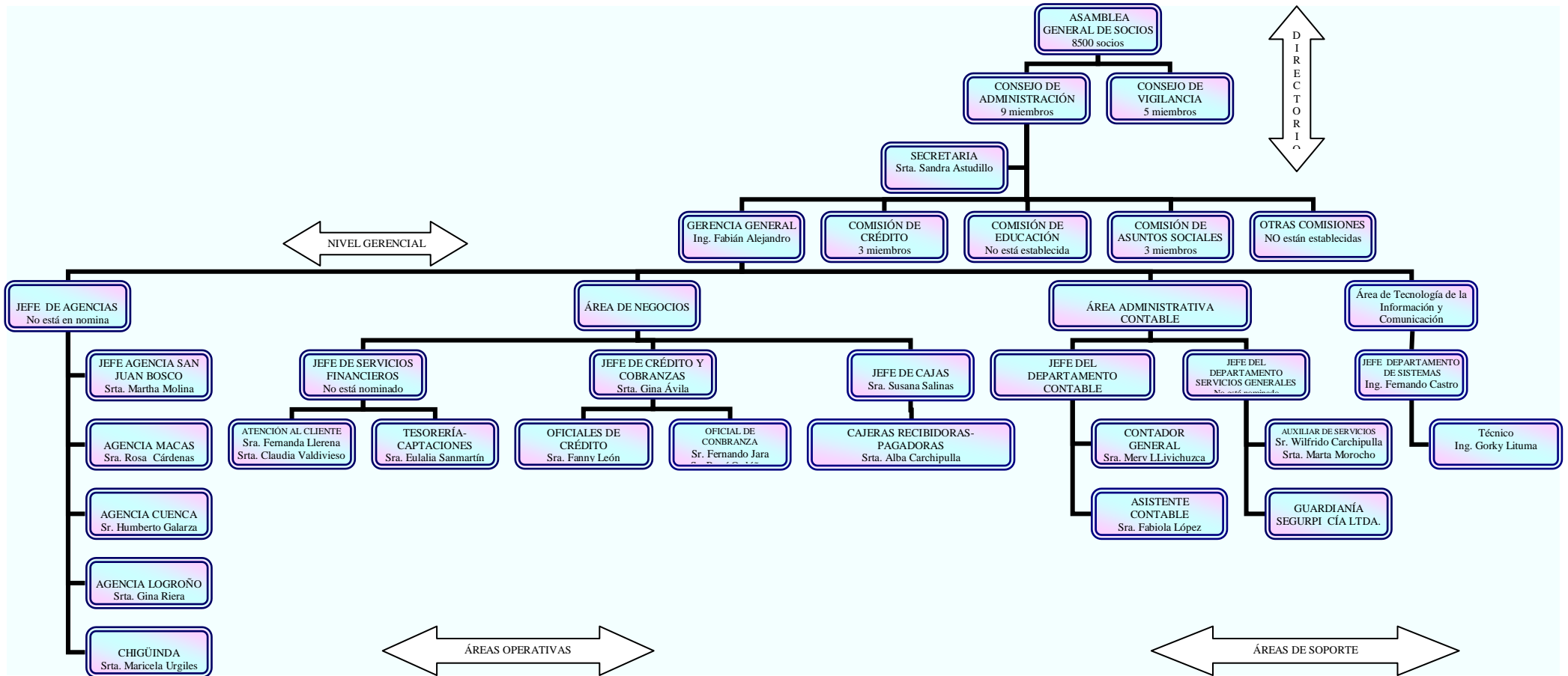
Indican, para cada unidad consignada, las necesidades en cuanto a puestos, así como el número de plazas existentes o necesarias. También se incorpora los nombres de las personas que ocupan esas plazas de trabajo<sup>28</sup>.

La CACPE-GUALAQUIZA no cuenta con un organigrama de personal elaborado por lo que se propone el siguiente:

---

<sup>28</sup> ENRIQUE Benjamín Franklin, Organización de Empresas, 2002

**Gráfico No. 5: Organigrama de Personal Propuesto**



ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María

## CAPÍTULO 2

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Consejo de Administración y la Gerencia General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza con la finalidad de adaptar su estructura financiera, administrativa y tecnológica a las exigencias y peticiones de sus socios, además de mantener su posicionamiento en un mercado cada vez más competitivo, planteó en diciembre del 2006 su planificación estratégica con un horizonte de cuatro años, ejecutando estrategias y políticas que aparecen a raíz del cumplimiento de la siguiente Misión y Visión:

#### **2.1. Misión.**

Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de la/las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión. La misión que presentamos a continuación fue extractada del Plan Estratégico 2007-2010 CACPE-GUALAQUIZA.

*“Servir a la comunidad a través de nuestros socios para desarrollar la cultura cooperativista y mejorar su calidad de vida, impulsando el desarrollo económico y productivo de la zona y ayudando a la solución de los requerimientos de sus socios y clientes con productos y servicios financieros eficientes y oportunos”.*

#### **2.2. Visión.**

Se refiere a lo que la institución desea llegar a ser al cabo de un periodo de tiempo, es decir, la imagen futura de la organización, por lo tanto la visión de la CACPE-GUALAQUIZA, extractada de su Plan Estratégico 2007-2010 es:



*“Ser una Institución que brinde servicios de calidad a los socios y clientes a través de su personal altamente capacitado, con productos y tecnologías modernas, aportando al desarrollo integral de la región Austral y a la solución económica de la sociedad”.*

### **2.3. Objetivos y Metas de los Procesos.**




El objetivo institucional de la **CACPE-GUALAQUIZA**, tomado de su Planificación Estratégica 2007-2010 es:




*“Contribuir con el desarrollo socio-económico de nuestros asociados y de la comunidad”.*

Además en la misma Planificación Estratégica la Cooperativa cuenta con varios objetivos organizados en dimensiones los cuales se agrupan de acuerdo a su enfoque, por Dimensión se entiende al área según su tipo de actividad, es así que tenemos:




#### **OBJETIVOS DIMENSIÓN FINANCIERA:**

##### **ESTRUCTURA FINANCIERA**

-  Mantener una estructura financiera sólida, prudente y con solvencia económica.
-  Cambiar la estructura de las captaciones para que en los próximos dos años por lo menos el 50% de los depósitos de ahorro a la vista correspondan al 50% de los socios.
-  Mantener indicadores de eficiencia administrativa y productividad iguales o superiores al promedio del sistema cooperativo controlado por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS).




-  Disminuir la morosidad hasta llegar a menos el 3% durante los próximos 4 años.
-  Implementar la clasificación de cartera y sus provisiones correspondientes, conforme a las disposiciones de la SBS, de forma paulatina durante los doce meses del 2007.
-  Diversificación del activo disponible de la cooperativa en instituciones bancarias y financieras del país.

## **CRECIMIENTO**



-  Captar más socios y clientes e incrementar el capital en un 10% anual con base al dato del 2006.
-  Incrementar captaciones y servicios a través de la apertura de tres oficinas.
-  Reactivar un 20% de socios y clientes en cada año.





## **OBJETIVOS DIMENSIÓN DEL CLIENTE INTERNO**

### **RECURSOS HUMANOS**

-  Alcanzar la profesionalización de los empleados luego de cuatro años.
-  Diseñar y definir un marco de Administración del Recurso Humano de la institución hasta el tercer trimestre del año 2007.
-  Mejorar la comunicación entre los Directivos y personal de la cooperativa



### **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PROCESOS**

-  Fortalecer las áreas de Crédito, Captaciones y Contabilidad.
-  Ejecutar el Plan Estratégico para el período 2007-2010.


-  Establecer en el primer trimestre del 2007 una estructura informática que permita mantener los datos de los socios a objeto de explotarlos en las estrategias de promoción, comunicación y crecimiento.
-  Adaptar la estructura organizacional funcional y directiva, de acuerdo a la normativa de la SBS en lo referente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, logrando tal adaptación hasta el segundo trimestre del 2008.
-  Elaborar, capacitar e implementar los Manuales de Políticas y procedimientos adaptados a los requerimientos de la SBS en lo pertinente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
-  Implementar la estructura contable del Catálogo de la SBS.

## **OBJETIVOS DIMENSIÓN DEL CLIENTE EXTERNO**

### **SERVICIO / PRODUCTOS**

-  Mejorar la atención a los socios y clientes para ocupar el primer lugar dentro de las instituciones financieras locales.
-  Analizar y rediseñar los productos de captaciones y colocaciones.

### **IMAGEN INSTITUCIONAL**


-  Fortalecer la imagen institucional en Recursos Humanos, Financieros y Tecnológicos.

### **COBERTURA**




-  Abrir tres oficinas en el año 2007

## **OBJETIVOS DIMENSIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA**

### **INFRAESTRUCTURA**



-  Poner en funcionamiento las instalaciones del nuevo edificio de la Matriz y sus Sucursales.

### **TECNOLOGÍA**




-  Implementar el nuevo sistema informático de la Cooperativa.
-  Integrar a través de la tecnología de telecomunicaciones e informática la Matriz y Agencias.
-  Proteger la integridad de la información de la base de datos de la institución.

## **OBJETIVOS DIMENSIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO**

### **ADMINISTRACION DEL RIESGO GLOBAL**

-  Implementar una cultura de Administración por riesgos de la Cooperativa hasta el 2008.
-  Desarrollo e implementación de la administración de riesgo de crédito, liquidez y operativo hasta el tercer trimestre del 2008.








### **CONTROL INTERNO**

-  Implementar una cultura de autocontrol operativo y de gestión.
-  Desarrollar e implementar las políticas y procedimientos de control interno.
-  Desarrollar e implementar las políticas y procedimientos sobre lavado de activos.

## 2.4. Políticas.

Las políticas constituyen un “Criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.”<sup>29</sup>

CACPE-GUALAQUIZA, al momento no dispone de políticas internas, por lo tanto con el afán de mejorar la gestión financiera y administrativa se proponen las siguientes:

-  Incentivo de una economía solidaria entre los socios;
-  Desarrollo socio económico e integral de sus asociados;
-  Promoción, capacitación y difusión de la normatividad interna de la Cooperativa entre los socios y el público en general;
-  Privacidad en el manejo de información sensible de los socios ya sea personal y/o financiera;
-  Transparencia en el uso de la información generada en los procesos Cooperativos;
-  Apoyo a sectores empresariales emergentes;
-  Excelente atención a socios, clientes y comunidad mediante un adecuado direccionamiento de las relaciones laborales y personales de personal que labora en la Cooperativa;

---

<sup>29</sup> <http://mifinalpolitico.blogspot.com/2007/05/definicion-de-politica.html>

- 📄 Desarrollo de productos de calidad sin olvidar las necesidades del socio.

## 2.5. Estrategias.

Una estrategia es “un conjunto integrado y coordinado de compromisos y acciones diseñados para explotar las principales destrezas y obtener una ventaja competitiva.”<sup>30</sup>

En consecuencia las estrategias con las acciones que la CACPE-GUALAQUIZA deberá realizar para lograr sus objetivos, por lo tanto, en el mismo esquema de los Objetivos, se definieron estrategias para cada uno de ellos, siendo extractadas del Plan Estratégico 2007-2010 las siguientes:







### **DIMENSION FINANCIERA:**

#### **ESTRATEGIAS ESTRUCTURA FINANCIERA**





- 📄 Estructurar el comité ALCO hasta el cuarto trimestre del 2007
- 📄 Realizar un control de la liquidez de forma diaria generando los reportes y alertas correspondientes;
- 📄 Efectuar plan de promociones para tener mayores captaciones;
- 📄 Investigar nuevas fuentes de fondos en líneas de crédito nacional o internacional;
- 📄 Índices financieros mejores a los requeridos por los organismos reguladores;
- 📄 Determinar en el presupuesto de forma conservadora los gastos del período que serán iguales o menores que el promedio del sistema cooperativo controlado por la SBS;
- 📄 Estimular a los deudores cuyo record de pago sea excelente;
- 📄 Realizar un seguimiento de la inversión del crédito otorgado a los socios;

---

<sup>30</sup> Hitt, Ireland y Hoskisson, 2001, pág. 144.)




-  Informar y concientizar al socio sobre el cumplimiento de sus obligaciones crediticias;
-  Mejorar la calidad de la cartera;
-  Planificar la implementación del plan de cuentas contables definido por la SBS durante el año 2007;
-  Realizar las provisiones de cartera de crédito acorde a los parámetros de la SBS;
-  Apertura de nuevas cuentas bancarias para diversificar el riesgo y buscar nuevas oportunidades de inversión;
-  Implementar una política de calificación de riesgo de instituciones financieras en donde realizar inversiones;

## **ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO**







-  Concientizar a la colectividad sobre la cultura del ahorro;
-  Incursionar en nuevos mercados con el objeto de ampliar la base de socios y clientes;
-  Realizar visitas y promociones dirigidas a los socios inactivos;
-  Analizar por qué los socios dejan de trabajar con la cooperativa;

## **DIMENSIÓN DEL CLIENTE INTERNO**

### **ESTRATEGIAS DE RECURSOS HUMANOS**









-  Diseñar un plan de capacitación del personal que detalle las facilidades que se van a ofrecer;
-  Definir una política salarial, de selección y evaluación de desempeño;
-  Realizar reuniones periódicas de información entre todos los niveles de la institución;

## **ESTRATEGIAS DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PROCESOS**



-  Definir como áreas de gestión las de crédito, captaciones y contabilidad; definiendo las Funciones y Responsabilidades;
-  Designar al gerente de la cooperativa como responsable del seguimiento y cumplimiento del plan operativo;
-  Apoyar y dar seguimiento a la implementación del nuevo sistema informático;
-  Elaborar un plan de implementación de la nueva estructura organizacional;
-  Apoyar y dar seguimiento al cumplimiento del cronograma establecido en el proyecto de fortalecimiento institucional con la Swisscontact;
-  Elaborar un calendario de reclasificación contable a ejecutarse en el año 2007 y 2008;

## **DIMENSIÓN DEL CLIENTE EXTERNO**



### **ESTRATEGIAS DE SERVICIO / PRODUCTOS**

-  Capacitar a los empleados en la atención a los socios;
-  Diseñar un sistema de detección de la calidad del servicio;
-  Diseñar un producto de crédito para el área ganadera y agricultura;
-  Diseñar un plan de crédito educativo para los beneficiarios de las remesas del exterior;
-  Estimular los depósitos a plazo fijo mediante promociones y tasa de interés;
-  Instalar un cajero automático;
-  Educar a los socios en el manejo de sus finanzas;
-  Realizar convenios con las instituciones públicas y privadas para poder recaudar el pago de los servicios básicos a través de las ventanillas de la cooperativa;



-  Realizar convenios de servicios con otras cooperativas del país en donde no tendremos presencia en el futuro;
-  Analizar las condiciones de los créditos y ahorros actuales para responder al requerimiento del estudio de mercado;

## **ESTRATEGIAS DE IMAGEN INSTITUCIONAL**


-  Realizar publicidad y promoción de la cooperativa en los medios de comunicación;
-  Realizar charlas educativas a los socios con la participación de los funcionarios de la cooperativa;

## **ESTRATEGIAS DE COBERTURA**



-  Apoyar y dar seguimiento al funcionamiento de las nuevas oficinas;

## **DIMENSIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA**

### **ESTRATEGIAS DE INFRAESTRUCTURA**

-  Apoyar y dar seguimiento al buen funcionamiento de las instalaciones equipándolas con lo necesario;

### **ESTRATEGIAS DE TECNOLOGÍA**

-  Coordinar con el personal y SONDA la implementación y buen funcionamiento del nuevo sistema;
-  Analizar la mejor opción de telecomunicaciones;

- ☐ Implementar las seguridades necesarias tanto para los equipos como para la información;

## **DIMENSIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO**

### **ESTRATEGIAS DE RIESGOS**

- ☐ Capacitar al personal en la administración del riesgo global hasta el primer trimestre del 2008;
- ☐ Estructurar el área de administración de riesgos en el segundo trimestre del año 2008;
- ☐ Implementar un primer ejercicio de calificación de riesgo en el proceso de análisis de los créditos nuevos hasta el segundo trimestre del 2007;
- ☐ Automatizar la evaluación del riesgo de crédito, liquidez, mercado y operativo, de acuerdo a los requerimientos de la SBS;










### **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO**


- ☐ Capacitar al personal en los conceptos y establecimiento de controles a los procesos y gestión interna;
- ☐ Elaborar un plan de control interno;
- ☐ Desarrollar, aprobar y difundir las políticas y procedimientos de control interno;
- ☐ Capacitar al personal en los conceptos y establecimiento de controles para evitar el lavado de activos;
- ☐ Desarrollar, aprobar y difundir las políticas y procedimientos sobre lavado de activos;

## **2.6. Principios y Valores Cooperativos.**










Los principios constituyen el marco dentro del cual se efectuarán las actividades de la Cooperativa, entendiéndose como el conjunto de cualidades que posee la organización.

Por lo tanto los PRINCIPIOS de la CACPE-GUALAQUIZA, tomados de su Planificación Estratégica 2007-2010, son los siguientes:

-  SOLIDARIDAD, con nuestros socios buscando siempre su bienestar;
  
-  EQUIDAD, de entrega y socialización de beneficios;
  
-  JUSTICIA, en las decisiones y administración de los recursos de la institución;
  
-  TRANSPARENCIA, en nuestro accionar y decisiones;
  
-  RESPETO, a la voluntad de los socios;
  
-  RESPONSABILIDAD SOCIAL, con la comunidad y la sociedad en general;
  
-  ÉTICA, en todas nuestras acciones;
  
-  HONESTIDAD, por sobre todo en la utilización de los recursos de los socios;
  
-  CALIDAD, en nuestros servicios y transacciones al servicio de los socios;



 DESARROLLO HUMANO, de nuestros funcionarios y socios;

Basándonos en los principios cooperativos, se sugiere cambiar los que constan en el Plan Operativo 2007-2010 CACPE-GUALAQUIZA por los siguientes principios:

-  Libre entrada y retiro voluntario;
-  Imparcialidad política, religiosa y racial;
-  Actividad democrática ejercida por los socios ( un socio o un voto );
-  Autonomía e independencia;
-  Participación económica de los socios (proporción entre capital aportado y excedentes.)
-  Educación, formación, información y capacitación (socios, representantes, directivos, funcionarios y demás personal que laborara en la Cooperativa.)
-  Participación entre Cooperativas;
-  Interés por el desarrollo social de la comunidad;
-  Mejora continua en los aspectos administrativos y financieros










Los Valores Institucionales son *“acuerdos que inspiran y rigen la vida de la entidad, orientados a asegurar la eficiencia, integridad, transparencia y el logro de sus objetivos corporativos. Tienen carácter obligatorio por ser acuerdos de comportamiento, razón por la cual deben ser compartidos por todos los funcionarios.”*<sup>31</sup>

CACPE-GUALAQUIZA no cuenta con valores institucionales o cooperativos por lo que se propone los siguientes:

-  **Ayuda mutua**, entre los asociados para solucionar sus problemas;
-  **Responsabilidad**, con los socios y la comunidad;

---

<sup>31</sup>[http://chaparral-tolima.gov.co/sitio.shtml?apc=b--1--&cmd\[564\]=c-1-V](http://chaparral-tolima.gov.co/sitio.shtml?apc=b--1--&cmd[564]=c-1-V)

-  **Puntualidad**, en el cumplimiento de actividades organizadas y en las obligaciones contraídas por la Cooperativa.
-  **Democracia**, participación activa de los socios en la toma de decisiones;
-  **Igualdad**, en los deberes y derechos que tienen los socios;
-  **Libertad**, de cada socio para elegir lo que más le convenga a favor de su bienestar y el de su sociedad;
-  **Transparencia y Honradez** en el manejo de los recursos de los socios;
-  **Equidad de Género**, trato justo a mujeres y hombres, constituye la igualdad de oportunidades en los ámbitos de tipo social, político, cultural y religioso;
-  **Productividad**, entregar con menores costos de operación, la mejor calidad de productos y servicios financieros;
-  **Solidaridad**, para apoyar a sectores de bajos y medianos recursos de la comunidad;
-  **Mejoramiento continuo**, en todas las áreas para aumentar la efectividad y eficiencia de la Cooperativa;

## CAPÍTULO 3

### ANÁLISIS SITUACIONAL

#### 3.1. ANÁLISIS INTERNO

Mediante un análisis interno de la CACPE-GUALAQUIZA se podrá establecer sus fortalezas y debilidades, lo que ayudará a mantener y a desarrollar ventajas competitivas en el mercado, las cuales servirán de base para la consecución de sus objetivos.

A continuación se presenta el análisis interno de los procesos de la Cooperativa, que serán motivo de nuestro examen de auditoría. Para un mayor entendimiento se caracteriza cada proceso, de la siguiente manera:

- **Objetivo:** Se trata de la condición que el proceso aspira llegar a alcanzar.
- **Alcance:** Consiste en delimitar el inicio y fin del proceso.
- **Responsable:** Se determina al encargado del proceso, responsable de su buen funcionamiento y cumplimiento, incluyendo su función.
- **Requisitos Legales:** Corresponde a la normatividad que rige el proceso, es decir leyes, reglamentos, normas, estatutos, que servirán de marco jurídico.
- **Políticas Internas:** Son parámetros de control específicos fijados por la cooperativa para un enfoque estándar del proceso.

- **Subprocesos:** Se enlista los subprocesos que forman parte del proceso general, además de la periodicidad correspondiente.
- **Indicadores:** Se conforman por la expresión cuantitativa o cualitativa del comportamiento de ciertas variables que intervienen en un proceso, así como de sus resultados, lo que permite medir el desempeño y cumplimiento de metas en relación al objetivo trazado por la organización con la finalidad de tomar medidas correctivas inmediatas si es necesario.<sup>32</sup>

*“Los indicadores son necesarios para poder mejorar. Lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede gestionar”.*<sup>33</sup>

- **Registros:** Son los expedientes/papeles que ingresan y salen de los diferentes departamentos de la cooperativa.
- **Documentos:** Son los escritos que prueban o acreditan que se están realizando las actividades necesarias para el cumplimiento del proceso.
- **Instrucciones Aclaratorias:** Se utilizan para ampliar actividades que requieren de un poco más de esclarecimiento, para afianzar su entendimiento y adecuada aplicación.
- **Flujogramas:** Se elaboran utilizando una simbología estándar (cuadros, rombos, rectángulos, flechas conectoras), de tal manera que las personas que conocen de este método puedan entenderlos y trabajar con ellos optimizando recursos. Cuando se realiza el diseño de un flujograma es necesario que anticipadamente se analice el flujo de la información concerniente a ese proceso, así como también sus documentos de soporte.

---

<sup>32</sup> BARBA Arturo, Indicadores de gestión, ACECOLOMBIA\_ind\_gestión.ppt

<sup>33</sup> Página de Internet: [http://web.jet.es/amozarrain/gestion\\_indicadores.htm](http://web.jet.es/amozarrain/gestion_indicadores.htm)

Los flujogramas de los procesos sujetos al análisis se han estructurado con la simbología que a continuación se presenta, con la cual se representará gráficamente los pasos que los socios, empleados y directivos deben seguir en cada uno de los procesos.

**GRÁFICO N° 6**  
**SIMBOLOGÍA UTILIZADA**



**ELABORADO POR:** Quezada Galindo Landy María



### **3.1.1. Crédito**

Según el Manual y Reglamento Operativo de Crédito, se otorgan créditos a los socios de la CACPE-GUALAQUIZA a través de este proceso, previo un examen profundo de las cinco C (Carácter, Capacidad, Condiciones, Colateral y Capital) de crédito a los solicitantes, en base a políticas, normas, reglamentos y demás disposiciones legales fijadas para el efecto. De igual manera, para la gestión de cobranza se deberá seguir las disposiciones establecidas en la normativa interna, para reducir la tasa de morosidad.

#### ***3.1.1.1. Objetivos:***

El objetivo primordial del proceso de Crédito es el de minimizar el riesgo existente en las operaciones crediticias para reducir la tasa de morosidad mediante la implantación de políticas y sistemas estándares de concesión de créditos y de su recuperación. Además es el de capacitar en temas relacionados con la toma de decisiones financieras al personal involucrado en el proceso para evitar posibles pérdidas a la Cooperativa, sin descuidar la fidelidad del socio.

#### ***3.1.1.2. Alcance:***

Este proceso inicia con la entrega de la solicitud por parte del socio a los oficiales de crédito de la cooperativa y finaliza con la recuperación del crédito entregado al socio solicitante, al término del plazo establecido.

#### ***3.1.1.3. Responsable:***

El responsable de este proceso es la persona que desempeña las funciones de Jefe del Departamento de Crédito. Actualmente la Srta. Gina Ávila está encargada de la dirección de este proceso.

Entre sus principales funciones se encuentran: atender a los socios que visitan la Cooperativa en busca de información sobre los créditos, analizar las solicitudes de crédito, aprobar los créditos que corresponden a su nivel de cupo o presentar al siguiente nivel de aprobación aquellas solicitudes que superan su cupo. Además administrar la cartera de créditos, realizando la gestión de cobranza respectiva para mantener el índice de morosidad en los niveles determinados por la institución<sup>34</sup>.

#### ***3.1.1.4. Requisitos Legales:***

La CACPE-GUALAQUIZA, para esta área trabaja con la siguiente normatividad externa:

- Ley de Cooperativas y su Reglamento de aplicación,
- Manual y Reglamento Operativo de Crédito.

#### ***3.1.1.5. Políticas Internas:***

Para esta área la Cooperativa maneja las siguientes políticas para la entrega de un crédito:

- Que la persona solicitante sea socio de la Cooperativa por lo menos quince días antes, es decir que maneje dos libretas, una de ahorros y otra de aportaciones;
- Disponer por lo menos de un 2% del monto solicitado como encaje<sup>35</sup> del préstamo en la libreta.

---

<sup>34</sup> Manual Orgánico Funcional CACPE-GUALAQUIZA

<sup>35</sup> **Manual y Reglamento de Crédito CACPE-GUALAQUIZA**, Encaje: constituye el saldo Compensatorio que el socio debe disponer para la obtención del crédito y podrá servir para la

- Comprobar la capacidad de pago de los socios, para evitar el incumplimiento de su obligación.
- Investigar el destino de los créditos, para asegurar su recuperación.
- El Comité de Crédito se reunirá por lo menos una vez a la semana.
- Realizar las notificaciones respectivas en caso que el socio incurriera en atrasos para recordarle su obligación, ya sea mediante una llamada telefónica (retrasado de 1 a 5 días), primera notificación (6-15 días), segunda notificación (16-30 días) y de una comunicación pre-judicial cuando sea mayor a 31 días.
- Cuando el monto del crédito solicitado sobrepasa los USD 6.000,00 se deberá solicitar mayor documentación de respaldo, las garantías son hipotecarias y lo autoriza el Comité de Crédito.

#### **3.1.1.6. Subprocesos:**

Listado de los subprocesos que conforman el proceso con su respectiva periodicidad.

- Verificación de documentos personales
- Reestructuración de los créditos
- Llamadas telefónicas y notificaciones
- Acciones judiciales

---

cancelación total de la obligación. Está conformada por los saldos que el socio tenga en la cuenta de ahorros “acciones CACPEG” y/o en depósitos de ahorro. Estos saldos deberán permanecer inmovilizados durante la vigencia del crédito o liberarse discrecionalmente dependiendo del producto.

### 3.1.1.7. Indicadores:

Mediante la aplicación de los siguientes indicadores se podrá establecer la eficiencia y efectividad del proceso de Crédito y Cobranzas:

#### **Préstamos Concedidos:**

$$= \frac{N^{\circ} \text{ Préstamos concedidos}}{N^{\circ} \text{ Préstamos solicitados}} \times 100$$

$$= \% \text{ Préstamos concedidos}$$

#### **Créditos entregados que cumplen requisitos**

$$= \frac{N^{\circ} \text{ Créditos entregados que cumplen requisitos}}{N^{\circ} \text{ Créditos entregados}} \times 100$$

$$= \% \text{ Créditos entregados que cumplen requisitos}$$

#### **Antigüedad de cartera:**

A partir del cuadro siguiente, donde se estratifica la cartera, según antigüedad y tipo se obtiene el porcentaje de morosidad de cartera.

## CUADRO N° 1

### ANTIGÜEDAD DE CARTERA SOBRE TIPO DE CARTERA

TIPO DE CARTERA  ANTIGÜEDAD DE CARTERA	COMERCIAL  ( USD \$ )	CONSUMO  ( USD \$ )	VIVIENDA  ( USD \$ )	MICROEMPRESA  ( USD \$ )	TOTALES
DE 1 A 30 DÍAS					
DE 31 A 90 DÍAS					
DE 91 A 180 DÍAS					
DE 91 A 270 DÍAS					
DE 181 A 270 DÍAS					
DE 181 A 360 DÍAS					
DE MÁS DE 270 DÍAS					
DE 271 A 360 DÍAS					
DE MÁS DE 360 DÍAS					
DE 361 A 720 DÍAS					
DE MÁS DE 720 DÍAS					
<b>TOTALES</b>					

**ELABORADO POR:** Quezada Galindo Landy María

*= (TOTAL TIPO CARTERA VENCIDA/TOTAL CARTERA)*

*= % de Morosidad de Cartera según tipo*

*= (TOTAL CARTERA VENCIDA/TOTAL CARTERA)*

*= % de Morosidad de Cartera*

 **Notificaciones Respondidas:**

Mediante el siguiente cuadro, donde se estratifica la cartera, según antigüedad y tipo se obtiene el porcentaje de notificaciones respondidas.

**CUADRO N° 2**  
**NOTIFICACIONES ENVIADAS**

TIPO DE CARTERA  ANTIGÜEDAD DE CARTERA	COMERCIAL		CONSUMO		VIVIENDA		MICROEMPRESA		TOTALES	
	TOTAL NOTL. ENVIA.	TOTAL NOTL. RESP.	TOTAL NOTL. ENVIA.	TOTAL NOTL. RESP.	TOTAL NOTL. ENVIA.	TOTAL NOTL. RESP.	TOTAL NOTL. ENVIA.	TOTAL NOTL. RESP.	TOTAL NOT. ENV.	TOTAL NOT. RES.
DE 1 A 30 DÍAS										
DE 31 A 90 DÍAS										
DE 91 A 180 DÍAS										
DE 91 A 270 DÍAS										
DE 181 A 270 DÍAS										
DE 181 A 360 DÍAS										
DE MÁS DE 270 DÍAS										
DE 271 A 360 DÍAS										
DE MÁS DE 360 DÍAS										
DE 361 A 720 DÍAS										
DE MÁS DE 720 DÍAS										
<b>TOTALES</b>										

ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María

*= (Total Notificaciones Respondida por tipo de Crédito) / (Total Notificaciones enviadas)*

*= % Notificaciones Respondidas por tipo de crédito*

=  $(\text{Total Notificaciones Respondidas}) / (\text{Total Notificaciones enviadas})$

= % *Notificaciones Respondidas*

#### **3.1.1.8. Registros:**

Los registros de las actividades que se realizan para la ejecución del proceso se emiten tanto de manera impresa como magnética.

Entre éstos tenemos:

- La solicitud de crédito del socio y del o los garantes según corresponda,
- Creación de un expediente,
- Reporte de la calificación del crédito, mediante las cinco “C” de crédito,
- Reporte del análisis, evaluación y resolución de crédito,
- Carta de autorización para verificación y entrega de información crediticia,
- Carta de autorización y/o aceptación del aporte al patrimonio,
- Carta de autorización y/o aceptación del seguro de desgravamen.
- Pagarés firmados por el socio solicitante, el garante y sus cónyuges respectivamente.
- Informe de créditos entregados en el mes

#### **3.1.1.9. Documentos:**

Los Documentos utilizados en este proceso son:

- Libro del Comité de Crédito
- Acta de las reuniones del Comité de Crédito,
- Copias de los documentos personales de los solicitantes y garantes,
- Certificados

- Carpetas de los sujetos de crédito en las cuales se archivarán las solicitudes, así como también sus respectivos informes de análisis y aprobación.

### **3.1.1.10. Instrucciones Aclaratorias:**

El comité de crédito de la cooperativa sesionará para analizar las solicitudes de crédito, autorizará las que se encuentren idóneas y dejará constancia de los motivos por los cuales las demás solicitudes fueron negadas o postergadas, dentro de su ámbito de aplicación.

### **3.1.1.11. Narrativa del proceso:**

A continuación se presenta la narrativa que describe las actividades del proceso de crédito:

<b>Nº</b>	<b>Área y/o puesto</b>	<b>Actividades</b>	<b>Entradas</b>	<b>Salidas</b>
<b>1.</b>	<b>Oficial de Crédito</b>	Atiende y asesora a los socios que acuden a la Cooperativa con el ánimo de solicitar información de los diferentes tipos de créditos que se ofrecen de tal manera que puedan solicitar el que más se adapte a sus necesidades económicas.	Necesidad del cliente	Propuesta de crédito



N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
2.	<b>Oficial de Crédito</b>	Si el socio está interesado en la propuesta, se solicita su número de cédula y el de su cónyuge para revisar el estado de su cuenta, además se solicita los documentos personales de cada uno de ellos.		
3.	<b>Oficial de Crédito</b>	Recibe y revisa la documentación del socio y de su cónyuge cuando sea el caso, de los garantes personales o de la garantía real, lo que dependerá del monto solicitado. Si los documentos están completos y correctos revisa el nivel de encaje requerido para la entrega del crédito, si es el nivel deseado (2%) se entregan los formularios para socios y garantes pero si falta algún documento o si el nivel no es el que debería tener el socio en su cuenta se le comunica inmediatamente para que encuentre soluciones a estos inconvenientes.	Documentos personales del socio, cónyuge, garantes personales o garantía real	Informe de la situación del crédito al socio.

N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
4.	<b>Oficial de Crédito</b>	<p>Recibe y revisa los formularios, si están completos, ingresa al sistema la solicitud, y procede a sacar el historial crediticio del socio y garante, si se obtiene una buena calificación de los socios, es decir se constata que son sujetos de crédito se continúa con el proceso, entregando la documentación necesaria como el informe en el que consta las condición del crédito solicitado al Jefe de Crédito para la revisión de la carpeta del socio y del informe realizado por el Oficial de Crédito con la finalidad de presentarlos en la reunión que el Comité de Crédito realizará para los fines establecidos, para su aprobación caso contrario comunica al socio.</p>	Formulario de solicitud de crédito de socio y garante	Solicitud revisada y aceptada por el oficial de crédito, historial crediticio del socio y garante
5.	<b>Comité de Crédito</b>	Si aprueba o no la solicitud, comunica al oficial de crédito.	Informe de Conformidad, documentos que respaldan la solicitud	Aprobación de la solicitud

N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
6.	<b>Oficial de Crédito</b>	En caso de que haya sido aprobado el crédito llama al socio, cónyuge y garantes personales para la firma de los pagarés	Aprobación de la solicitud	Pagarés, tabla de amortización, póliza de seguro por el bien otorgado en hipoteca cuando sea el caso.
7.	<b>Oficial de Crédito</b>	Realiza la acreditación del préstamo en la cuenta del socio		File o carpeta de soporte en donde constará los documentos de respaldo del crédito.
8.	<b>Oficial de Crédito</b>	Realiza un seguimiento al manejo del crédito por parte del socio, para que se haya utilizado según los fines establecidos, hasta el cumplimiento del plazo fijado.		
9.	<b>Oficial de Cobranzas</b>	Realiza la gestión de recuperación.	Reporte de créditos por vencer.	Reporte de los créditos que se encuentran en mora.

N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
10.	<b>Oficial de Cobranzas</b>	Realiza la gestión de recuperación de los créditos que se encuentran con mora menor a los 45 días, en caso de que no cancelen los socios, analiza la situación de mora de cada uno de ellos y procede a visitar a los socios que se encuentran en mora de 31 a 60 días, si no cancelan nuevamente se revisa cada caso, para convenir con el socio modalidades de pago antes de iniciar los trámites judiciales, se puede reestructurar y otorgar un nuevo crédito si las condiciones del socio son favorables caso contrario se realiza una comunicación prejudicial, si no se tiene respuesta alguna del socio se inicia la acción judicial de cobro, mediante la cual se ejecutan las garantías y se recupera finalmente el crédito.		Reporte de cartera en mora, carpetas de créditos en mora, reporte de gestiones realizadas, compromisos de pagos.

**ELABORADO POR:** Quezada Galindo Landy María

**FUENTE:** CACPE-GUALAQUIZA

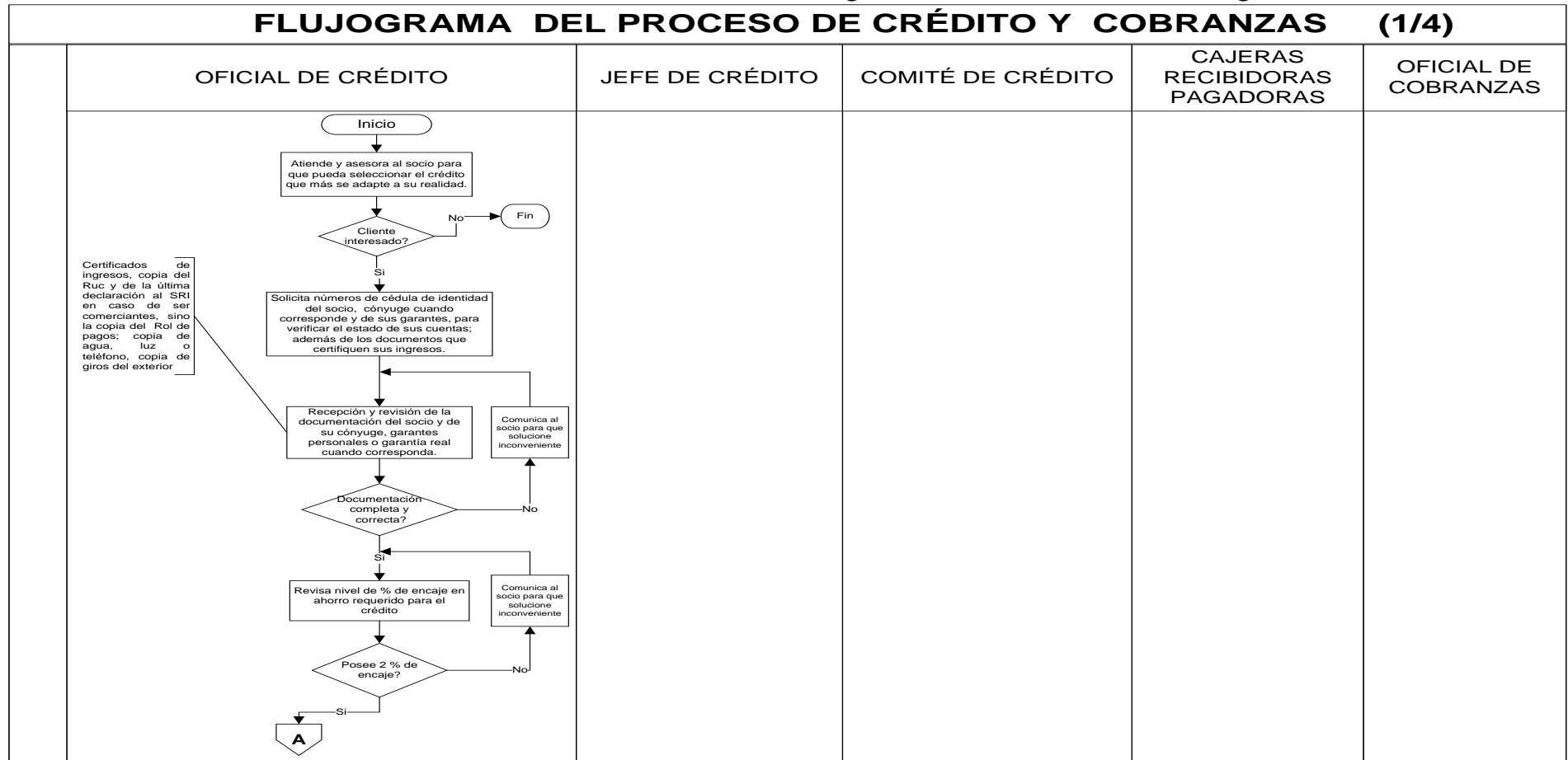
### ***3.1.1.12. Flujograma del proceso:***

La CACPE-GUALAQUIZA cuenta con un Manual de Crédito, el cual fue elaborado de acuerdo a los requerimientos de la Superintendencia de Bancos y Seguros, por lo que este manual no se encuentra vigente y no es utilizado por los ejecutivos encargados del buen funcionamiento de este proceso.

A continuación se presenta el flujograma del proceso de Crédito y Cobranzas:

## COPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

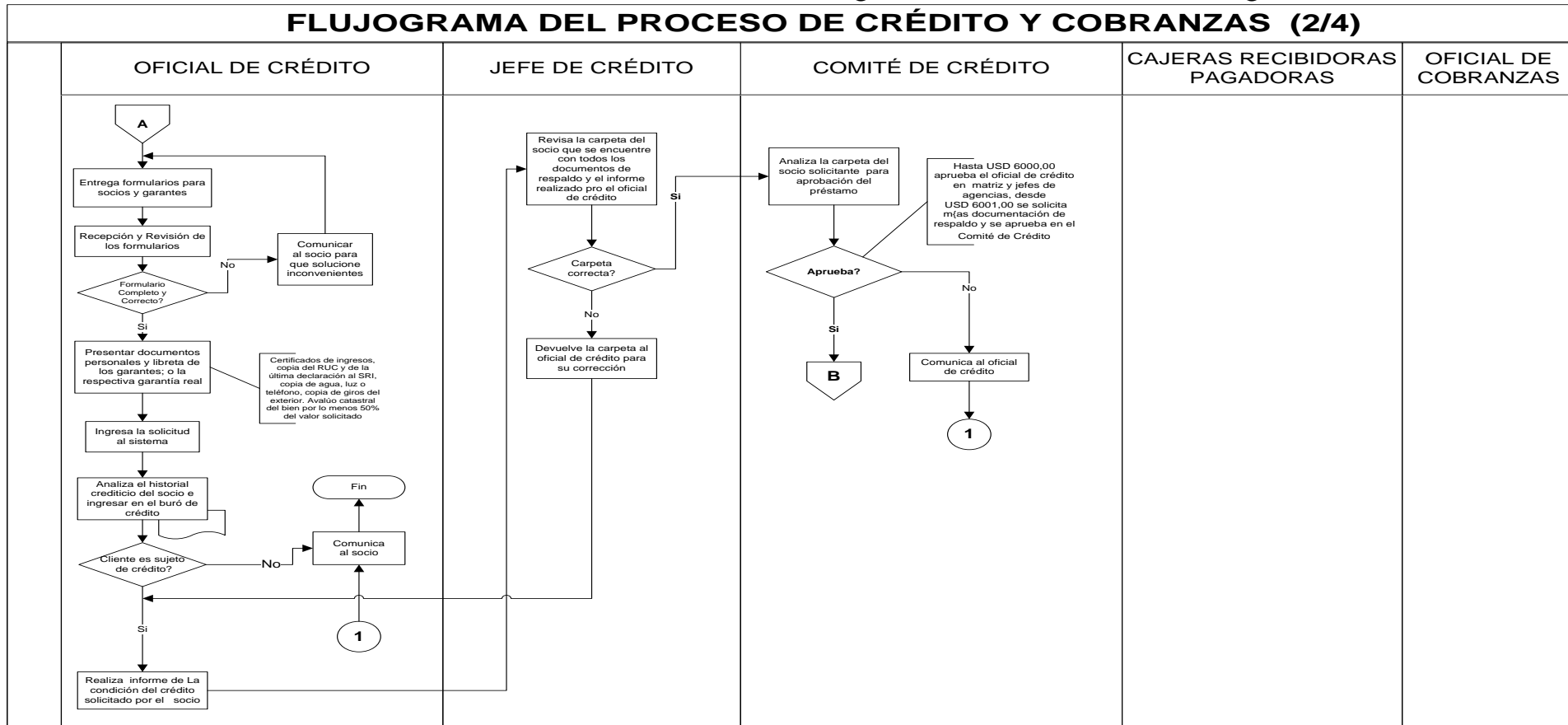
### FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS (1/4)



ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

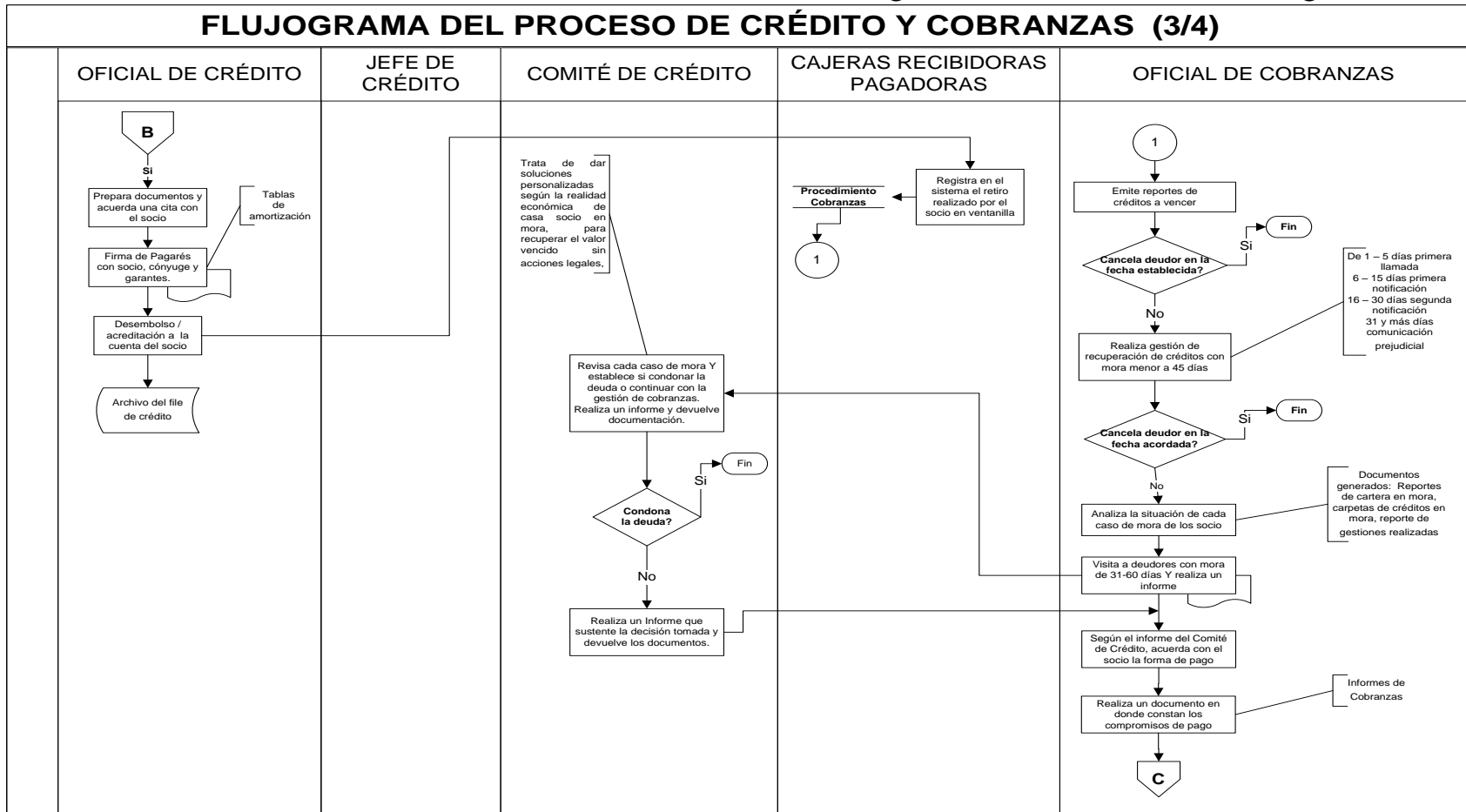
## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS (2/4)



ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS (3/4)

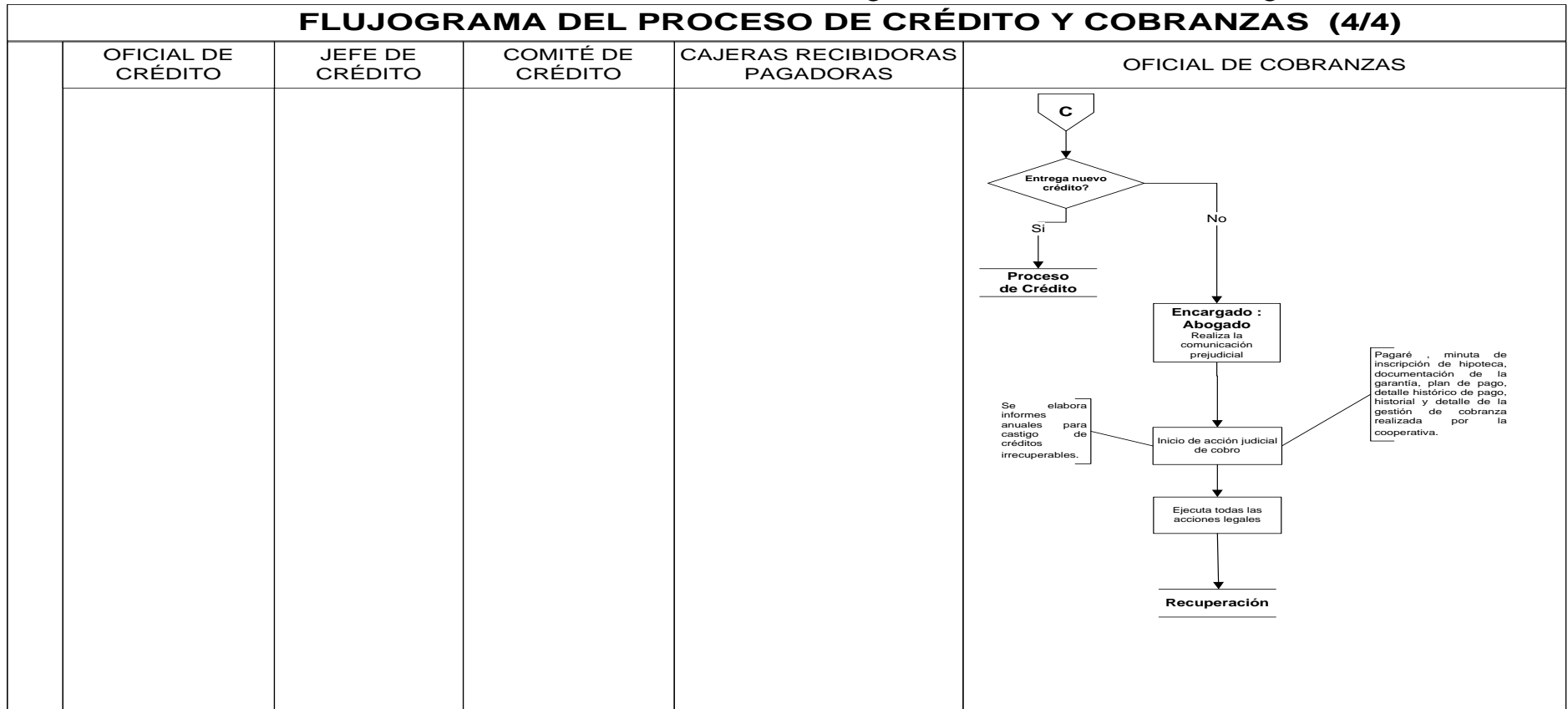


ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

### FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS (4/4)



ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María

### **3.1.2. Contabilidad**

Este proceso es un campo de acción amplio, ya que engloba una serie de actividades secuenciales y ordenadas que permiten llevar un control financiero de la cooperativa, mediante el análisis de informes sobre su desenvolvimiento económico y financiero, lo que permitirá tomar decisiones acertadas y oportunas en beneficio de la cooperativa.

En consecuencia el departamento de contabilidad se encargará de recopilar, clasificar y registrar íntegra y cronológicamente las operaciones que realiza CACPE-GUALAQUIZA, como ingresos de socios, depósitos, retiros, venta de libretas, liquidación de préstamos, cobro de dividendos, inversiones, liquidaciones y renovaciones a plazo fijo, giros, remesas, comisiones y otros servicios cooperativos.

#### **3.1.2.1. *Objetivo:***

Registrar las operaciones económicas-financieras que realiza la cooperativa, para ir elaborando de una manera sistemática los estados financieros, logrando un control riguroso de las operaciones realizadas.

También entre sus objetivos encontramos:

- Brindar información ordenada y sistemática sobre el desenvolvimiento económico y financiero de la empresa.
  
- Fijar en términos monetarios el valor de los activos, las obligaciones y el patrimonio que es de propiedad de la cooperativa.

- Registrar los ingresos y egresos, los mismos que se encontrarán debidamente sustentados con los documentos.
- Colaborar en la planeación de la CACPE-GUALAQUIZA, porque la contabilidad no sirve solamente para registrar movimientos en las cuentas, sino también permite pronosticar situaciones futuras.
- Establecer diferencias para determinar si existe excedentes o pérdidas al cierre del ejercicio económico.
- Constituir los estados financieros de la cooperativa en un referente de información ante terceros interesados en el buen desenvolvimiento (socios, inversionistas, competencia y estado).

#### **3.1.2.2. Alcance**

Este proceso inicia con la recepción de los documentos fuente que generan movimientos en las cuentas contables que posee la cooperativa, los mismos que se reflejarán en los informes y estados financieros, siendo éstos últimos el fin de este proceso.

#### **3.1.2.3. Responsable:**

El puesto que se encarga de velar por el buen funcionamiento de este proceso es el de Jefe de Contabilidad, que realizará las funciones de supervisar las actividades realizadas por los subalternos de su departamento. En la actualidad esta función la desempeña la Sra. Mery Llivichuzca.

#### **3.1.2.4. Requisitos Legales:**

Dentro de los requisitos legales referentes con este proceso encontramos:

- ✓ Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- ✓ Las Normas Ecuatorianas de Contabilidad aún en vigencia
- ✓ Las Normas Internacionales de Contabilidad
- ✓ Reglamento de Viáticos de la CACPE-GUALAQUIZA
- ✓ Reglamento de Control de Asistencias
- ✓ Reglamento de Activos Fijos

#### 3.1.2.5. *Políticas Internas:*

- Toda la documentación generada en el proceso deberá ser foliada, anillada y archivada debidamente.
- La contabilidad de la cooperativa será consolidada mensualmente en matriz para generar los reportes generales.

#### 3.1.2.6. *Subprocesos:*

- Conciliaciones Bancarias
- Balances de Comprobación diarios
- Transferencia Cash Management
- Transferencia de cheques de la agencia San Juan Bosco a la matriz
- Registros contables de intereses ganados en bancos
- Convenio con Easypagos - Moneygram
- Declaraciones y pagos de impuestos al SRI
- Obligaciones con el IEISS
- Pago de sueldos a empleados y dietas a directivos
- Pago de pólizas de seguros
- Cancelación a CALTEC BURÓ por la información financiera entregada de sus socios.

- Cálculo y registro de las depreciaciones de los activos fijos que posee la cooperativa.
- Cálculo y registro de las provisiones y amortizaciones
- Registro de transferencias internas entre matriz y las agencias
- Establecer los indicadores financieros en base a los balances

### 3.1.2.7. *Indicadores:*

Los indicadores que se utilizarán en este proceso son:

#### **Comprobantes Contables**

$$= \frac{\text{Comprobantes contables autorizados}}{\text{Comprobantes contables contabilizados}} \times 100$$

$$= \% \text{ Comprobantes autorizados}$$

#### **Gastos de Administración**

$$= \frac{\text{Gastos ejecutados en Contabilidad}}{\text{Presupuesto anual asignado a Contabilidad}} \times 100$$

$$= \% \text{ Gastos del proceso contable}$$

#### **Documentación archivada**

Se tomará una muestra representativa de documentos contabilizados para determinar si se encuentran debidamente organizados y archivados.


$$= \frac{\text{Documentos archivados adecuadamente}}{\text{Total muestra}} \times 100$$

$$= \% \text{ Documentación archivada adecuadamente}$$

 **Proveedores atendidos en el plazo establecido**


$$= \frac{\text{Total proveedores atendidos en el plazo establecido}}{\text{Total muestra}} \times 100$$

$$= \% \text{ proveedores atendidos en el plazo establecido}$$

 **Pago de Dietas a funcionarios de la Cooperativa en el tiempo establecido**

$$= \frac{\text{Total dietas canceladas en el plazo establecido}}{\text{Total muestra}} \times 100$$

$$= \% \text{ Dietas canceladas en el plazo establecido}$$

 **Pago de Viáticos a funcionarios y Directivos de la Cooperativa en el tiempo establecido**

$$= \frac{\text{Total viáticos cancelados en el plazo establecido}}{\text{Horas laboradas en el año}} \times 100$$

= % Viáticos cancelados en el plazo establecido

**3.1.2.8. Registros:**

Como registros podemos citar:

- ✓ Los Anexos que se realizan en el departamento de acuerdo a la naturaleza de las cuentas, los mismos que pueden ser archivados de manera diaria, mensual o anual.
- ✓ El Diario Mayor que de igual manera puede ser diario o mensual
- ✓ Facturas que generan egresos a la cooperativa (Equivida S.A., Olympus S.A., Caltec Buró, etc.
- ✓ Reportes de fin de día
- ✓ Reporte de Captaciones
- ✓ Reporte de Clientes
- ✓ Reporte de Colocación

### 3.1.2.9. Documentos:

Dentro de los documentos principales que genera este proceso tenemos:

- ✓ **Estados Financieros:** Resumen que refleja la situación económico-financiera de la cooperativa dentro de un periodo contable establecido.
- ✓ **Balance de Comprobación:** resumen de los movimientos generados en los ingresos, egresos, activos, pasivos y patrimonio. Se elabora tomando como base el Libro Mayor.
- ✓ **Balance General:** se presentan todas las cuentas de activos, pasivos y patrimonio al finalizar el ejercicio económico. Debe ser estudiado por la Asamblea Anual Ordinaria para su aprobación o rechazo.
- ✓ **Estado de Excedente o Déficit:** También conocido como Estado de Ganancias y Pérdidas. Refleja los ingresos y egresos de la cooperativa en un periodo establecido. Debe ser puesto a consideración de la Asamblea Anual Ordinaria para su aprobación.
- ✓ **Estado de Flujo de Efectivo:** En Contabilidad es un estado contable básico que informa sobre los movimientos de efectivo y sus equivalentes, distribuidas en tres categorías: actividades operativas, de inversión y de financiamiento.<sup>36</sup>
- ✓ **Estado de Evolución del Patrimonio:** Es el estado financiero que analiza el movimiento ocurrido en las distintas cuentas del Patrimonio Neto en un ejercicio o periodo determinado.
- ✓ **Notas Aclaratorias a los Estados Financieros:** Tienen la finalidad de ampliar aspectos que no han quedado claros en el proceso contable, por lo que las notas aclaratorias pueden ser: identificación del negocio o tipo de

---

<sup>36</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Estado\\_de\\_flujo\\_de\\_efectivo](http://es.wikipedia.org/wiki/Estado_de_flujo_de_efectivo)



actividad, explicación de las principales prácticas contables adoptadas en el proceso, las tasas de interés de financiamientos realizados y sus plazos, composición de rubros significativos, etc.

- ✓ **Indicadores Financieros:** Se construyen por la relación existente entre las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de obtener una idea del desenvolvimiento de la empresa.

#### ***3.1.2.10. Instrucciones Aclaratorias:***

- El sistema automatizado que utiliza la Cooperativa es el **FINANCIAL**.
- Los montos de pagos de hasta USD 500.00 los autoriza gerencia, de USD 501.00 en adelante los autoriza presidencia.
- Los módulos del sistema de computación que utiliza el departamento de contabilidad son clientes, cajas, captaciones, préstamos, tesorería, contabilidad, cuentas por pagar, administración, mesa de ayuda y reportes.
- Los indicadores financieros se los presenta al Consejo de Vigilancia, de Administración y Gerencia.
- El reporte del comportamiento financiero de la cooperativa se presenta también al Consejo de Vigilancia, Administración y Gerencia.
- Sin autorización de la persona que desempeña las funciones de Jefe de Contabilidad no se puede procesar ninguna transacción en el sistema.

### 3.1.2.11. Narrativa del proceso de contabilidad:

A continuación se presenta la narrativa que recoge las actividades que se realizan en el proceso de contabilidad:

N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
1.	<b>Asistente de Contabilidad</b>	Recoge, ordena y revisa los documentos de soporte (internos y externos) generados en las operaciones que realiza la cooperativa para posteriormente ingresarlos en el sistema según el origen y la naturaleza de las cuentas.	Facturas pendientes de pago, pago de viáticos a directivos, documentos generados en los demás procesos.	Impresión de las Transacciones Contables generadas por: ingreso de socios, depósitos, retiros, cobro por cartolas, liquidación de préstamos, etc.
2.	<b>Asistente de Contabilidad</b>	Elabora los comprobantes contables para enviarlos a través del sistema contable a la Jefe del proceso para su aprobación o negación.		

N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
3.	<b>Asistente de Contabilidad</b>	En caso de que hayan sido negados o rechazados los documentos enviados a la Jefe de Contabilidad se los vuelve a realizar corrigiendo los errores; caso contrario si han sido aprobados los comprobantes contables, procede a imprimirlos y elabora el cheque de pago para posteriormente legalizarlo en gerencia (aprueba hasta USD 500) o presidencia (desde los USD 501), si es que es el caso. Luego realiza los informes auxiliares en el proceso de contabilización.	Respuesta de la persona responsable del proceso, Jefe de Contabilidad.	Balance de comprobación, reporte de cheques recibidos de los clientes, reporte diario de los cheques girados, reporte de causales (captaciones, crédito y cajas)
4.	<b>Jefe de Contabilidad</b>	Después de autorizar los comprobantes contables en el sistema proceso las transacciones, las mismas que son direccionadas a la base de datos general del sistema y a sistemas externos a la cooperativa pero que se relacionan por el tipo de actividad que realiza.	Comprobantes Contables	

N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
5.	<b>Jefe de Contabilidad</b>	Traslada las transacciones al mayor general, luego procede a generar el cierre contable diario.	Transacciones en el sistema	Estados Financieros.
6.	<b>Jefe de Contabilidad</b>	Realiza la entrega de los informes contables con sus respectivos anexos transaccionales y notas aclaratorias, a la gerencia y al consejo de vigilancia para su aprobación y legalización.		
7.	<b>Asistente de Contabilidad</b>	Archiva ordenada e íntegramente los comprobantes generados con sus respectivos documentos de respaldo, durante el tiempo establecido en la ley.		

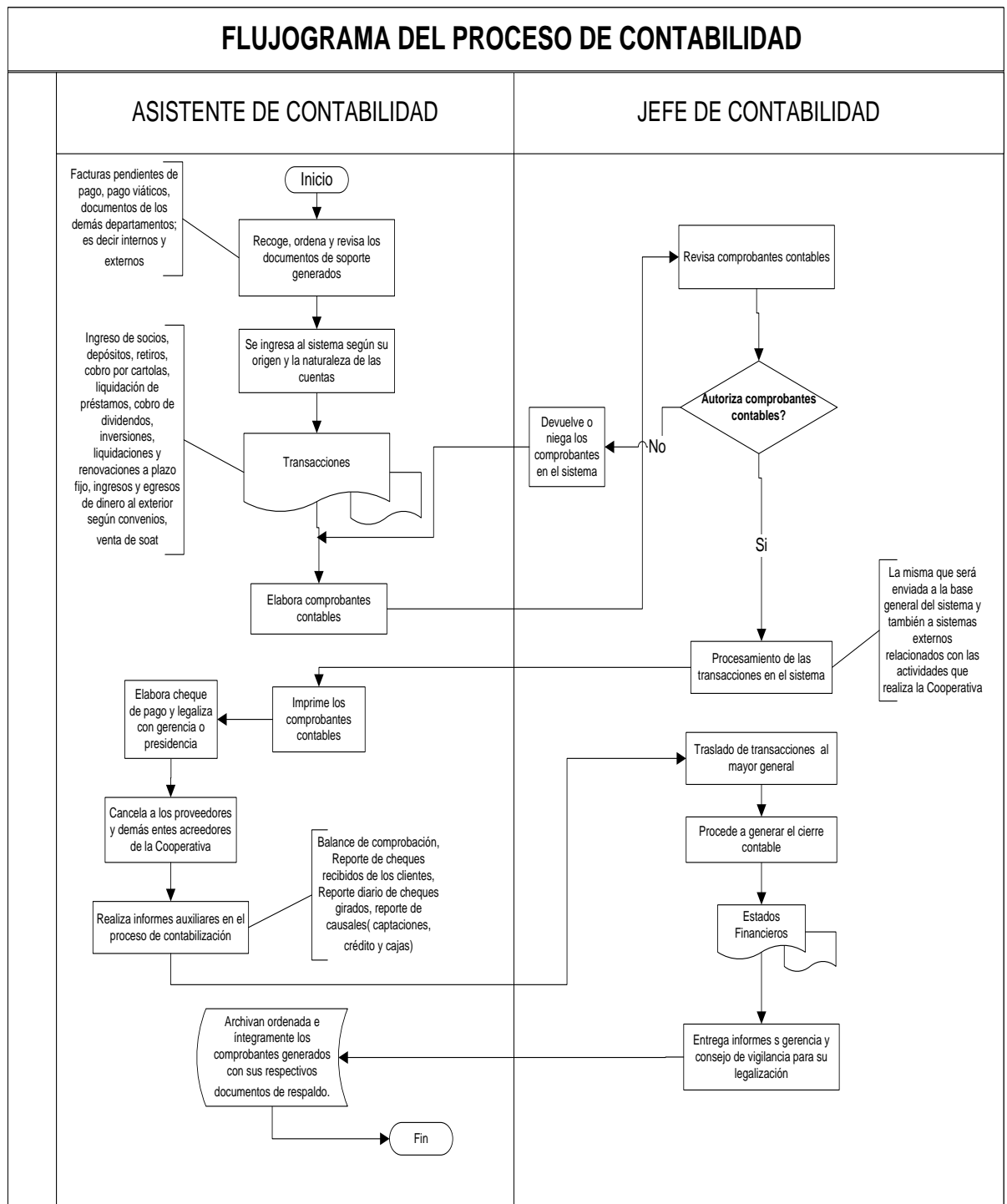
**ELABORADO POR:** Quezada Galindo Landy María

**FUENTE:** CACPE-GUALAQUIZA

### **3.1.2.12. Flujogramas:**

CACPE-GUALAQUIZA no cuenta con un Manual de Contabilidad, por lo que mediante una entrevista previa con la responsable de este proceso se pudo elaborar el flujograma, el cual se encuentra estructurado en una simbología similar a la del proceso de Crédito.

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA



ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María

### **3.1.3. Inversiones**

“Son obligaciones financieras exigibles al vencimiento de un período no menor a treinta días, libremente convenidos por las partes. Pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador, pueden ser pagados antes del vencimiento del plazo, previo acuerdo entre el acreedor y el deudor.” Literal b) del Art. 51 LGISF.

#### **3.1.3.1. *Objetivo:***

Captar recursos del público para lograr un nivel de liquidez adecuado de la cooperativa de tal manera que se pueda respaldar sus operaciones.

#### **3.1.3.2. *Alcance:***

Este proceso inicia con la entrega del dinero por el socio a la cooperativa y se termina cuando la cooperativa devuelve el dinero al socio o cliente, con su respectivo interés.

#### **3.1.3.3. *Responsable:***

La persona responsable de este proceso es la que se desempeña en las funciones de Jefe de Servicios Financieros, dentro de sus actividades principales se encuentra cumplir y hacer cumplir la Ley de Cooperativas en lo relacionado con la captación de los recursos del público a través de depósitos a la vista y a plazo bajo las regulaciones de la Dirección Nacional de Cooperativas.

#### 3.1.3.4. *Requisitos Legales:*

- Manual de Captaciones y Colocaciones de la CACPE-GUALAQUIZA
- Ley de Lavado de Activos

#### 3.1.3.5. *Políticas Internas:*

- El funcionario o asesor de negocios está autorizado a negociar de acuerdo a las tasas y montos establecidos por la Cooperativa.
- Todo ingreso en efectivo será ingresado a través de ventanilla.
- Ningún funcionario podrá exceder los límites de tasas de interés establecidos por la Gerencia y existirá un proceso para la actualización de tasas de interés en el sistema informático.
- La transgresión de estos límites podrá ser sancionada por la Gerencia, dependiendo de la gravedad de la misma y el perjuicio económico que sufra la Cooperativa con sanciones que van desde la amonestación verbal hasta la separación del empleado de la Cooperativa.
- Se realizará captaciones a plazo en la moneda de curso legal en efectivo o cheque de Bancos Nacionales.
- El personal que recibió el depósito a plazo será encargado de realizar las verificaciones de los datos de la solicitud y debe dar fe que los contratos estén llenos debidamente y con las firmas de responsabilidad.
- Las captaciones de depósitos a plazo en el caso de socios o clientes que tengan cuentas de ahorro en la Cooperativa, se realizarán a través de un

débito de su cuenta y con la emisión del certificado de depósito a plazo por el monto convenido con el cliente. En el caso de clientes de la Cooperativa que no tengan cuenta de ahorro se recibirá el monto acordado con el cliente a través de ventanilla, en efectivo o cheque.

- Las solicitudes de certificados de depósito que no tengan datos, o que no se puedan realizar las verificaciones por inexactitud o por contener datos falsos en lo concerniente a:
  - Referencias personales con al menos un número telefónico.
  - Actividad económica.
  - Lugar del domicilio.

#### 3.1.3.6. **Subprocesos:**

- Mercadeo de Productos al Socio o cliente
- Evaluación del Origen de Fondos
- Negociación
- Instrumentación
- Mantenimiento

#### 3.1.3.7. **Indicadores:**

##### **Inversiones atendidas**

Mediante la aplicación de una muestra que durará cinco días laborables se podrá determinar el siguiente indicador:



$$= \frac{\text{Número de inversiones receptadas}}{\text{Total personas interesadas en Invertir}} \times 100$$

$$= \% \text{ Inversiones receptadas}$$

### **Inversiones captadas**

Se realizará una comparación de las inversiones entre los años 2008 y 2009, tanto en monto y en número.

$$= \frac{\text{Total inversiones año 2009}}{\text{Total inversiones año 2008}} \times 100$$

$$= \% \text{ Crecimiento de las inversiones en número de operaciones}$$

$$= \frac{\text{Monto inversiones año 2009}}{\text{Monto inversiones año 2008}} \times 100$$

$$= \% \text{ Crecimiento de las inversiones en dólares americanos}$$

### **Intereses pagados**

$$= \frac{\text{Intereses pagados año 2009}}{\text{Intereses pagados año 2008}} \times 100$$

$$= \% \text{ Intereses en relación al año 2008}$$

### **Inversiones renovadas**

$$= \frac{\text{Inversiones renovadas año 2009}}{\text{Inversiones renovadas año 2008}} \times 100$$

$$= \% \text{ Inversiones renovadas año 2009}$$

#### **3.1.3.8. Registros:**

- Libreta de ahorros cuando posee el socio el dinero en la Cooperativa.
- Reporte mensual de todas las colocaciones que se ha realizado la CACPE-GUALAQUIZA.
- Anexo de origen lícito de fondos.

#### **3.1.3.9. Documentos:**

- Orden de ingreso de Plazo Fijo.
- Póliza de Depósito a Plazo Fijo
- Declaración de fondos.
- Comprobante de retención

#### **3.1.3.10. Instrucciones Aclaratorias:**

- Todas las operaciones deberán ser ingresadas en el sistema por el funcionario responsable y los valores recibidos en ventanilla según el procedimiento.
- Por ningún concepto se realizarán reversos de transacciones sin autorización del Jefe de Oficina o el Asistente Operativo (Supervisor de Cajas).

- Todos los certificados de depósito a plazo fijo deberán estar firmados y sellados por las personas autorizadas establecidas para el efecto y por el Cliente, quien de esta manera acepta las condiciones establecidas para el certificado de depósito a plazo.
- Se emitirán certificados de depósitos provisionales cuando la captación se la realice en cheque. El certificado definitivo se emitirá cuando los fondos hayan sido efectivizados.
- El Manejo y control de los certificados pre-impresos están establecidos en el procedimiento de Manejo y Control de Certificados.
- Las tasas de interés son negociables cuando se trate de un buen cliente o socio, pero también esto dependerá del monto que se esté negociando previa una autorización de gerencia.

**3.1.3.11. Narrativa del proceso de inversiones:**

N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
1.	<b>Jefe de Captaciones</b>	Brinda información a los socios y clientes que se acercan a solicitar una mayor explicación de los Depósitos a Plazo Fijo en cuanto a modalidades de pago de intereses, porcentaje de interés, plazos, seguridad y demás condiciones del contrato; con la finalidad de	Necesidad de información del socio y cliente para poder invertir sus ahorros.	

N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
		<p>que se las pueda comparar con las condiciones que ofrece la competencia para poder elegir la mejor alternativa. En caso de que la persona interesada decida ingresar bajo la modalidad de plazo fijo se procede a elaborar el contrato, para lo cual se solicita los datos personales del dueño del dinero entre ellos el número de su cuenta para poder depositar los intereses. Luego se revisa y firma el contrato el inversionista junto con el responsable del proceso para de esta manera legalizar el contrato y la operación. En caso de que se pasen 5 días desde la fecha establecida como límite para la finalización del contrato de depósito a plazo fijo si no se hiciera presente la persona dueña del dinero se renovará automáticamente la póliza para un periodo de 30 días.</p>		

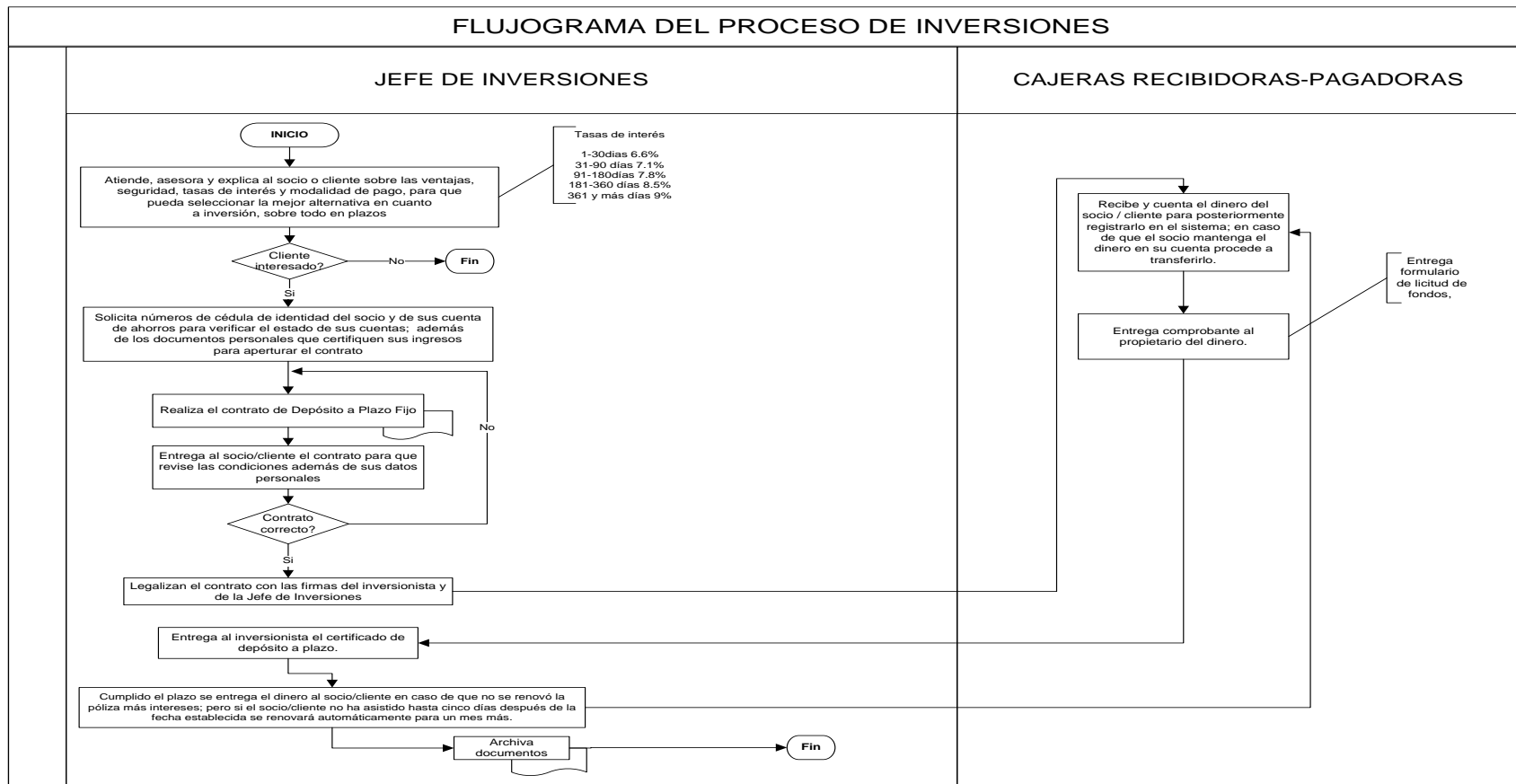
N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
2.	<b>Jefe de Captaciones</b>	Al legalizar el contrato, se recibe el dinero (desde USD 100, los cuales pueden servir como garantía de un crédito, según su monto) por ventanilla, se espera a que se cumpla el plazo fijado para dar por terminado el proceso.		

**ELABORADO POR:** Quezada Galindo Landy María

### **3.1.3.12. Flujogramas:**

La Cooperativa no cuenta con un Manual de Inversiones, por lo que mediante una entrevista previa con la persona responsable de este proceso se pudo construir el flujograma siguiente, el cual se encuentra elaborado con la simbología indicada anteriormente.

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA



**ELABORADO POR:** Quezada Galindo Landy María

## **3.2. ANÁLISIS EXTERNO**

Partiendo del hecho que la Cooperativa no puede desarrollar sus actividades en un entorno aislado, al contrario, debe en lo posible integrarse a la comunidad exitosamente y por ende en el ambiente local, nacional y porque no decir internacional, si pretende expandirse para brindar soluciones oportunas a sus asociados; para que la CACPE-GUALAQUIZA pueda lograr sus objetivos institucionales, se debe identificar claramente sus oportunidades o amenazas derivadas de factores que se encuentran fuera de su alcance, pero que si pueden ser afrontados mediante una buena planificación que le permita insertar mecanismos de control y prevención ante posibles acontecimientos externos que pudieran poner en riesgo la estabilidad de la Cooperativa.

### **3.2.1. Influencias Macroeconómicas**

Constituye el ambiente en el que se desenvuelve una organización, dentro del cual podemos encontrar factores importantes que son el resultado de la evolución de la economía de un país y que tienen por finalidad dar a conocer el nivel de la actividad económica, empleo y precios, así como también determinar el crecimiento de producción y de su población.

#### **3.2.1.1. Factor político**

La situación política que se vive en nuestro país es inestable, lo cual no es algo de actualidad sino un problema que se viene arrastrando desde hace muchos años atrás y para corroborar la insatisfacción de los ecuatorianos por las malas administraciones presidenciales se han producido manifestaciones que han ocasionado incluso el derrocamiento de algunos presidentes a lo largo de la vida política del país.

En los últimos tiempos se han presentado una serie de acontecimientos en el ámbito político, que han tenido una incidencia significativa en todos los sectores productivos de la economía del país y de la sociedad ecuatoriana en general. A continuación se realiza un resumen de los hechos más relevantes de los últimos gobiernos, empezando por:

#### ***A. Gobierno del Dr. Jamil Mahuad Witt.***

Entre los hechos más importantes se tiene la firma del Acuerdo de Paz en el año 1998 con el vecino país de Perú, en el cual se reconoció el Protocolo de Río de Janeiro y se proyectó una era de relaciones económicas e internacionales provechosas.

Más del 50% de la población se encontraba inconforme con el gobierno de Mahuad, ya que el trabajo era escaso, muchas fábricas, constructoras, empresas y lugares de trabajo, despidieron a sus elementos humanos por la falta de circulante. La delincuencia creció notablemente; los atracos y muertes, sucedieron en gran proporción. Además se suprimieron algunos subsidios estatales, lo que encareció los servicios básicos.

La condición de vida de las clases medias y populares se deterioraban día a día, los banqueros empezaron a fugarse del país, ya que sus deudas se descubrieron como impagables y las garantías otorgadas sobre los créditos vinculados entre los mismos grupos empresariales ligados a la banca aparecían como insuficientes.

Su gobierno continuó la línea “neoliberal” de sus antecesores e incluso respondió, a los intereses de la banca privada. Para salvar al sector financiero cuya crisis era inminente, en 1999 Mahuad decretó un feriado bancario y congeló los depósitos de los ciudadanos ahondando la crisis de la población más desprotegida.

El asunto prosiguió con las presiones de los gremios empresariales especialmente costeños, que anhelaban la dolarización de la economía ecuatoriana, la misma



que fue adoptada por Mahuad días antes de que una revuelta indígena nacional, apoyada por un sector del Ejército y de la población, provocara su derrocamiento el 21 de enero de 2000. Este levantamiento desembocó en un triunvirato que duró unas pocas horas. Finalmente, el mando militar posesionó al vicepresidente Gustavo Noboa, hecho ratificado al día siguiente por el Congreso.

### ***B. Gobierno del Dr. Gustavo Noboa Bejarano***

Continuó las políticas de inspiración neoliberal y es el que más contribuyó a la “flexibilidad” de la fuerza de trabajo, pues acogió los planteamientos de las cámaras para introducir la jornada por horas, la tercerización de servicios y otras medidas que minaron los derechos laborales conquistados en el Ecuador durante décadas.

Además, el Gobierno de Noboa debía llevar a cabo una drástica reforma tributaria, así como también tenía la dura tarea de luchar contra el déficit fiscal, el año 2000 terminó con un índice medio de inflación del 91%. La carta de intenciones firmada con el Fondo Monetario Internacional en abril del año 2000, fue recibida en una situación de virtual quiebra ante los acreedores internacionales a raíz de la moratoria, declarada por Mahuad, por el pago de los intereses de la deuda externa. Por otra parte el presidente Noboa tuvo algunos problemas por colocar a sus hermanos en cargos públicos además de problemas con su ministro de Economía y Finanzas, Carlos Julio Emanuel.

El 15 de enero de 2003 Noboa cesó en sus funciones con la toma de posesión de Lucio Gutiérrez, el ex coronel golpista, quién triunfó en las elecciones del 20 de octubre y el 24 de noviembre de 2002.

### *C. Gobierno del Crnl. Lucio Gutiérrez Borbúa*

Dentro de los aspectos más importantes de la propuesta de gobierno de Gutiérrez podemos citar la lucha frontal e implacable contra la corrupción y fraudes económicos cometidos por funcionarios públicos, empresarios privados y financieros. En particular, propone una legislación especial para combatir la evasión tributaria, el contrabando aduanero y el traslado ilícito de dinero entre los poderes públicos, la banca y las empresas privadas.

Entre otras propuestas figuraban: la rebaja del IVA del 12% al 10%; el aumento del presupuesto de educación hasta alcanzar el 30% del presupuesto total (tal como recoge la Constitución, que exhorta a erradicar el analfabetismo); el establecimiento de un seguro universal de salud; la dotación de vivienda subvencionada y vivienda prefabricada a cargo del Estado a cuatro millones de familias; y, una oferta de bonos específicos para cubrir las necesidades de los más necesitados.

Se creó la Comisión Anticorrupción adscrita a la Presidencia, bajo la dirección de Alejandro Nájera. A él se le atribuye elaborar una lista de enemigos del Gobierno, pero también fue acusado de espionaje telefónico. En el servicio exterior, se denuncia, el nombramiento del hijo del diputado Renán Borbúa, menor de edad, en un consulado de los EEUU; de Susana Gutiérrez (hermana del presidente), profesora, que asumió una representación consular en la República de Argentina; del coronel Germánico Molina, amigo personal del presidente, como embajador en Buenos Aires, y del coronel Wilson Torres, embajador en Bogotá.

Una investigación reveló la existencia de una red de familiares en las empresas telefónicas y en los organismos de control del sector. Doce personas fueron obligadas a dimitir. Se denunció una lista de medio centenar de designaciones a importantes cargos del servicio exterior, las petroleras, las telefónicas, la CFN, el BNF y otras instancias de primer nivel a favor de parientes del presidente y parientes de sus colaboradores cercanos.

La llegada de Alberto Dahik (1 de abril del 2005), Abdalá Bucaram (2 de abril de 2005) y Gustavo Noboa (31 de marzo del 2005) fueron aspectos que marcaron el gobierno de Gutiérrez, quién luego de varios acontecimientos que indignaron al pueblo ecuatoriano fue derrocado del poder por los llamados forajidos en la ciudad de Quito el 20 de abril del 2005 tras varios días de constantes manifestaciones.

#### ***D. Gobierno del Dr. Alfredo Palacios.***

En los meses de su gestión se limitó a continuar el modelo económico heredado. Al asumir su mandato declaró que su gobierno sería de unidad nacional y que convocaría a una Asamblea Constituyente, pero su propuesta no tuvo acogida en el Congreso. Por otra parte, en un proceso que duró más de siete meses, una Comisión especial reestructuró la Corte Suprema de Justicia.

En su gobierno se presentaron inconvenientes con el país vecino del norte debido a que aviones colombianos sobrepasaron el espacio aéreo ecuatoriano, irrespetando la soberanía nacional. Además, enfrentó una serie de movilizaciones de los sectores populares para exigir entre otras cosas:

- El justo cumplimiento a sus demandas, como es el caso de los municipios de las provincias amazónicas que exigieron la entrega de los recursos que les correspondían del Presupuesto General del Estado.
- La no negociación del TLC con Estados Unidos por considerar que afectaría a los sectores más sensibles de la economía del país. Cabe destacar que en su gobierno se suspendió la firma del TLC con EE.UU.

- Que se concrete la salida de la petrolera estadounidense Occidental del país, a quien se la acusó de perjudicar los intereses nacionales, lo que generó la reforma a la Ley de Hidrocarburos.

En su gobierno se atrajo a la inversión extranjera debido a un ambiente social y económico estable. El 26 de noviembre del 2006, el pueblo eligió al binomio Correa-Moreno.

### ***E. Gobierno del Eco. Rafael Correa***

Se inició con el amplio triunfo de Alianza País, desde enero de 2007, su propuesta de gobierno se fundamenta en cinco ejes de reformas: constitucional y democrática, ética, económica y productiva, educativa y de salud y revolución por la dignidad, la soberanía y la integración latinoamericana. Uno de los temas centrales al gobierno de Correa fue la creación de una Asamblea Constituyente, la misma que se encargó de revisar la constitución anterior para emitir una nueva, que se pudo en consideración y fue aprobada por el pueblo el 30 de septiembre del 2008.

Por otro lado, el mandatario ha enfocado su atención hacia la transparentación del costo del crédito otorgado por el sistema financiero, mediante las tasas de interés que serían segmentadas y sectorizadas, al igual que reducir las comisiones que cobra la banca privada e impulsar la repatriación de las inversiones bancarias del exterior.

Durante el 2007 se incrementaron de 15 a 26 ministerios, a un promedio de un ministerio por mes, en su primer año de labores. De igual manera, se ha hecho común la rotación de los ministros de una dependencia a otra. Se creó el Ministerio del Deporte, Justicia, del Litoral, seis ministerios coordinadores, de la Producción, Política económica, Desarrollo Social Seguridad Interna y Externa, Patrimonio Cultural, Cultura y de la Política.

El Gobierno, ha iniciado un plan de control de armas; ha creado un organismo para el control de la corrupción dentro del propio Ejecutivo; ha ordenado al Estado que no utilice empresas de intermediación laboral que explotan a los trabajadores; ha comenzado a distribuir medicamentos de manera gratuita; y ofrece una transmisión semanal de radio en el que periodistas y ciudadanos seleccionados por la Oficina de Prensa de la Presidencia interrogan al mandatario.

Del mismo modo, declaró en situación de emergencia y destinó recursos económicos extraordinarios a diversos sectores, entre ellos el sistema penitenciario que padece de hacinamiento; para las provincias afectadas por la erupción del volcán Tungurahua; para la Policía Nacional; para la educación; para el sistema de salud pública; para el sector ferroviario; para la reconstrucción vial; para la agricultura, y para detener el deterioro ambiental del archipiélago de Galápagos.

En materia económica el Presidente Correa pretende insertar una reorientación en el sistema financiero público y privado, mediante una socialización de los servicios financieros (bajar costos de operación y tasas de interés) y ruptura con el manejo monopólico y especulador del dinero. Además ha impulsado el sector de las microfinanzas con el objetivo de incentivar la producción nacional mediante estímulos crediticios, tributarios y técnicos, pero no ha descuidado la constitución de un sistema financiero que preste recursos a inmigrantes con la finalidad de que inviertan esos recursos en el país y le generen riqueza. Por otra parte se ha dado una priorización al pago de la deuda social.

Se ha implantado una política fiscal redistributiva, es decir que las personas que perciban mayores ingresos tengan que pagar una mayor carga impositiva, provocando desincentivos a la iniciativa y el desarrollo, lo cual es muy difícil porque los ciudadanos creen que su esfuerzo será destinado al pago de impuestos y no a su bienestar personal o desarrollo económico.

Como consecuencia de la inestabilidad política que nuestro país ha sufrido durante décadas, la posibilidad de lograr inversión sigue siendo difícil, ya que los grandes inversionistas en lugar de acrecentar sus negocios al contrario los están cerrando y abandonando el país para radicarse en países vecinos especialmente Perú, esto incide en el ahorro de las familias y por ende en el desarrollo de las actividades de la CACPE-GUALAQUIZA, porque los socios pierden sus fuentes de empleo y en lugar de destinar un porcentaje de sus ingresos a abrir Certificados de Depósitos, al contrario se verán en la necesidad de solicitar créditos con la esperanza de cancelarlos a tiempo.

Desde el gobierno del presidente Palacios no han existido grandes movimientos en la población ecuatoriana, únicamente los organizados en contra del tratado de libre comercio y de la OXY. Otro aspecto que frena los trámites que las cooperativas puedan empezar en los diferentes ministerios o en sus dependencias es la rotación de sus directivos, lo cual es un aspecto negativo que impide la agilización de trámites que la Cooperativa desee realizar para mejorar sus servicios.

Otro aspecto que influye negativamente en las Cooperativas que aún no ingresan a la supervisión de la Superintendencia de Bancos, es la demora en la presentación de la nueva Ley de Cooperativas que sin duda busca defender los intereses de las pequeñas Cooperativas, pero al momento estanca todo proyecto a largo plazo que deseen emprender.

### **3.2.1.2. Factor económico**

El desarrollo económico es un factor muy importante en el desarrollo de toda sociedad, el mismo que se refleja en un aumento evidente de los ingresos, y de la forma de vida de todos los individuos de un país. Existen muchos parámetros para poder medir el crecimiento económico de un grupo de personas, dentro de los cuales se puede tomar como puntos de referencia a la inversión, el riesgo país, las

tasas de interés, el producto interno bruto, el nivel de consumo, las políticas gubernamentales, o las políticas de fomento al ahorro. Los resultados obtenidos del análisis realizado servirán para ubicar la situación económica del Ecuador en comparación con los países desarrollados.

A continuación se detalla los aspectos más importantes de cada índice macroeconómico:

#### **A. Riesgo País (EMBI Ecuador):**

El riesgo país es un concepto económico que ha sido abordado académica y empíricamente mediante la aplicación de metodologías de la más variada índole para medir el grado de riesgo de las inversiones extranjeras que han sido realizadas en un país determinado, mediante la utilización de índices de mercado como el EMBI, hasta sistemas que incorporan variables económicas, políticas y financieras. El EMBI se define como un índice de bonos de mercados emergentes, el cual refleja el movimiento en los precios de sus títulos negociados en moneda extranjera. Se la expresa como un índice ó como un margen de rentabilidad sobre aquella implícita en bonos del tesoro de los Estados Unidos<sup>37</sup>.

Ecuador en el año 2000 fue el país con mayor riesgo de la región aproximadamente un 30.9 %, según las calificadoras internacionales por los problemas políticos, principalmente económicos (declaración de la moratoria de la deuda externa) y sociales. Inclusive los organismos internacionales, entre ellos la Corporación Andina de Fomento (CAF) calificó al Ecuador como el más riesgoso de sus miembros.

Con el pasar del tiempo y de los gobiernos el riesgo país de Ecuador ha ido evolucionando de acuerdo a las medidas económicas adoptadas, es por ello que en enero del 2009 este índice fue de 4.140 puntos, para enero del 2010 tuvo una

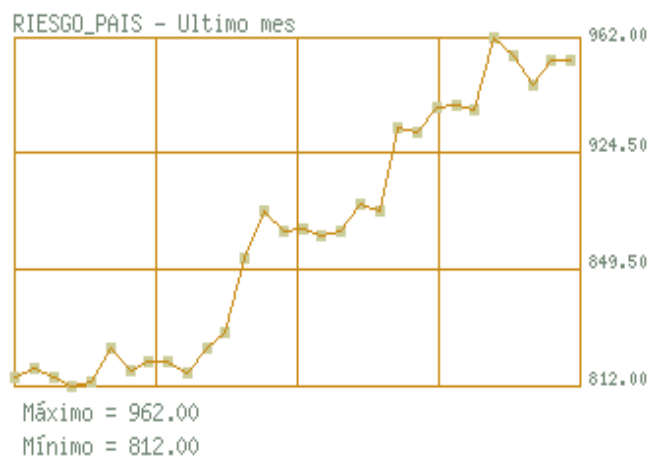
---

<sup>37</sup> [http://www.bce.fin.ec/resumen\\_ticker.php?ticker\\_value=riesgo\\_pais](http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=riesgo_pais)

disminución notable de más de 3000 puntos ubicándose en 811 puntos, este fenómeno se atribuye al pago puntual de las obligaciones contraídas por el Estado especialmente en el exterior lo cual da una imagen positiva para los inversionistas.

El Banco Central de Ecuador (BCE) presenta a 31 de mayo del 2010 un Riesgo País de 952 puntos, su evolución durante este mes se muestra en el siguiente gráfico:

**GRÁFICO N° 7**  
**RIESGO PAÍS MAYO 2010**



**Elaborado por:** Banco Central del Ecuador

**Fuente:** Banco Central del Ecuador



## TABLA N° 1

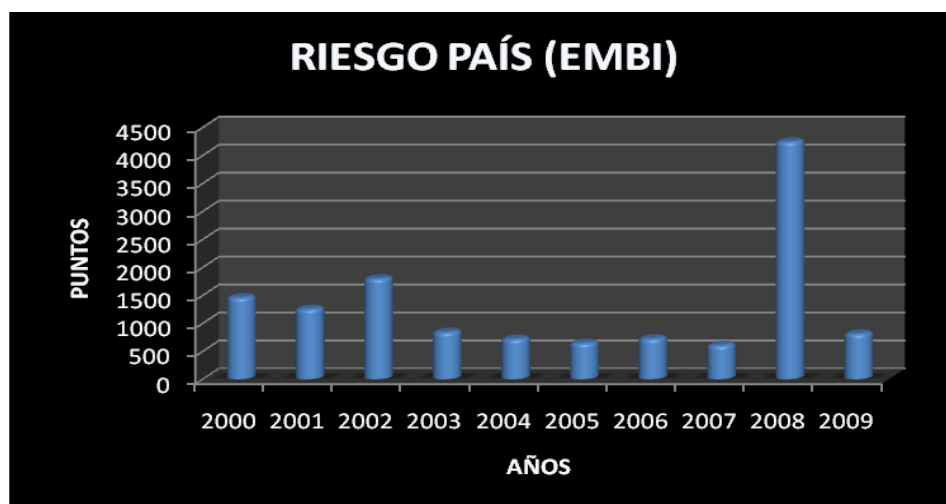
### EVOLUCIÓN DEL RIESGO PAÍS (EMBI)

AÑO	RIESGO PAÍS EN PUNTOS
2000	1459
2001	1253
2002	1796
2003	840
2004	716
2005	645
2006	724
2007	605
2008	4244
2009	811

**Elaborado por:** Quezada Galindo Landy María

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

## GRÁFICO N° 8



### EVOLUCIÓN DEL RIESGO PAÍS (AÑO 2000-AÑO 2009)

**Elaborado por:** Quezada Galindo Landy María

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

En la actualidad nuestro Riesgo País es bajo según las estadísticas del Banco Central del Ecuador pero constituye el doble del Riesgo País que posee Perú, lo que indicaría que la inversión extranjera es mayor allí; pero también países como Bolivia y Venezuela presentan un índice mayor al nuestro.

Para la CACPE-GUALAQUIZA que el Riesgo País haya disminuido es positivo ya que demuestra que existe una mayor apertura del gobierno hacia la inversión al crear condiciones favorables para la actividad empresarial, por lo tanto los socios podrán incentivarse y adquirir préstamos que constituyan una herramienta de apoyo a la microempresa, de igual manera con inversión extranjera se crearán fuentes de empleo lo que se reflejará en ingresos para los asociados.

El Ecuador es un país dependiente de las remesas del exterior y de varios productos que se destinan a la exportación (banana, petróleo, plátano); por lo que mientras más remesas ingresen al país las cooperativas de ahorro y crédito tendrán mayor movimiento en sus operaciones y por lo tanto ingresos que permitirán cumplir con los fines para los cuales fueron creadas.

## **B. Inflación:**

*“Inflación es el crecimiento continuo y generalizado de los precios de los bienes y servicios y factores productivos de una economía a lo largo del tiempo. Otras definiciones la explican como el movimiento persistente al alza del nivel general de precios o disminución del poder adquisitivo del dinero”<sup>38</sup>.*

El nivel de la inflación se mide por la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares.

---

<sup>38</sup> <http://www.econlink.com.ar/definicion/inflacion.shtml>

Es posible calcular las tasas de variación mensual, acumuladas y anuales; estas últimas pueden ser promedio o en deslizamiento.

Según fuente del Banco Central del Ecuador la inflación mensual de mayo/2010 fue de 0,02%, la que se obtuvo de la compensación similar entre los aportes positivos y negativos de los productos que conforman la canasta de bienes y servicios con los que se miden la inflación; situación similar a la del mismo mes del año anterior que fue de -0,01 por lo que no representa una variación significativa, la inflación acumulada mensual en mayo/2010 fue de 1,88% y en mayo/ 2009 fue de 2,94%, en consecuencia la inflación anual a mayo/ 2010 fue de 3,24% y en el mismo mes del año 2009 fue de 5,41%.

La inflación es un factor peligroso para la economía de un país, porque perjudica el nivel de ingreso de las personas, afecta los sistemas financieros (deudas valen menos), crea inseguridad en proyectos de inversión de largo plazo, los productos pierden competitividad en el mercado externo y genera efectos tributarios negativos para los contribuyentes como consecuencia del incremento “no real” de los activos.

La Cooperativa en un panorama de crecimiento de inflación, puede tener inconvenientes en su actividad normal, los cuales se reflejar en:

- Incremento del riesgo crediticio, (socios incumplan obligaciones financieras.)
- Disminución de los ingresos operacionales de la Cooperativa por deterioro de la cartera de crédito.
- Incremento en los costos de administración y cobranza de los créditos en mora.
- Riesgo de liquidez (disminución de aportes de los socios.)
- Disminución en el nivel de crecimiento de la Cooperativa.

- Costos altos de insumos necesarios para la operación normal de las actividades.

### **C. Tasa de Interés:**

Es el porcentaje al que está invertido un capital en una unidad de tiempo, es decir el precio del dinero el cual se debe pagar/cobrar por tomarlo prestado/cederlo en préstamo en una situación determinada dentro de un entorno denominado mercado financiero. La tasa de interés (expresada en porcentajes) representa un balance entre el riesgo y la posible ganancia (oportunidad) de la utilización de una suma de dinero en una situación y tiempo determinado<sup>39</sup>.

#### **a. Tasa Pasiva Referencial:**

Corresponde al promedio ponderado por monto, de las tasas de interés efectivas pasivas<sup>40</sup> remitidas por las instituciones financieras al Banco Central del Ecuador, para todos los rangos de plazos.

#### **b. Tasa Activa Referencial:**

Corresponde a la tasa de interés activa efectiva referencial<sup>41</sup> para el segmento comercial corporativo. Todas las instituciones del sistema financiero están obligadas a proporcionar al Banco Central del Ecuador, información consolidada semanalmente de las operaciones activas y pasivas, especificando monto, plazo e

---

<sup>39</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Tasas\\_de\\_inter%C3%A9s](http://es.wikipedia.org/wiki/Tasas_de_inter%C3%A9s)

<sup>40</sup> En captaciones de depósitos de plazo fijo para los siguientes rangos de plazo: de 30 a 60 días, de 61 a 90 días, de 91 a 120 días, de 121 a 180 días, de 181 a 360 días, y de más de 360 días, corresponderán al promedio ponderado por monto, de las tasas de interés efectivas aplicadas por las instituciones del sistema financiero en sus operaciones pasivas que están obligadas a remitir al Banco Central del Ecuador

<sup>41</sup> corresponderán al promedio ponderado por monto, de las tasas de interés efectivas pactadas en las operaciones de crédito concedidas por las instituciones del sistema financiero.

interés nominal y efectivo anual de acuerdo al segmento de crédito al que correspondan.

Así tenemos:

- ❖ **Crédito Comercial.-** Son los créditos cuyo financiamiento está dirigido a las actividades productivas, operaciones de tarjetas de crédito corporativas y los créditos entre instituciones financieras. Está enfocado a los segmentos de Comercial Corporativo y Comercial PYMES.
- ❖ **Crédito de Consumo.-** Otorgados por las instituciones controladas a personas naturales asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios. En este tipo de crédito encontramos los de Consumo y los de Consumo Minorista.
- ❖ **Microcrédito.-** Es todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero. En este rango tenemos el Microcrédito de subsistencia, Microcrédito de acumulación simple y Microcrédito de acumulación ampliada.

- ❖ **Vivienda.-** Operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionadas con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como operaciones de crédito comercial, de consumo o microcrédito según las características del sujeto de crédito y del monto de la operación.

**TABLA N° 2**  
**EVOLUCIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS (AÑO 2000-AÑO 2009)**

**EVOLUCIÓN TASA DE INTERÉS ACTIVA Y PASIVA  
REFERENCIAL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR**

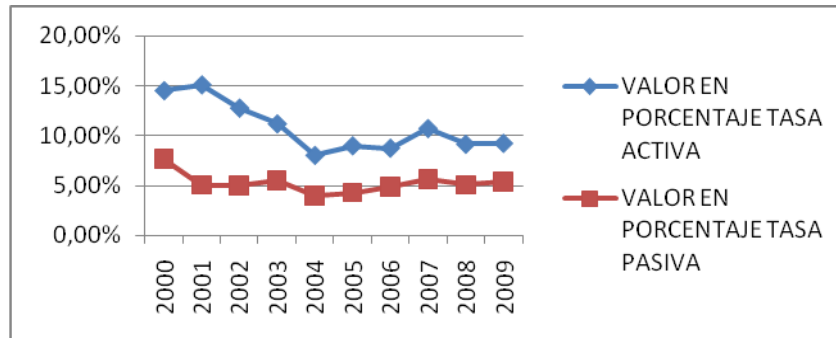
<b>AÑO</b>	<b>VALOR EN PORCENTAJE TASA ACTIVA</b>	<b>VALOR EN PORCENTAJE TASA PASIVA</b>
2000	14,52%	7,70%
2001	15,10%	5,05%
2002	12,77%	4,97%
2003	11,19%	5,51%
2004	8,03%	3,97%
2005	8,99%	4,30%
2006	8,75%	4,87%
2007	10,72%	5,64%
2008	9,14%	5,09%
2009	9,24%	5,35%

**Elaborado por:** Quezada Galindo Landy María

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

## GRÁFICO N° 9

### EVOLUCIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS (AÑO 2000-AÑO 2009)



**Elaborado por:** Quezada Galindo Landy María  
**Fuente:** Banco Central del Ecuador

Entre el año 2002 y 2004 se redujeron las tasas de interés (especialmente la tasa activa) de nuestro país para igualarlas con las internacionales por decisión del Banco Central del Ecuador, maquillando este hecho como un objetivo de la dolarización. Para los periodos comprendidos entre el 2005 y 2006 fue notoria la recuperación de la economía y estabilidad del país, basada en el manejo fiscal, una disminución del riesgo país y un incremento del precio del barril del petróleo por mencionar los hechos más relevantes. En el año 2007 se observó una desaceleración en el crecimiento anual del crédito por línea de negocio principalmente en lo que es el crédito de consumo y el microcrédito; esto se atribuye a la reducción de las tasas de interés, las cuales fueron fijadas por el gobierno. Mientras tanto para el año siguiente se vio un crecimiento del 27% en lo que es créditos comparados con el año anterior inmediato que fue de 11,7%. La cartera en mora disminuyó de 2,8% en el 2007 al 2,4% en el 2008, pero en el 2009 el efecto fue contrario ya que la cartera vencida del sistema financiero privado fue de 3,3%. En la actualidad aún existe una actitud reacia frente a la baja de las tasas de interés porque los involucrados se basan en componentes como el gasto de operación, riesgo de liquidez del prestamista de última instancia, etc. para mantener el nivel de las tasas fijadas por ellos.

## D. Producto Interno Bruto

El Producto Interno Bruto (PIB) según el BCE, es el valor de los bienes y servicios de uso final generados por los agentes económicos durante un período. Su cálculo -en términos globales y por ramas de actividad- se deriva de la construcción de la Matriz Insumo-Producto<sup>42</sup>, que describe los flujos de bienes y servicios en el aparato productivo, desde la óptica de los productores y de los utilizadores finales.

La cuantificación del PIB por el método de la producción, se basa en el cálculo de las producciones brutas de las ramas de actividad y sus respectivos consumos intermedios. Por diferencia entre esas dos variables se obtiene el valor agregado bruto (VAB), cuyos componentes son las remuneraciones de empleados, los impuestos indirectos menos subvenciones y el excedente bruto de explotación. Para la obtención del PIB total, es necesario agregar al VAB de las ramas, los "otros elementos del PIB": derechos arancelarios, impuestos indirectos sobre las importaciones e impuesto al valor agregado (IVA). La definición de las ramas de actividad económica, está en directa correspondencia con la nomenclatura de bienes y servicios utilizada para los productos; la nomenclatura de ramas que se presenta en este cuadro corresponde a la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) propuesta por Naciones Unidas.

Según el Boletín de Cuentas Nacionales Trimestrales No. 70 del Banco Central del Ecuador (BCE), el desempeño anual del 2009 de su economía fue positivo; muestra de ello es que el Producto Interno Bruto (PIB) alcanzó los US\$24,120

---

<sup>42</sup> “Es un cuadro de doble entrada que describe cuantitativamente las relaciones que existen entre las actividades productivas, y entre éstas y los usuarios finales de los bienes y servicios; registra en las columnas las disponibilidades de los productos; y en las filas la distribución de la oferta de acuerdo a las diferentes utilidades; presenta la estructura de costos de las diferentes actividades y sus interrelaciones; asimismo, registra la generación del valor que cada actividad agrega durante el proceso productivo”. **Página de Internet:**  
<http://www.monografias.com/trabajos10/macroecon/macroecon.shtml>



millones, en términos reales, que representa un crecimiento de 0.36%; esto, gracias a que el último trimestre del año, se evidenció una recuperación, por efecto de las políticas económicas internas implementadas y disminución de las consecuencias de la crisis financiera mundial. El VAB de la industria Manufacturera (excluye refinados de petróleo), siguió la misma línea, ya que presentó un incremento de 0.65% en el cuarto trimestre del 2009, al igual que el de la Intermediación Financiera que creció en 0.29% en el cuarto trimestre del 2009; recuperación económica del sistema financiero ecuatoriano que en términos anuales fue positivo en 1.68%, incrementándose las Capacitaciones (Depósitos de Ahorro y a Plazo Fijo), así como las utilidades del Sector<sup>43</sup>.

El PIB influye en las Cooperativas de manera negativa y positiva ya que cuando aumenta el ingreso per cápita también propiciando la capacidad de ahorro en las personas lo que se refleja en el crecimiento económico de las Cooperativas pero al contrario cuando el PIB es negativo las Cooperativas sufren problemas de liquidez.

### **3.2.1.3. Factor social**

El incremento del 94,3% que mostró la Inversión Social entre el 2006 y el 2008 no se debió, como algunos plantean, a la reducción del tamaño de la economía, sino que por el contrario, responde a un consistente esfuerzo fiscal en promover el acceso a los servicios públicos sociales mediante fuertes inversiones, manifestó la ex ministra de Finanzas, María Elsa Viteri durante la presentación del Boletín “Cómo va la Inversión Social”, además mencionó que en el 2008 el Ministerio de Finanzas y el Gobierno afrontó varios desafíos, como resultado del periodo de transición por el que atravesó el País; uno de los más grandes desafíos asumidos fue la eliminación de muchas de las preasignaciones presupuestarias, con el fin de conseguir una mayor flexibilidad en la política fiscal, la única herramienta de

---

<sup>43</sup> <http://www.elfinanciero.com/economia/economia.html>

política económica en el marco de una economía dolarizada como la nuestra; esto, ya que antes muchos recursos se gestionaron por fuera del presupuesto.

A continuación se presenta el análisis de las principales variables referentes al aspecto social de nuestro país:

 **Población:**

Según la página de Internet Ecuador en Cifras, aproximadamente existen 14' 204.510 ecuatorianos, pero la composición de la población por grupos (según se desprende de los datos del Censo Oficial de 2001 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos -INEC- en relación a la variable de autoidentificación) sería la siguiente:

**CUADRO N° 3**  
**POBLACIÓN DEL ECUADOR POR GRUPOS**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Indígena	6,83
Negro (Afro-americano)	2,23
Mestizo	77,42
Mulato	2,74
Blanco	10,46

**ELABORADO POR:** Quezada Galindo Landy María

Con el crecimiento de la población, las Cooperativas de ahorro y crédito podrán obtener un progreso paulatino también, debido a la inserción de nuevos ahorristas y de socios que requieren servicios de financiamiento para cubrir sus necesidades personales y de la colectividad, y que también realizan depósitos de sus recursos.

Para la CACPE-GUALAQUIZA es importante ir implementando mecanismos que permitan acoger a nuevos socios y clientes, tanto en materia tecnológica como en

infraestructura de tal manera que sea un ente financiero competitivo y adaptable a las necesidades del mercado.

 **Empleo, Subempleo y Desempleo:**

Según el Banco Central del Ecuador existe un equilibrio entre el sector formal e informal dentro de la población ocupada de nuestro país. En el año 2007 la población ocupada dentro del sector formal se ubicó en un 50,8% y en un 49,2% dentro del sector informal, las ciudades que presentan un mayor movimiento de actividad informal son Machala, Ambato y Guayaquil, según se puede ver en el cuadro siguiente:

**CUADRO N° 4**

<b>TASA DE OCUPADOS PLENOS</b>			
<b>CUIDADES</b>	<b>2007 (Diciembre)</b>	<b>2008 (Diciembre)</b>	<b>2009 (Diciembre)</b>
Quito	56,1 %	51,6%	42,2%
Guayaquil	42,9%	44,6%	40,7%
Cuenca	53,3%	60,5%	54,6%
Machala	37,0%	43,5%	37,4%
Ambato	41,5%	45,7%	36,4%
Nacional Urbano Rural	34,2%	35,8%	31,5%

**Elaborado por:** Quezada Galindo Landy María

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

En lo referente al sector informal la población subocupada o subempleada es mayoritaria y en agosto del 2007 contó con un 57,1% ya que considera los empleos temporales, trabajos tercerizados que no garantizan la estabilidad de los trabajadores pero lo más significativo de este sector son las largas jornadas de trabajo y los bajos ingresos que persiguen las personas que laboran bajo esta modalidad.

En el país, el desempleo generalmente se debe a las medidas tomadas por el gobierno central y un aumento considerable de la población en edad de trabajar, además de su falta de competitividad en el mercado laboral que genere diferenciación en los profesionales de nuestro país. También se genera el desempleo por la falta de interés de los empleadores para pagar los beneficios sociales que exige la ley sobre todo en el área doméstica, lo que genera una rotación muy grande dentro de los empleadores.

En consecuencia el porcentaje de la tasa de empleo va decreciendo, ya que en el 2007 contaba con un 42,6% y en el año 2009 contó con un 38,4%, como consecuencia de las medidas económicas y políticas adoptadas por el gobierno del Eco. Rafael Correa lo que ha generado una incertidumbre en los inversionistas tanto nacionales como extranjeros, cerrando puertas a miles de ecuatorianos en materia laboral.

Para la Cooperativa este aspecto es negativo ya que sus socios estarían en condiciones inferiores para poder cubrir obligaciones contraídas con la entidad, además no podrá contar con recursos para financiar su actividad y sus costos de cobranza podrían elevarse.

#### **Migración:**

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para muchos de los países latinoamericanos, las remesas son una importante herramienta de reducción de la pobreza, ya que más del 60% se utiliza para cubrir necesidades diarias tales como alimentos, vestimenta y alojamiento.

En este contexto, resulta valioso conocer, en base a la información disponible, respecto a la situación particular de las remesas en el Ecuador y la importancia para su economía.

Las provincias que concentran las remesas en el país son: Guayas, Azuay, Pichincha, Cañar y Loja que en su conjunto engloban un 74,3% del total de las remesas.

De igual manera el origen de las remesas se concentró en tres países: Estados Unidos, España e Italia pero también se cuenta con países como Inglaterra.

El sector urbano es el que recibe un mayor monto de remesas a diferencia del rural que en su mayoría han migrado familias enteras a las ciudades.

De acuerdo al Banco Central del Ecuador, el impacto económico y social que el país experimentó por la caída de las remesas se reflejó en una disminución del consumo interno y la inversión, disminuyendo la calidad de vida de las familias que reciben las remesas desde el exterior, las mismas que generalmente son de estrato social bajo o medio, inclusive generando pobreza.

Para el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN)<sup>44</sup>, un 60% de personas que reciben remesas las usan sobre todo en gastos básicos (alimentación) y el 21% se destina a la educación; de esta manera, el consumo sería el principal perjudicado por la reducción de las remesas.

Las Cooperativas han tenido últimamente una mayor aceptación por parte de las personas que se benefician con las remesas debido a sus servicios rápidos y costos menores, por lo tanto la CACPE-GUALAQUIZA deberá mantener sus estándares de calidad para mantener al mercado y captar otros sectores, incrementando sus excedentes y brindando un servicio íntegro a sus asociados.

---

<sup>44</sup> Es un fondo independiente administrado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), creado en 1993 para promover el desarrollo del sector privado de América Latina y el Caribe. Además provee asistencia técnica e inversiones para apoyar el crecimiento de micro, pequeñas y medianas empresas, mejorar las competencias laborales, y contribuir en la mejora del clima de negocios y el acceso a financiamiento.

#### **3.2.1.4. Factor Tecnológico:**

Desde años atrás el sector financiero viene haciendo uso de la tecnología para mejorar sus procesos y servicios, sobre todo en tiempo y calidad. Es inimaginable que hoy en día las entidades cooperativas pudieran desarrollar sus operaciones normales sin la ayuda de la tecnología con todo el volumen de información que manejan, y los desarrollos tecnológicos alcanzados, por más conservadores que pudiera considerárseles y aunque los procesos de innovación e incorporación de tecnología no han sido uniformes, grandes cantidades de dinero se siguen invirtiendo para hacer los sistemas más rápidos, ágiles y eficientes a la vez que ganar cuotas de mercado. Algunos rasgos de estas innovaciones sin embargo, son comunes a todos los procesos; en un principio las tecnologías han sido utilizadas con fines de automatización, reducción de costos e incremento del control y la seguridad. Posteriormente ellas vienen siendo utilizadas para hacer innovaciones que generen ventajas competitivas entre las cooperativas. Las innovaciones recientes en el área de las tecnologías aplicadas a la actividad financiera, las innovaciones experimentadas en la tecnología de los cajeros automáticos que introdujo facilidad, comodidad y seguridad para beneficio de los clientes la evolución reciente observada en los servicios bancarios por Internet, son elementos tecnológicos de especial significación para el desarrollo de las finanzas en las operaciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, sobre todo por el bienestar de sus asociados.<sup>45</sup>

La tecnología sirve para reducir el costo de administración, de soporte, de inactividad, de tal manera que se pueda optimizar los recursos, activos y capital de la Cooperativa.

CACPE-GUALAQUIZA en su constante crecimiento ha estado involucrándose paso a paso con la tecnología es así que en primera instancia adquirió un sistema

---

<sup>45</sup> Costo de Tecnología de Información y Comunicación para Cooperativas de Ahorro y Crédito, Durán Álvaro

de información llamado FINANCIAL, el cual soporta sus operaciones. Además, la oficina matriz con las agencias se comunica a través de correo electrónico, cuando se necesita realizar consultas entre empleados, gerente y directivos para tomar medidas oportunas y exactas.

También se cuenta con cajeros que están interconectados con la RED CONECTA para poder realizar transacciones. Además maneja una página de Internet con información muy limitada de la Cooperativa, ya que en ella se detalla cada una de las agencias con números telefónicos de contactos y direcciones, pero información financiera en sí no posee. También la CACPE-GUALAQUIZA cuenta con un Departamento de Sistemas el cual se encarga de brindar un mantenimiento al sistema, con la finalidad de que su funcionamiento sea el adecuado. El sistema financiero-contable (FINANCIAL) que maneja es eficiente, pero al momento se encuentra investigando uno actualizado y mejorado.

#### **3.2.1.5. Factor Legal**

En nuestro país la función judicial es la encargada de velar por el cumplimiento de las leyes emanadas para cada sector de la producción, así como también de los ciudadanos en general; por lo tanto se encuentra organizada de acuerdo a la jurisdicción y tipo de competencia; en consecuencia la CACPE-GUALAQUIZA por su tipo de actividad cuenta con la siguiente normativa legal:

##### **Leyes y reglamentos:**

La Cooperativa en cuestión se encuentra bajo la supervisión y vigilancia de la Dirección Nacional de Cooperativas, por lo que debe regular sus actividades según las disposiciones emanadas en la Ley de Cooperativas y su Reglamento de aplicación.

Por otra parte no puede dejar de cumplir el Estatuto de la CACPE-GUALAQUIZA; Manual de Adquisiciones, Disposición de Bienes y Manejo de Activos; Manual de Funciones y Reglamento Orgánico Funcional; Manual y Reglamento Operativo de Crédito; además debe cumplir la Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, y las cooperativas de segundo piso sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros; Reglamento para la calificación de idoneidad de personeros de las cooperativas de ahorro y crédito abiertas al público sujetas al control; Reglamento especial de auditorías externas y fiscalización para organizaciones cooperativas bajo control de la Dirección Nacional de Cooperativas; Código de Trabajo; Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento de aplicación; Normas Ecuatorianas de Contabilidad NEC y por último pero no menos importante el Manual de Procedimientos para la Presentación de los Estados Financieros.

#### **Organismos gremiales:**

Por ser una entidad financiera que presta servicios de intermediación financiera forma parte de la FECOAC, organismo encargado de velar por el respeto a los derechos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como del cumplimiento de sus obligaciones. La CACPE-GUALAQUIZA se encuentra al día en el pago de sus aportaciones como miembro del gremio cooperativo.

Además mantiene nexos con FINANCOOP, que se encarga de entregar servicios de intermediación financiera no bancaria a aquellos actores económicos nacionales que habitualmente no tienen acceso al sistema financiero tradicional o que difícilmente lo logran, pero tampoco excluye de sus servicios a aquellos que si tienen acceso a la banca tradicional.

Para que las actividades de la Cooperativa se desarrollen en un ambiente normal, según lo establecido debe seguir a cabalidad la normatividad que regula sus operaciones.











### 3.2.2. Influencias Microeconómicas

Engloban factores que inciden directamente a la institución como son las conductas de los individuos, mercados internos y empresas de su misma actividad. Estas influencias ayudan a obtener un estudio más centrado de la empresa y su desarrollo en el mercado de origen.<sup>46</sup>

#### 3.2.2.1. Cliente

Los clientes de CACPE-GUALAQUIZA los constituyen los socios y personas que no han aperturado una cuenta de ahorros en la Cooperativa pero que realizan entre otras las actividades que se mencionan a continuación:

-  Ahorristas (personas que depositan sus ahorros)
-  Prestamistas (personas que solicitan un crédito a la Cooperativa)
-  El Sector Público ( Banco Nacional de Fomento)
-  El Sector Financiero Privado (Banco de Loja)
-  Comerciantes del sector
-  Beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano
-  Personas que acuden a la Cooperativa a cancelar por servicios como: pago del SOAT, RISE, de la planilla del teléfono, etc.
-  Personas que son beneficiarias del pago de nómina de instituciones públicas.

















La CACPE-GUALAQUIZA inició sus actividades con 15 socios, pero con el pasar del tiempo, el crecimiento de la población y a su vez de sus necesidades se han ido integrando poco a poco personas trabajadores con espíritu de emprendimiento, es por ello que a la fecha la Cooperativa cuenta con 8500 socios aproximadamente, y con clientes suma un total de 13000 personas que demandan los servicios día a día en busca de un futuro mejor.

---

<sup>46</sup> JOHNSON, Gerry; Dirección Estratégica, 2006; Editorial: Pearson; Ciudad: Madrid; Edición: Séptima Edición; pág.98.

### 3.2.2.2. Proveedor:

*“Un proveedor es una persona natural o jurídica que produce y comercializa bienes o servicios que le son indispensables para que una organización desarrolle su producto o servicio.”<sup>47</sup>*





-  Empresa que provee el Sistema de Computación FINANCIAL
-  Servicio de consultoría y asesorías
-  Calificadoras de riesgos
-  CALTEC BURÓ, proveedor del historial crediticio de los socios.
-  Empresas de suministros de oficina: COMPUTADORAS & ACCESORIOS S.A.; MERCANTIL NIEVES, OFFICES SOLUCIONES.
-  Servicio de imprenta: GRÁFICAS COYAGO
-  FINANCOOP
-  CFN
-  Seguro de desgravamen, seguro a los certificados de aportación, seguro a las acciones de la Cooperativa; EQUIVIDA S.A.
-  Seguro de robo y/o asalto, incendio, vehículo, transporte y equipo electrónico; OLYMPUS S.A.
-  Servicio de guardianía: SEGURPI CÍA LTDA.
-  BANCO DE LOJA
-  Empresa de agua potable y energía eléctrica
-  Servicio de plan bucal integral, Dr. Henry Correa
-  Gasolinera “Gualaquiza”
-  Ferretería “El Nuevo Constructor”

---

<sup>47</sup> PORTER, Michael E; Ventaja Competitiva, 2006; Editorial: Continental; pág.56.

### 3.2.2.3. Competencia

Situación en la cual los agentes económicos tienen la libertad de ofrecer bienes y servicios en el mercado, y de elegir a quién compran o adquieren estos bienes y servicios. Es decir que en para un bien determinado, existen una pluralidad de oferentes y una pluralidad de demandantes.<sup>48</sup>

-  Instituciones Bancarias y Cooperativas Locales (Banco Nacional de Fomento, Banco de Loja, Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria.)
-  Banco del Pichincha
-  Demás Cooperativas reguladas por la DINACOOOP y por la SBS
-  Mercado financiero informal.

### 3.2.2.4. Precios

Es el valor monetario asignado a un bien o servicio. Conceptualmente, se define como la expresión del valor que se le asigna a un producto o servicio en términos monetarios y de otros parámetros como esfuerzo, atención o tiempo, etc.<sup>49</sup>

Por el tipo de actividad que realiza la Cooperativa, los precios de los servicios que ofrece a sus asociados están conformados por las tasas de interés, las mismas que según el tipo de producto son fijadas. A continuación se presenta una tabla en donde se podrá observar para un mayor entendimiento:

---

<sup>48</sup> PORTER, Michael E.; Estrategia Competitiva, 2006; Editorial: Continental; pág.56.

<sup>49</sup> PORTER, Michael E.; Estrategia Competitiva, 2006; Editorial: Continental; pág.60.

**Tabla N° 3**

**TASA PASIVA CACPE-GUALAQUIZA**

PLAZOS DE INVERSIONES				
DE	1 DÍA	a	30 DÍAS	6,60%
DE	31 DÍAS	a	90 DÍAS	7,10%
DE	91 DÍAS	a	180 DÍAS	7,80%
DE	181 DÍAS	a	360 DÍAS	8,50%
DE	361 DÍAS	a	MÁS DÍAS	9,00%

ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy

Monto mínimo de inversión: USD 100,00

**Tabla N° 4**

**TASA ACTIVA CACPE-GUALAQUIZA**

PLAZO DE CRÉDITOS				
PLAZOS CRÉDITOS CONVENIO				
DE	\$ 500,00	a	1.000,00	12 meses
DE	\$ 1.001,00	a	1.600,00	15 meses
DE	\$ 1.601,00	a	1.999,00	18 meses
DE	\$ 2.000,00	a	3.099,00	24 meses
DE	\$ 3.100,00	a	4.099,00	30 meses
DE	\$ 4.100,00	a	5.000,00	36 meses
DE	\$ 5.001,00	a	9.999,00	40 meses
DE	\$ 10.000,00	a	15.999,00	48 meses
DE	\$ 16.000,00	a	20.000,00	60 meses
TASA DE INTERÉS 14%				
Colegios, Municipios, Red tres Valles				
Hospital				
PLAZOS CRÉDITOS VIVIENDA				
DE	\$ 1.000,00	a	5.000,00	30 meses
DE	\$ 5.001,00	a	8.000,00	40 meses
DE	\$ 8.001,00	a	12.000,00	48 meses
DE	\$ 12.001,00	a	19.999,00	60 meses
DE	\$ 20.000,00	a	25.000,00	72 meses
PLAZOS CRÉDITOS ORDINARIOS				
DE	\$ 500,00	a	699,00	9 meses
DE	\$ 700,00	a	799,00	10 meses
DE	\$ 800,00	a	999,00	11 meses
DE	\$ 1.000,00	a	1.199,00	12 meses
DE	\$ 1.200,00	a	1.499,00	15 meses
DE	\$ 1.500,00	a	1.899,00	18 meses
DE	\$ 1.900,00	a	2.099,00	20 meses
DE	\$ 2.100,00	a	2.599,00	24 meses
DE	\$ 2.600,00	a	5.099,00	30 meses
DE	\$ 5.100,00	a	9.999,00	36 meses
DE	\$ 10.000,00	a	15.999,00	40 meses
DE	\$ 16.000,00	a	19.999,00	48 meses
DE	\$ 20.000,00	a	35.000,00	60 meses
TASA DE INTERÉS 14 %				
SOBRE GIRO COOPERATIVO (EXCLUSIVO CLIENTES TIPO A				
TASA DE INTERÉS 16 %				
CRÉDITOS EMERGENTES : TASA DE INTERÉS 15,50 %				

ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy

En comparación a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que son las que han captado un mayor porcentaje del mercado podemos concluir que las tasas de interés que ofrece la CACPE-GUALAQUIZA son mucho más competitivas, pues superan las que ofrecen la competencia, en cuanto a las tasas activas que oferta la CACPE-GUALAQUIZA son convenientes para sus asociados.

## CAPÍTULO 4

### METODOLOGÍA PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Para la ejecución de la Auditoría de Gestión a la CACPE-GUALAQUIZA, se presenta a continuación el marco teórico y conceptual que será empleado en el ejercicio práctico.

#### 4.1. Metodología

Constituye los lineamientos que le permitan al auditor, ejecutar su labor de forma sistemática y ordenada; es decir, la metodología de la auditoría de gestión busca proporcionar un mecanismo uniforme de trabajo para todas las fases de auditoría mediante la aplicación de técnicas que permitirán realizar la recopilación y ordenamiento de la información, la programación del trabajo de auditoría, así como su ámbito de aplicación.

La metodología a aplicarse en el presente trabajo de auditoría se realizará por fases y se detallan a continuación:

- **Planificación Preliminar** que se efectuará a la CACPE-GUALAQUIZA, con el propósito de recopilar información que demuestre la realidad de la Cooperativa, especialmente en los procesos de Contabilidad, Inversiones y Crédito.
- **Planificación Específica**, se la realizará en base a una investigación que describirá fielmente las actividades, procesos y personas responsables de su cumplimiento dentro de la Cooperativa. Es importante mencionar que en esta fase el trabajo de auditoría no se limitará a la recolección de datos, sino a la identificación de los vínculos que se generan entre dos o más

variables (procesos, departamentos, etc.) con el objetivo de identificar las áreas críticas y las razones por las cuales existen, para finalmente poder emitir conclusiones y recomendaciones.

- **Ejecución de trabajo**, a esta fase corresponde la ejecución de los programas de auditoría elaborados en la planificación específica, sin olvidar los lineamientos definidos en el plan de auditoría.
- **Comunicación de resultados**, Es aquí en donde el auditor de manera concisa elaborará, con el debido cuidado profesional, el informe de auditoría, el mismo que contendrá los hallazgos, comentarios, conclusiones y recomendaciones, criterios de evaluación empleados, y cualquier otro aspecto que haya sido relevante en la Auditoría de Gestión realizada a la CACPE-GUALAQUIZA .
- **Seguimiento y monitoreo**, Es de vital importancia realizar esta última fase, ya que sin ella no tendría sentido realizar el trabajo de Auditoría, es por ello que la alta gerencia debe seguir las recomendaciones entregadas con la finalidad de corregir falencias y encaminar a la Cooperativa al cumplimiento de sus metas y objetivos con eficiencia y eficacia.

#### **4.1.1. Concepto de Auditoría de Gestión**

*“Una auditoría de gestión es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o funcional gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.”<sup>50</sup>*

---

<sup>50</sup> MALDONADO, Milton K. Auditoría de Gestión, 2006, Pág. N° 16

Esta auditoría está encaminada a realizar una revisión sistemática de las actividades de una entidad, para medir su eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus objetivos y metas, además de la adecuada utilización de los recursos. El propósito de la aplicación de un trabajo de Auditoría de Gestión es identificar oportunidades de mejora, proporcionar recomendaciones que permitan tomar acciones correctivas; y la Evaluación del desempeño.

#### **4.1.2. Importancia**

Radica en el resultado del trabajo que realice el auditor, ya que se lo utilizará para determinar el grado de eficiencia en la utilización de los recursos, en el desempeño de las actividades propias de la entidad, basado en indicadores establecidos de acuerdo a la realidad objetiva del momento en que la entidad realizó el trabajo. En consecuencia servirá para mejorar las áreas críticas de la organización mediante una adecuada toma de decisiones.

#### **4.1.3. Objetivos**

El principal objetivo es el de descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y de recomendar sus posibles soluciones.

Como objetivos de la Auditoría de Gestión dentro de los más importantes podemos definir los siguientes:

- **De control.**- Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.



- **De productividad.-** Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.
- **De organización.-** Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- **De servicio.-** Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.
- **De calidad.-** Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.
- **De cambio.-** La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.
- **De aprendizaje.-** Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.
- **De toma de decisiones.-** Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.”<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/auditoria-de-gestion-en-el-area-financiera.htm>

### **Objetivos específicos:**

- Determinar el grado en que se están logrando los resultados o beneficios previstos por la normativa legal, por la propia entidad, el programa o actividad pertinente.
- Establecer si la entidad adquiere, protege y utiliza sus recursos de manera eficiente y eficaz.
- Determinar si la entidad, programa o actividad ha cumplido con las leyes y reglamentos aplicables en materia de eficiencia y eficacia.
- Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados.
- Proporcionar una base para mejorar la asignación de recursos y la administración de éstos por parte del ente.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los bienes adquiridos.

### **4.2. Alcance**

La auditoría de gestión puede realizarse a una función específica, un departamento o grupo de departamentos, una división, grupo de divisiones o en su totalidad del ente auditable. Dependiendo del tipo de actividad y tamaño de las organizaciones las auditorías incluso pueden llegar a abarcar una combinación de dos o más áreas.

### **4.3. Fases de la Auditoría**

Son las etapas de la Auditoría y todas son muy importantes, es por ello que no debemos obviar ninguna en el proceso de Auditoría, las mismas que comprenden cuatro partes y son las siguientes:

#### **4.3.1. Planificación**

Constituye la primera fase del proceso de auditoría y en esta etapa el trabajo fundamental es el de definir los métodos que se van a implementar en la Auditoría que se va a realizar, de acuerdo a las tareas que se van a ejecutar, de manera que se realice un trabajo de calidad y se alcancen los objetivos de la Auditoría con eficiencia y eficacia mediante una adecuada utilización de recursos. Por lo tanto esta fase deber ser realizada por el profesional más experimentado del equipo de auditores porque es una etapa que requiere de mucho cuidado y debe ser creativa.

##### **4.3.1.1. Planificación Preliminar de Auditoría**

*“Mediante etapa el auditor se familiariza con el entorno interno y externo de la organización observando de forma más directa el área, proceso o actividad a evaluar, con el objeto de apreciar a simple vista los problemas que enfrentan los involucrados ya que los mismos le servirán para el diagnostico de puntos críticos.”<sup>52</sup>*

Esta etapa tiene como finalidad recopilar la mayor cantidad de información inherente al proceso que se desea auditar en el menor tiempo posible. Además se recoge toda la documentación de la empresa que sea posible (Antecedentes de la Cooperativa, Información financiera actualizada, marco legal, reglamentos,

---

<sup>52</sup> FRANKLIN, Benjamín; “Auditoría Administrativa”; EDITORIAL: McGraw – Hill Interamericana S.A.; EDICIÓN: 1a. Edición; CIUDAD: México, 2007.

manuales de funciones, políticas internas, etc.) para apoyar el trabajo que se realizará en las siguientes fases.

En esta fase se realizan actividades como:

- Determinar el período auditable.
- Visita a las instalaciones de la Cooperativa para lograr una familiarización con el funcionamiento de cada proceso.
- Distribución adecuada de las tareas a realizar dentro del equipo de auditores, tomando en consideración el tiempo de ejecución de cada una y la experiencia de cada profesional encargado.
- Entrevistarse con los principales directivos de la Cooperativa para conocer sus expectativas, así como también recopilar más información.
- Clasificar la información para poder actualizar el archivo permanente de la Auditoría.
- Revisar las recomendaciones de auditorías anteriores para verificar su cumplimiento.
- Fijar los indicadores de gestión, ya que constituyen puntos de referencia para la evaluación de su cumplimiento dentro de los procesos de la Cooperativa.
- Descubrir fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con la finalidad de formular estrategias que mitiguen el impacto de las amenazas y eliminen las debilidades.

- Actualización del archivo permanente.
- También se realiza la evaluación del Riesgo inherente
- Elaboración del Plan global de auditoría, que contenga las condiciones del trabajo, responsabilidades legales de los auditores, naturaleza y calendario de los informes u otras comunicaciones al cliente. Dentro de los aspectos que el auditor debe considerar para desarrollar el plan global de auditoría son [NIA, 1998]: Conocimiento del negocio, riesgo e importancia relativa, naturaleza, tiempos y alcance de los procedimientos, coordinación, dirección supervisión y revisión, los Objetivos Generales de la Auditoría, los pasos para evaluar las Fortalezas y Debilidades del Control Interno, el recurso humano que desarrollará la Auditoría, las pruebas a aplicar, su alcance y la oportunidad de aplicación en cada visita que generalmente son tres: la preliminar, de cierre y final.

#### **4.3.1.2. Planificación Específica de Auditoría**

En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo de auditoría que se pretende realizar en la CACPE-GUALAQUIZA y se fundamenta en la información obtenida durante la planificación preliminar.

La planificación específica tiene como propósito principal evaluar el control interno, además evalúa y califica los riesgos de la auditoría para posteriormente seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución mediante los programas respectivos.

Dentro de los pasos que no pueden faltar durante la planificación específica podemos mencionar los siguientes:

- Analizar el objetivo general de la auditoría, así como el reporte de la planificación preliminar con la finalidad de determinar los componentes a ser evaluados.
- Recopilar una cantidad adicional de información de acuerdo a las instrucciones establecidas en la planificación preliminar.
- Determinación enfoque de auditoría
- Evaluar la estructura de control interno del ente o área a examinar.
- Determinación Materialidad
- Evaluación del Riesgo de Control

#### **4.3.1.2.1. Evaluación del Sistema de Control Interno**

El estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo, es decir que el profesional realizará un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que proporcione una base para determinar el grado de confianza que va a depositar el auditor en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría a aplicarse en la entidad.

El conocimiento y evaluación del control interno se realizan con el ánimo de establecer una relación específica entre la calidad del control interno de la Cooperativa y el alcance, oportunidad y naturaleza de las pruebas de auditoría. Por otra parte, el auditor deberá comunicar las debilidades o desviaciones del control interno de la entidad.

El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de

cumplimiento en forma periódica; así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones.

No podemos dejar de mencionar la NIA 400, que manifiesta: “Evaluación del riesgo y control interno”.- El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor deberá usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.

Para la evaluación del Control Interno se pueden emplear cuestionarios de control interno orientados a la evolución de la gestión de los procesos, además se aplican hojas narrativas, flujodiagramaciones y la matriz de calificación de riesgos pero adaptada al trabajo de auditoría que se pretende realizar.

#### **4.3.1.2.1.1. Definición de Control Interno**

*“Se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:*

- *Eficacia y eficiencia de las operaciones*
- *Fiabilidad de la información financiera*
- *Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables”*.<sup>53</sup>

*“El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.”*<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> MALDONADO, Milton K. Auditoría de Gestión, 2001

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes y eficiencia y eficacia operativa.

Dentro de los objetivos del Control Interno podemos citar los siguientes:

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda a la entidad contra el desperdicio y la ineficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

En consecuencia la estructura del Control interno de una entidad es de vital importancia para su desenvolvimiento en la consecución de sus objetivos siempre y cuando éstos se encuentren perfectamente establecidos, de tal manera que sirvan de base en el proceso de evaluación de su cumplimiento. Además dependiendo de su estado el auditor podrá tomar decisiones en cuanto al tipo y al número de pruebas que ejecutará.

#### **4.3.1.2.1.2. Elementos de Control Interno**

En el nuevo enfoque de control interno según COSO I, sus elementos deben ser de dominio de todos los trabajadores y empleados de las organizaciones empresariales y gubernamentales.

---

<sup>54</sup>Página de Internet: <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>



Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Los mismos que analizaremos a continuación:

- **Ambiente de Control**

Es considerado como la base de los demás componentes del control interno, es por ello que para que la dirección pueda crear un ambiente de control óptimo debe existir una estructura organizativa efectiva, además se deberán aplicar políticas de administración adecuadas y se deberá cumplir las leyes y políticas establecidas.

Para el lograr un ambiente de control adecuado existen normas que no pueden ser ignoradas, por lo que a continuación se describen:

- **Integridad y valores éticos:** Éstos deben enmarcar la conducta de dirigentes, empleados y demás trabajadores, orientando su integridad, compromiso personal y sentido de pertenencia con su entidad. Los valores éticos son de tipo moral, por lo tanto, van más allá del mero cumplimiento de la Leyes, decretos, Regulaciones y otras disposiciones legales.
- **Competencia Profesional.** Los dirigentes, funcionarios y demás trabajadores deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia (experiencia, conocimientos y habilidades) que sea proporcional con las funciones inherentes a sus cargos.
- **Atmósfera de confianza** mutua para consolidar el flujo de información entre las personas y su desempeño eficaz hacia el logro de los objetivos de la entidad.
- **Organigrama.** Toda entidad debe desarrollar una estructura organizativa que atienda al cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un organigrama.

- **Evaluación de Riesgos**

Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos por las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas que se encuentran en una constante transformación por lo tanto es importantísimo que sean evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles. Debido a que las empresas se encuentran en constantes transformaciones, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

“La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas”.<sup>55</sup>

Aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias.

La evaluación del riesgo debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los

---

<sup>55</sup> [http://www.degerencia.com/articulo/los\\_cinco\\_componentes\\_del\\_control\\_interno](http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno)

resultados esperados. La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

- **Actividades de Control**

Constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las disposiciones de la alta dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

*“Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad”.*<sup>56</sup>

Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en; controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información, y controles de la dirección. Independientemente de la clasificación que se adopte, las actividades de control deben ser adecuadas para los riesgos.

Las empresas pueden llegar a padecer un exceso de controles hasta el punto que las actividades de control les impidan operar de manera eficiente, lo que disminuye la calidad del sistema de control.

---

<sup>56</sup> [http://www.degerencia.com/articulo/los\\_cinco\\_componentes\\_del\\_control\\_interno](http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno)

- **Información y Comunicación**

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y viceversa. De igual manera debe existir una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

Los empleados que trabajan en la primera línea cumpliendo delicadas funciones operativas e interactúan directamente con el público y las autoridades, son generalmente los más oprimidos a reconocer y comunicar los problemas a medida que surgen.

El fomentar un ambiente adecuado para promover una comunicación abierta y efectiva está fuera del alcance de los manuales de políticas y procedimientos. Depende del ambiente que reina en la organización y de la apertura que brinde la alta dirección.

- **Supervisión o Monitoreo.**

El sistema de control interno que posee toda entidad requiere una adecuada y continua supervisión, basada en evaluaciones periódicas es decir, un proceso que

comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos más relevantes observados.

“Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias”.

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de serlo y pasar a ser obsoletos.

El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control.

Los componentes del control interno son el cuerpo del sistema y existen por las funciones que desarrollan cada uno de ellos. Proporcionan un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de la eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables, por el control que se tiene sobre las actividades de la empresa u organización.

#### **4.3.1.2.1.3. Métodos de Evaluación de Control Interno**

Como métodos de evaluación de Control Interno tenemos:

- **COSO I:**

Es un informe de Control Interno cuyas siglas en inglés significan COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION, siendo el resultado del arduo trabajo que fue encomendado a la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING para poder brindar una respuesta a las inquietudes, definiciones e interpretaciones existentes en relación al tema, sobre todo para poder entregar un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los entes involucrados en el proceso.

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión

En 1992, publicó un informe denominado Internal Control – Integrated Framework (IC-IF), conocido también como COSO I.

En consecuencia mediante la aplicación del Informe COSO, el efecto generado por la interrelación de los cinco componentes (Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, y Supervisión)

constituye un sistema integrado que sirva para afrontar los cambios del entorno con la finalidad de optimizar los recursos que posee la entidad.

- **COSO II (Gestión de Riesgos Corporativos-Marco Integrado) <sup>57</sup>:**

El proyecto se inició en enero de 2001 con el objeto de desarrollar un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo, reconociendo que muchas organizaciones están comprometidas en algunos aspectos de la administración de riesgos. En septiembre de 2004, se publica el informe denominado Gestión de Riesgos Corporativos-Marco Integrado, el cual incluye el marco global para la administración integral de riesgos.

**Definición:**

“Es un proceso llevado a cabo por el mando directivo, los administradores y demás personal dentro del marco estratégico y a lo largo de la organización, diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad y al manejo de riesgos dentro de sus ámbitos respectivos de riesgo con el propósito de proveer una seguridad razonable del cumplimiento de objetivos”.

El marco conceptual proporciona:

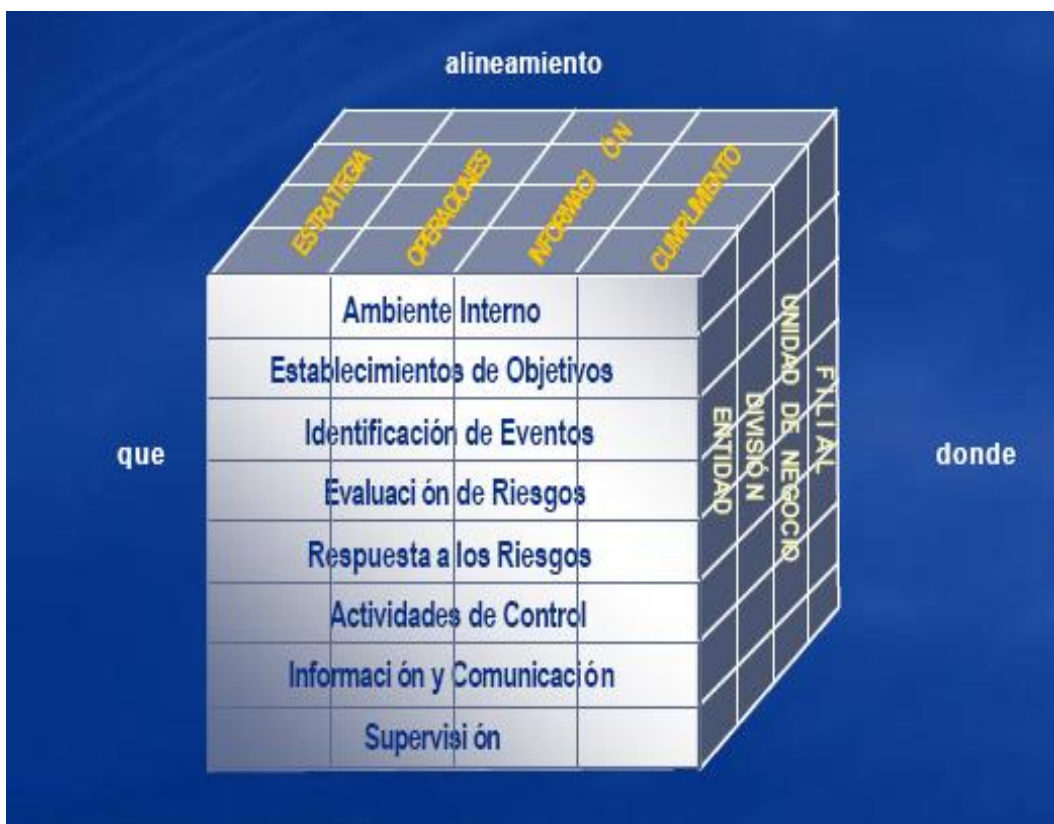
- ✓ Una definición de Enterprise Risk Management.
- ✓ Los principios y componentes críticos de un efectivo proceso de Enterprise Risk Management.
- ✓ Dirección para que las organizaciones lo utilicen en la determinación de cómo mejorar su administración de riesgo.

---

<sup>57</sup> Primer Congreso de Auditoría Interna Colombia .

- ✓ Criterio para determinar si su administración de riesgo es efectiva, y si no, que necesita.

**GRÁFICO N° 10**  
**COSO II-ERM, 4 CATEGORIAS DE OBJETIVOS, 8**  
**COMPONENTES Y DE ALCANCE CORPORATIVO**



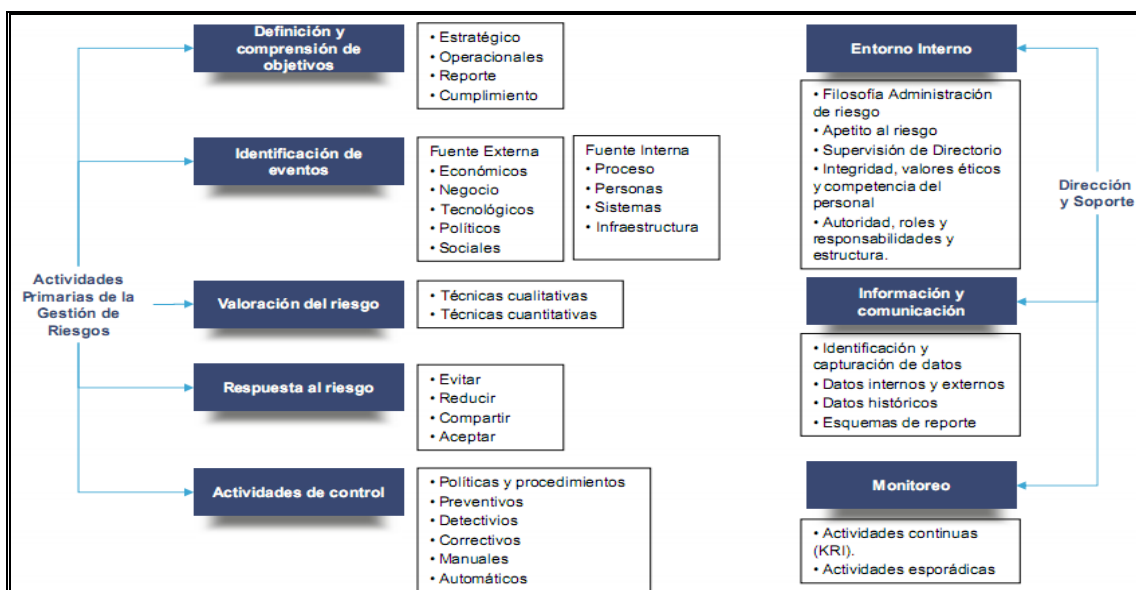
**Fuente:** Enterprise risk management – Integrated Framework

COSO II

29 de septiembre de 2004







**Fuente:** Enterprise risk management – Integrated Framework

COSO II

29 de septiembre de 2004

En conclusión COSO II-ERM, es un proceso formal diseñado para identificar, evaluar, responder, comunicar y monitorear los riesgos a lo largo de toda la organización.

- **MICIL<sup>58</sup>:**

Proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Fiabilidad de la información financiera.
- ✓ Protección de los recursos

<sup>58</sup> MICIL: Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica

- ✓ Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables

Los componentes del método MICIL son:

- ✓ Ambiente de trabajo y control
- ✓ Evaluación del riesgo para obtener los objetivos
- ✓ Actividades de control para evitar los riesgos
- ✓ Información y comunicación permanente
- ✓ Supervisión continua

Este método cuenta con los siguientes beneficios:

- ✓ Se utiliza un idioma común para una comunicación eficaz.
- ✓ Los funcionarios y ejecutivos de las organizaciones tendrán la posibilidad de contrastar o comparar su sistema de control interno contra un modelo, fortaleciendo las áreas de su interés y dirigir más eficazmente sus empresas hacia los objetivos establecidos.
- ✓ Los organismos dedicados a labores de auditoría pueden obtener un mayor conocimiento del MICIL al estar sistematizado, así como los beneficios y limitaciones para efectos de la función que ejecutan, incrementando la producción de servicios con base en los mismos recursos

Es por ello que al aplicar este método se obtendrán resultados como:

- ✓ Promover la preparación de la información financiera y de gestión confiable y preparada oportunamente para uso interno y externo
- ✓ Sensibilizar y fortalecer sobre el eficiente uso de los recursos y activos de la institución.
- ✓ Reforzar la confianza del personal y de la organización sobre el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y cláusulas contractuales aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias de tipo económico.

- **CADBURY:**

Fue desarrollado por el llamado Comité Cadbury (UK Cadbury Committee) y adopta una interpretación amplia del control. Además en su enfoque proporciona mayores especificaciones en la definición sobre el sistema de control en su conjunto-financiero y de cualquier tipo.

Sus principales objetivos se encuentran orientados a proporcionar una razonable seguridad de:

- a) Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- b) Confiabilidad de la información y reportes financieros.
- c) Cumplimiento con leyes y reglamentos

Los elementos clave de este modelo son en esencia similares al modelo COSO, salvo la consideración de los sistemas de información integrados en los otros componentes y un mayor énfasis respecto a riesgos.

- **CORRE<sup>59</sup>:**

El método de Control interno CORRE se fundamenta en el método COSO ERM y pretende lograr una adecuada adaptación a la realidad de nuestro país.

La elaboración de la estructura del método CORRE se tomó como base el COSO II, por lo tanto sus componentes se presentan a continuación:

- ✓ Ambiente Interno de Control.
- ✓ Establecimiento de Objetivos.
- ✓ Identificación de Eventos.
- ✓ Evaluación de Riesgos.
- ✓ Respuesta a los Riesgos.

---

<sup>59</sup> CONTROL DE LOS RECURSOS Y LOS RIESGOS ECUADOR

- ✓ Actividades de Control.
- ✓ Información y Comunicación.
- ✓ Supervisión y Monitoreo.

Los componentes de la metodología CORRE establecen como base al ambiente interno de control, así como la integridad y los valores éticos, en consecuencia este componente apoya a los demás.

#### **4.3.1.2.1.4.Herramientas de Evaluación de Control Interno**

Son los instrumentos en las cuales el auditor se apoya para llevar a cabo el proceso de evaluación del Control Interno, por lo tanto las herramientas son múltiples pero las que se utilizarán para la ejecución del trabajo de auditoría en la CACPE-GUALAQUIZA son:

##### **a. Método Narrativo:**

Consiste en la descripción hecha por los funcionarios responsables del funcionamiento de los procesos, como resultado de las entrevistas, encuestas, tanto escritas como verbales, en donde se detalla los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno y sus elementos, sin olvidar los registros y formularios que respaldan el sistema.

##### **b. Método Gráfico:**

Consiste en revelar o describir la estructura orgánica de las áreas y de los procedimientos utilizando gráficas, símbolos convencionales, etc. por lo que también es conocido como el método de flujogramas ya que contiene explicaciones que den una idea completa y correcta de los procedimientos de la empresa con las siguientes ventajas:

La representación gráfica nos permitirá realizar un adecuado análisis de los puntos de control que tiene el sistema en sí, así como de los puntos débiles para poder diseñar mecanismos que conlleven a fortalecerlos, mejorando la actividad de las entidades sujetas al examen de auditoría.

Ventajas:

- ✓ Identifica la ausencia de controles financieros, operativos y de gestión.
- ✓ Permite una visión panorámica de las operaciones o de la Entidad.
- ✓ Identifica desviaciones de procedimientos y de las normas.
- ✓ Identifica procedimientos que sobran o que faltan o partes dentro de los mismos y sus normas.
- ✓ Facilita el entendimiento de las recomendaciones del evaluador y su aplicabilidad sobre asuntos contables o financieros, operativos, normativos y técnicos.

La auditoría de gestión que se está realizando a la CACPE-GUALAQUIZA se utilizará este método para poder conocer de manera más precisa los procesos que se encuentran bajo análisis.

### **c. Cuestionarios:**

Consiste en la evaluación escrita que realiza el auditor a base de preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de los distintos procesos bajo examen. Por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados.

La aplicación de cuestionarios ayudará a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

Un cuestionario elaborado con preguntas cerradas permitirá formarse una idea clara y más concisa del trabajo de auditoría. Además los cuestionarios deben ser realizados por procesos, áreas o dependencias según el tipo de examen de auditoría y si después de aplicar estos cuestionarios se concluye que el control interno que maneja la entidad es fuerte el nivel de confianza será alto pero si el de control interno es débil el nivel de riesgo es alto también.

#### **d. Muestreo Estadístico**

Este método es utilizado por el auditor cuando en el transcurso de su trabajo de auditoría debe revisar volúmenes grandes de documentos, por ello es indispensable la utilización del método selectivo, usando técnica y científicamente las estadísticas, según el caso, para lo cual se deberá preparar previamente los programas y pruebas respectivas, logrando que los resultados de la evaluación sean confiables y oportunos con conclusiones reales, dentro de las determinadas operaciones de control, con criterio analítico y profesional.

Para dar certeza sobre la objetividad de una prueba selectiva y sobre su representatividad el evaluador o auditor tiene el recurso del muestreo estadístico, para lo cual debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ La muestra seleccionada o grupo de elementos o documentos debe ser representativa frente al total del conjunto.
- ✓ El tamaño de la muestra varía de manera proporcional e inversa respecto a la calidad del Sistema de Control Interno y sus elementos.
- ✓ El examen de los documentos incluidos debe ser exhaustivo, detallado y profundo para poder hacer que las conclusiones sean adecuadas y confiables.

- ✓ Siempre habrá un riesgo latente y más cuando la muestra no sea representativa y por lo tanto dependerá del buen criterio profesional del evaluador.

**e. Combinación de métodos:**

El auditor cuando se encuentra realizando su trabajo de auditoría se verá en la necesidad muchas veces de combinar los métodos que antes mencionamos para recopilar información que sea significativa en su trabajo de acuerdo al tipo de examen que realice.

**4.3.1.2.1.4.1. Técnicas de Auditoría<sup>60</sup>**

*“Son los mecanismos mediante los cuales los auditores recopilan la evidencia de auditoría. Las técnicas de auditoría consisten en: comparación, cálculo, confirmación, indagación, inspección, observación y examen físico.”<sup>61</sup>*

Entre las principales técnicas podemos mencionar las siguientes:

**1. Técnicas de verificación ocular**

- a. Comparación:** La comparación establece la relación que hay entre dos o más conceptos. Normalmente se comparan los gastos efectuados por rubros, de un año a otro, para determinar si han aumentado o disminuido significativamente y merecen una mayor revisión. Una gran parte de la evaluación se fundamenta en la comparación de resultados o realidades con criterios aceptables facilitando, de esta forma, la evaluación y la formulación de conclusiones y recomendaciones.

---

<sup>60</sup>[http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/lecciones/capitulo5/metodologia\\_2](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/lecciones/capitulo5/metodologia_2)

<sup>61</sup> <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indt.htm#8>



- b. Observación:** Es considerada la más usual de las técnicas de evaluación y su aplicación es de utilidad en todas las fases del examen. Por medio de ella, el evaluador se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente los relacionados con la forma de ejecución de las operaciones, dándose cuenta personalmente, de manera abierta o discreta, cómo el personal realiza ciertas operaciones.
- c. Revisión Selectiva:** Es el examen ocular rápido para separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales. Constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda. Cualquier dato, inclusive datos no financieros, tales como documentos, contratos, actas de sesiones oficiales, etc., puede ser sujeto a la selección subjetiva.
- d. Rastreo:** Es seguir una operación de un punto a otro dentro de su procesamiento. El ejemplo típico de esta técnica es seguir el registro diario hasta su pase a la cuenta mayor general con el fin de comprobar su corrección o viceversa.

## 2. Técnicas de verificación verbal:

- a. Indagación:** Consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la obtención de información valiosa que sirve más como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo del evaluador. Cualquier pregunta dirigida hacia el personal de la empresa o hacia terceros que puedan tener conocimiento sobre sus operaciones, constituye una aplicación de esta técnica.

### 3. Técnicas de verificación escrita

- a. **Análisis:** Con más frecuencia el Evaluador aplica la técnica de análisis a varias de las cuentas o los datos de la Entidad sujeta a su examen. Los fines del análisis de una cuenta son, determinar la composición o contenido del saldo, verificar las transacciones de la cuenta durante el año y clasificarlas de manera adecuada y ordenada. Al revisar y evaluar el sistema de control interno es necesario dividir un proceso en sus elementos componentes o pasos específicos para poder identificar los puntos de control. Frecuentemente este tipo de análisis se efectúa mediante diagramas de flujo de dicho proceso que facilitan su análisis.
  
- b. **Conciliación:** Es poner de acuerdo o hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados o independientes. Siempre que existan dos fuentes independientes de datos originados de la misma base, la técnica de la conciliación puede ser aplicable.
  
- c. **Confirmación:** Consiste en obtener constatación de una fuente independiente a la Entidad bajo examen y sus registros. La confirmación normalmente consiste en cerciorares de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones, normas, procedimientos, reglamentos, teorías etc., mediante la confirmación escrita de una persona o institución independiente de la Entidad examinada y que se encuentre en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de la operación consultada; por lo tanto, puede informar de una manera válida sobre ella. La confirmación puede ser positiva o negativa y directa o indirecta.

- ✓ **Confirmación positiva:** Cuando en la solicitud se pide al confirmante que conteste al Evaluador si está o no conforme con los datos que éste desea confirmar. Puede ser:
  - **Directa:** Cuando en la solicitud de confirmación se suministran los datos pertinentes a fin de que sean verificados.
  - **Indirecta:** Cuando no se suministra dato alguno al confirmante y se solicita proporcionar al Evaluador los datos de sus propias fuentes.
- ✓ **Confirmación negativa:** Cuando en la solicitud se pide al confirmante contestar al evaluador únicamente en el caso de no estar de acuerdo con ciertos datos que se envían.

#### 4. Técnicas de verificación documental

- a. **Comprobación:** Se basa en el examen para verificar la evidencia que apoya a una transacción u operación, demostrando autoridad, legalidad, propiedad, certidumbre, etc., En materia contable, los documentos de respaldo (facturas de compra, contratos, órdenes de compra, informes de recepción, etc.) sirven para el registro original de una operación, constituyendo por lo tanto prueba de la misma cuando son auténticos.
- b. **Computación:** Está técnica se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurar que las operaciones matemáticas previamente efectuadas sean correctas. Esta técnica

prueba solamente la exactitud aritmética de un cálculo, por lo tanto se requerirá de otras pruebas para determinar la validez de las cifras incluidas en una determinada operación.

## 5. Técnicas de verificación física

- a. **Inspección:** Es el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores son el objeto de demostrar su existencia y autenticidad. La aplicación de esta técnica es sumamente útil en lo relacionado con la computación de dinero en efectivo, documentos que evidencian valores, activos fijos y similares.

### 4.3.1.2.1.5. Evaluación del Riesgo

*“Es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia en intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso. La evaluación del nivel de riesgo muchas veces se limita a determinar un riesgo alto, medio o bajo. Esta evaluación es un proceso subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor. Además, es la base para la determinación del enfoque de auditoría a aplicar. Por lo tanto, debe ser un proceso cuidadoso, realizado por quienes posean la mayor capacidad y experiencia en el equipo de auditoría.”<sup>62</sup>*

A continuación se presenta una ponderación que servirá para evaluar el riesgo de auditoría:

---

<sup>62</sup> <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/inde.htm#42>

**TABLA N° 5**

<b>PONDERACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA</b>			
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
<b>41-60</b>	<b>61-80</b>	<b>81-90</b>	<b>91-100</b>

**ELABORADO POR:** Quezada Galindo Landy María

Para la evaluación del Control Interno se utilizará los siguientes parámetros:

**a. Nivel de Confianza:**

Simbología:

NC = Nivel de confianza

CT= Calificación Total

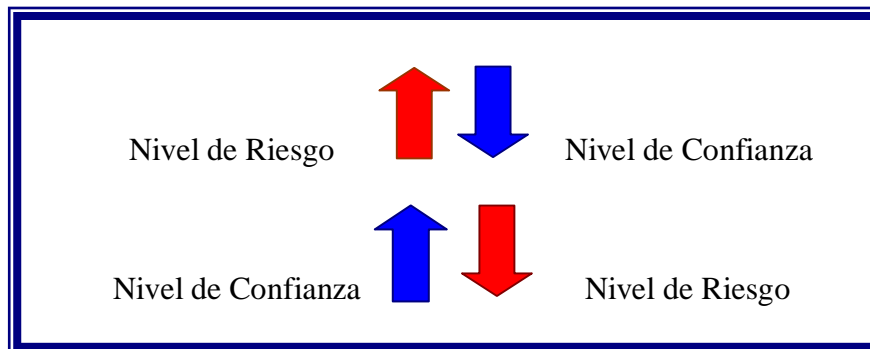
PT = Ponderación Total

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

**b. Nivel de Riesgo:**

Para lo cual se desarrolla un matriz que mide el riesgo de auditoría según la técnica de colorimetría:

	<b>PORCENTAJE</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
<b>Rojo</b>	<b>15% - 50%</b>	<b>Alto</b>	<b>Bajo</b>
<b>Naranja</b>	<b>51% - 59%</b>	<b>Moderado Alto</b>	<b>Moderado Bajo</b>
<b>Amarillo</b>	<b>60% - 66%</b>	<b>Moderado Moderado</b>	<b>Moderado Moderado</b>
<b>Verde</b>	<b>67% - 75%</b>	<b>Moderado Bajo</b>	<b>Moderado Alto</b>
<b>Azul</b>	<b>76% - 95%</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>



La técnica de colorimetría se está utilizando en muchos aspectos administrativos como por ejemplo en el Cuadro de Mando Integral, COSO-ERM, por ende en la aplicación de indicadores de gestión para la elaboración de reportes.

Ésta técnica radica en la utilización de varios colores que sirvan para reflejar de manera óptima los resultados de mediciones realizadas, por lo que se agrupan por niveles dependiendo de las características del trabajo de auditoría.

Existen tres tipos, a continuación se presentan:

- **Sistema Semáforo (3 niveles):** se utiliza el verde, amarillo y rojo.
- **Sistema Alertas (4 niveles):** se emplea el verde, amarillo, naranja y rojo.
- **Sistema de Escala (5 niveles):** se maneja el azul, verde, amarillo, naranja y rojo.

#### **4.3.1.2.1.5.1. Riesgo de Auditoría**

Durante la ejecución del trabajo de Auditoría de Gestión es indiscutible que se presenten errores involuntarios que puedan darle un tinte diferente a los resultados obtenidos por el auditor y presentados en su informe, para ello es importante encontrar los mecanismos que ayuden a mitigar estos riesgos. Por lo que se debe

<sup>63</sup> ALTAMIRANO Aníbal, poligrafiado Auditoría Financiera, 2009

aplicar el criterio profesional del auditor, regulaciones legales e identificar errores significativos que puedan facilitar la presentación de un informe de auditoría adecuado a la realidad de la empresa o cooperativa.

El riesgo de auditoría está formado por tres componentes:

$$\text{Riesgo de Auditoría} = \text{Riesgo Inherente} * \text{Riesgo de Control} * \text{Riesgo de Detección}$$

Para el trabajo de auditoría que se pretende realizar en la CACPE-GUALAQUIZA se tomará en cuenta los tres componentes:

- a. **Riesgo Inherente:** Posibilidad de que la información administrativa, financiera o de operación pueda encontrarse distorsionada de manera significativa por la naturaleza de la actividad realizada. El auditor evalúa este riesgo en la fase de planificación preliminar
- b. **Riesgo de Control:** Es la posibilidad de que a pesar de los controles existentes en la entidad, la información administrativa, financiera o de operación pueda encontrarse distorsionada de manera significativa a causa de que no han sido prevenidas, detectadas y corregidas las deficiencias. Este riesgo es evaluado y calificado por el auditor en la fase de la planificación específica, por lo que el auditor deberá establecer que tipo de pruebas sustantivas realizar, el número y la profundidad de las mismas.
- c. **Riesgo de Detección:** Posibilidad de que las distorsiones significativas en la información administrativa, financiera o de operación, no sean detectadas después de la aplicación de los procedimientos de auditoría y pasen desapercibidos, éste riesgo se califica en función de los procedimientos aplicados y que hayan sido los necesarios.

#### **4.3.1.2.1.5.2. Informe de Control Interno**

*“Es un informe con observaciones y recomendaciones sobre los controles interno y procedimientos operativos del proyecto, el mismo que debe incluirse en el informe del auditor.”<sup>64</sup>*

El informe de Control Interno se lo realiza para presentar los resultados de la evaluación del control interno de forma concisa y clara, de tal manera que el nivel gerencial tenga un panorama amplio y razonable de la situación real de la entidad, organismo o cooperativa bajo su responsabilidad. Este informe debe ser elaborado por empresas de consultoría externas especializadas en este campo.

#### **4.3.1.2.1.6. Programa de Auditoría**

El programa de trabajo de auditoría es un documento de planeación en el cual se establecen los procedimientos a realizar en las unidades administrativas, actividades y procesos susceptibles de ser auditados. El programa de trabajo por lo regular se diseña para el lapso de tiempo que se tiene planeado el trabajo de auditoría; pero esto no quiere decir que sea extendido cuando el profesional así lo creyere conveniente. Además en este programa se fija los profesionales responsables de cada actividad.

El auditor deberá desarrollar y documentar un programa de trabajo que exponga la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para implementar el plan de auditoría global. El programa de trabajo sirve como un conjunto de instrucciones a los auxiliares involucrados en la auditoría y como un medio para el control y registro de la ejecución apropiada del trabajo.

---

<sup>64</sup> William P. Leonard; Auditoría Administrativa



Al preparar el programa de trabajo, el auditor debe considerar las evaluaciones específicas de los riesgos inherentes y de control y el nivel requerido de certeza que tendrán que proporcionar los procedimientos sustantivos.

El auditor también realiza las pruebas siguientes:

**a. Pruebas de Cumplimiento:**

Son aquellas pruebas que el auditor diseña con el objeto de conseguir evidencia que permita tener una seguridad razonable sobre los controles internos establecidos por la empresa auditada, de que están siendo aplicados correctamente y son efectivos.

**b. Pruebas Sustantivas:**

Son aquellas pruebas que diseña el auditor con el objetivo de conseguir evidencia que permita opinar sobre la eficiencia y eficacia de los procesos sujetos al examen de auditoría. Dentro de ellas se aplican las pruebas sustantivas de detalle y procedimientos analíticos sustantivos.

**4.3.1.2.2. Ejecución del trabajo de auditoría**

El auditor está obligado a ejecutar su trabajo con cuidado y diligencia. Aun cuando es difícil definir lo que en cada tarea puede representar un cuidado y diligencia adecuados, existen ciertos elementos que, por su importancia, deben ser cumplidos.

Durante la ejecución de la Auditoría, el auditor debe asegurarse del cumplimiento de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y del conocimiento y dominio del Manual de Auditoría de la entidad a que está subordinado, pues de ello depende la calidad del servicio que debe brindar y los posibles riesgos en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

En esta parte debe cumplirse la planeación establecida en tiempo, pero sin prescindir de la calidad requerida, pues de ello dependerá el cumplimiento del resto de las actividades como la presentación del informe de auditoría.

#### **4.3.1.2.2.1. Papeles de Trabajo**

##### **Definición:**

Documentos preparados por el auditor que le permiten tener informaciones y pruebas de la auditoría efectuada, así como las decisiones tomadas para formar su opinión.

##### **Misión:**

- ✓ La planificación y realización de la auditoría.
- ✓ La supervisión y revisión de la misma.
- ✓ Suministrar evidencias del trabajo llevado a cabo para argumentar su opinión.

##### **Características:**

Los papeles de trabajo deben ser elaborados de la siguiente manera:

- ✓ Información clara e inteligible.
- ✓ Completos y detallados.
- ✓ No es estándar la forma de presentar los papeles.
- ✓ Deben realizarse simultáneamente con el trabajo.
- ✓ Son propiedad única del auditor.
- ✓ Permitir una evaluación del trabajo realizado

**No deben ser:**

- ✓ Una copia de la contabilidad de la empresa.
- ✓ Una copia de los estados financieros.
- ✓ Una copia de la auditoría del año pasado.

**Objetivos:**

- ✓ Facilitar la preparación del informe.
- ✓ Comprobar y explicar en detalle opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- ✓ Coordinar y organizar todas las fases del trabajo.
- ✓ Proporcionar información para la preparación de declaraciones tributarias e informe para los organismos de control y vigilancia del estado.
- ✓ Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados.

Son propiedad del Auditor no del cliente. Los auditores proporcionar información, pero sus papeles de trabajo no deben ser considerados como sustitutos para los propios registros contables del cliente. Al término de la auditoría los papeles de trabajo se conservan en las oficinas del despacho de contadores para referencia futura. La única vez en que se le haya otorgado derechos legales a otra persona para examinar los papeles será cuando los requiere un tribunal como evidencia legal.

### **Indexación:**

Es utilizada como una herramienta de ayuda por el auditor para el manejo adecuado y ordenado del archivo de los papeles de trabajo, que según la indexación deben ser marcados con lápiz rojo en la esquina superior derecha con un número o letra uniforme, a manera de índice, por lo que para el activo se usan letras sencillas, para el pasivo se emplean letras repetidas, para ingresos y egresos se utilizan números o letras de dos guarismos, para pruebas de los procedimientos y comprobación detallada (donde corresponda) se usan números de tres guarismos.

### **Tipos de Indexación:**

Método I: Asigna un número a cada papel de trabajo principal y a cada relación principal. Las relaciones auxiliares llevan el número de la relación principal seguido de un número secundario en secuencia.

Método II: Usa una letra del alfabeto para designar las relaciones principales, seguida de números que indican las relaciones auxiliares.

Método III: Se basa en letras dobles para designar todas las relaciones no financieras y las financieras llevan un número seguido de letras para datos auxiliares.

Método IV: Comienza simplemente con el número 1 y marca cada hoja siguiente en progresión consecutiva.

### **Marcas de Auditoría:**

Son símbolos creados por el Auditor con una significación especial, para dejar constancia de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en las cédulas o planillas, con ahorro de espacio y tiempo.

- ✓ Se debe utilizar un color diferente al del color del texto que se utiliza en la planilla para hacer los índices.
  
- ✓ Las marcas deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra.
  
- ✓ Primer papel de trabajo del Archivo de la Auditoría debe ser la cédula de las Marcas de Auditoría.

Ejemplos:

MARCA	SIGNIFICADO
☉	Confrontado con libros
☽	Cotejado con documento
☿	Corrección realizada
♍	Comparado en auxiliar
♌	Sumado verticalmente
☒	Confrontado correcto
☺	Sumas verificadas
☼	Pendiente de registro
☹	No reúne requisitos
☑	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
⌘	Totalizado
●	Conciliado
○	Circularizado
■	Inspeccionado

**Archivo de los papeles de trabajo:**

- ✓ Permanente: Reúnen los datos de naturaleza histórica o continua relativos a la presente auditoría. Proporcionan una fuente conveniente de información sobre la auditoría que es de interés continuo de un año a otro.

- ✓ Corriente: Incluyen todos los documentos de trabajo aplicables al año que se está auditando. Los tipos de información que se incluyen en el archivo presente son: programas de auditoría, información general, etc.

### **Tipos de papeles de trabajo:**

Algunos papeles de trabajo siguen un formato estándar mientras que otros son un simple memorando de una discusión que se llevo a cada relativa a la revisión de auditoría.

- ✓ Carátula del Componente
- ✓ Programa de Trabajo de Auditoría
- ✓ Hola de Hallazgos
- ✓ Carátulas de cada uno de los sub-componentes
- ✓ Papeles de Trabajo de aplicación de procedimientos.

#### **4.3.1.2.2.2. Evidencias**

Constituye la información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales basar su opinión. La evidencia de auditoría abarca los documentos fuente y los registros contables que respaldan el funcionamiento de los procesos, áreas o dependencias sujetas a la auditoría. También se le conoce como el conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes (relevantes) que sustentan las conclusiones del auditor.

Las normas de auditoría ponen de manifiesto que el auditor deberá obtener la evidencia suficiente y competente para conseguir una base razonable que le permita formarse una opinión sobre los procesos examinados.

Por lo tanto la evidencia de auditoría se clasifica de la siguiente manera:

- **Documentada:** esta evidencia se la consigue de l revisión de documentos significativos para nuestros procesos como por ejemplo contratos, actas, normatividad, etc.
- **Física:** Se obtiene por medio de la inspección u observación de las actividades que se realiza en cada proceso.
- **Testimonial:** Este tipo de evidencia se la obtiene cuando alguna persona relacionada con el proceso sujeto al examen brinda declaraciones, la misma que si contiene aspectos importantes debe ser tomada en consideración.
- **Analítica:** Se consigue este tipo de evidencia por medio de comparaciones realizadas entre la información que posee la organización.

**Además la evidencia puede ser de dos clases:**

- **Evidencia Interna.**\_ Es la que se obtiene y genera dentro de la organización de una empresa como por ejemplo estatutos, reglamentos, organigramas, etc.
- **Evidencia Externa.**\_ Es la que se obtiene y genera fuera de la organización de una empresa como por ejemplo la información económica del país, los estados de cuenta, recibos, internet, etc.

Dentro de los atributos de la evidencia se encuentran:

- **Competente:** Que posee la calidad requerida.



- **Suficiente:** Que sea en la cantidad necesaria para poder sustentar la opinión del auditor.
- **Relevante:** Que posee el grado de importancia necesario, de tal manera que sirva de soporte en la ejecución del trabajo de auditoría.
- **Pertinente:** Es decir que haga referencia a lo que se está examinando.

#### 4.3.1.2.2.3. **Hallazgos de auditoría**<sup>65</sup>

Los hallazgos de auditoría son los aspectos significativos que han captado la atención del auditor y que según su juicio profesional deben comunicarse a los directivos de la entidad, porque abarcan deficiencias importantes que podrían incidir negativamente en la información que genera la organización sujeta al examen de auditoría. Los hallazgos pueden relacionarse con aspectos del control interno como por ejemplo: ambiente de control, sistema de contabilidad y procedimientos de control.

Los hallazgos deben ser clasificados de acuerdo a su impacto en la entidad, con la finalidad de emitir recomendaciones que puedan brindar soluciones oportunas.

Las características de los hallazgos de auditoría de gestión son cuatro:

- **Condición:** Constituye la situación actual del hallazgo detectado por el profesional encargado de realizar la auditoría, en relación a un proceso, operación, actividad o registro contable. También refleja el grado en que los objetivos están siendo alcanzados.

---

<sup>65</sup> OSORIO Gabriel, Poligrafiado de Auditoría de Gestión

- **Criterio:** Hace referencia al cumplimiento de los objetivos, normas, reglamentos y políticas internas que la organización haya establecido, encaminadas al logro de las metas. También es considerado como la unidad de medida que el auditor emplea para medir la situación actual, es decir la condición.
- **Efecto:** Son los resultados que se hayan obtenido por el modo de realizar una actividad o proceso, los cuales pueden ser positivos o negativos. Es decir el efecto puede ser el daño o pérdida que se obtiene de la condición encontrada.
- **Causa:** Es el resultado negativo del efecto, es la razón por la cual no se ejecutó adecuadamente una determinada actividad o un proceso. También se le conoce a la causa como el motivo por el cual se desvió de los estándares establecidos el área crítica sujeta al examen de auditoría.

Los hallazgos de auditoría también desencadenan en conclusiones y recomendaciones por lo que a continuación se detalla detenidamente:

- **Conclusión:** Es la opinión estructurada de manera objetiva que justifica una modificación en los procedimientos para alcanzar el cumplimiento de los objetivos programados, es decir es la opinión sobre los hallazgos encontrados por el auditor y de los efectos que éstos podrían tener sobre los objetivos organizacionales.
- **Recomendación:** Corresponden al conjunto de recomendaciones que el auditor entrega a la entidad con la finalidad de que se realicen las modificaciones necesarias para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, de tal manera que se pueda evitar que se repita la causa del hallazgo detectado.

#### 4.3.1.2.2.4. Aplicación indicadores de gestión

Un indicador es la representación cuantificada de una información, por lo tanto un indicador de gestión es una referencia numérica generada a partir de una o más variables, que muestra aspectos de desempeño del componente auditado, permitiendo evaluar la gestión empresarial mediante la determinación de los niveles de eficiencia y efectividad de los procesos. Los auditores evaluarán la gestión de las entidades utilizando como herramienta fundamental los Indicadores de Gestión, establecidos con el debido criterio profesional.<sup>66</sup>

Formas de General Indicadores de Procesos:

- Identificar productos y/o servicios y los clientes internos y externos del proceso.
- Identificar puntos críticos de los procesos fundamentales.
- Establecer las necesidades de los clientes internos y externos.
- Transformar las necesidades de los clientes en características de calidad y productividad.

Requisitos de un Indicador:

- **Selectividad:** Debe estar relacionado a aspectos, etapas y resultados esenciales o críticos del producto, servicio o proceso.
- **Simplicidad:** Debe ser de fácil comprensión y aplicación principalmente para las personas involucradas con la recolección, procesamiento y evaluación de los datos.
- **Representatividad:** Debe representar satisfactoriamente el proceso, producto o servicio al que se refiere.

---

<sup>66</sup> BADILLO, Jorge, Auditoría de Gestión, 2009

- **Estabilidad:** Debe perdurar a lo largo del tiempo, con base en procedimientos estandarizados, incorporados a las actividades de la organización o unidad.
- **Rastreabilidad:** Debe ser adecuadamente registrado.
- **Accesibilidad:** los datos para el cálculo del indicador deben ser de fácil acceso.
- **Adopción del enfoque experimental:** Desarrollar indicadores considerados como necesarios y probarlos.

La información que proporciona el indicador debe ser comparada con un valor óptimo o estándar definido, a fin de establecer desviaciones e implementar las medidas correctivas necesarias.

Ejemplos de indicadores:

<b>NOMBRE:</b>	<b>INDICADORES:</b>
COSTOS ( EFICIENCIA)	Costo Real / Costo Planificado
OBJETIVOS (EFECTIVIDAD)	Objetivos Reales / Objetivos Planificados
DÍAS PROMEDIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	Total de días de Atención de Reclamos/ Total Reclamos
PORCENTUAL DE HORAS EXTRAS	Horas Extras / (Total Horas: normales+extras)
PORCENTUAL DE CAPACITACIÓN	Personal Capacitado / Total de Personal
PORCENTUAL PRODUCTOS DEFECTUOSOS	Total Productos Defectuosos / Total productos
COBERTURA DE MERCADO	Número de Clientes Reales / Número de Clientes en el Mercado
USO DE TIEMPO	Tiempo Ejecutado / Tiempo Programado

**ELABORADO POR:** Quezada Galindo Landy María

**FUENTE:** Badillo Jorge, Auditoría de Gestión, septiembre 2009

#### **4.4. Comunicación de Resultados**

El objetivo de esta fase es la de presentar los resultados de la auditoría de gestión a través de comentarios, conclusiones y recomendaciones que permitan optimizar las cinco “E’s ” en el componente auditado.

Esta etapa se cumple en el transcurso del desarrollo de la auditoría y está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada, con el propósito de presentar la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados.

Dentro de las actividades que se realizan en esta fase tenemos:

- Las comunicaciones parciales de resultados durante el transcurso de la auditoría.
- La elaboración del informe final.

Los productos principales de la fase de Comunicación de Resultados son:

- Comunicaciones parciales
- Informe final

##### **4.4.1. Informe de Auditoría Definitivo<sup>67</sup>**

El informe de Auditoría constituye el producto final del trabajo del auditor en que constarán sus comentarios sobre hallazgos, conclusiones y recomendaciones y en relación con los aspectos examinados, los criterios de evaluación utilizados, las opiniones obtenidas de los interesados y cualquier otro aspecto que sea de carácter relevante para la comprensión del mismo.

---

<sup>67</sup> BADILLO, Jorge, Auditoría de Gestión, 2009

Requisitos y cualidades del informe:

- Concisión
- Precisión y razonabilidad
- Respaldo adecuado
- Objetividad
- Tono constructivo
- Importancia del Contenido
- Utilidad y oportunidad
- Claridad

La redacción del informe en borrador es responsabilidad del Jefe de Equipo y Supervisor, compartida con todos los miembros del mismo. Los criterios para ordenar los resultados son:

- Importancia de los resultados
- Partir de los componentes o hallazgos generales y llegar a los específicos.
- Seguir el proceso de las operaciones
- Utilizar las principales actividades sustantivas y adjetivas.

El informe es presentado mediante la redacción de comentarios de los hallazgos de auditoría, conclusiones y recomendaciones.

#### **4.4.2. Seguimiento y Monitoreo**

Es importante considerar que luego de haber sido entregado el informe de auditoría el profesional encargado debe elaborar conjuntamente con los directivos y empleados del ente auditado un Cronograma de Cumplimiento de Recomendaciones, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las recomendaciones como se han sugerido, mediante el compromiso de los empleados involucrados en los procesos tanto en el cumplimiento de actividades

como de tiempo, de esta manera se garantizará que el trabajo del auditor sea implementado en beneficio de la empresa auditada.

El objetivo de esta fase es brindar una seguridad razonable de que el informe de auditoría de gestión se implementará como se ha establecido, de tal manera que la organización auditada sea beneficiada.

En el cronograma se recomienda incluir las siguientes columnas:

- Ordinal,
- Recomendación,
- Responsable de implantación
- Plazo
- Presupuesto
- Observación



## CAPÍTULO 5

“APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE: CONTABILIDAD, INVERSIONES Y CRÉDITO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009, UBICADA EN EL CANTÓN GUALAQUIZA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO”.

### 5.1. Planificación Preliminar de Auditoría

El trabajo de auditoría que se va a desarrollar a lo largo de este capítulo servirá para determinar, a través de la aplicación de indicadores de gestión, el grado de eficiencia y eficacia de los procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones de la CACPE-GUALAQUIZA. Además se utilizarán las técnicas y procedimientos necesarios de auditoría para llegar a elaborar el informe final que contenga las conclusiones y recomendaciones, las mismas que deberán ser aplicadas para el desarrollo de la Cooperativa y cumplimiento de sus objetivos.

En esta etapa, es necesario que las personas responsables del buen funcionamiento de los procesos antes mencionados participen activamente con todo el equipo de auditoría, de tal manera que la información que se recopile sea actualizada y veraz.

Para validar el enfoque de Auditoría de Gestión se realizaron los siguientes pasos:

- a. Conocimiento de la Cooperativa CACPE-GUALAQUIZA en cuanto a su funcionamiento y naturaleza jurídica.

- b. Conocimiento de las actividades, productos, documentos, metas y objetivos que mantiene la Cooperativa.
- c. Identificación de las principales políticas, prácticas administrativas y de operación.
- d. Determinación del grado de confiabilidad de la información administrativa, así como el nivel de responsabilidad de las personas encargadas de velar por el buen funcionamiento de los procesos que realiza la Cooperativa.
- e. Comprensión global del desarrollo, complejidad y grado de dependencia del sistema informático que mantiene la Cooperativa para la ejecución de los procesos.
- f. Conocimiento de las actividades que se realizan en los procesos de Crédito y Cobranzas, Contabilidad e Inversiones.
- g. Conocer y evaluar el Control Interno de la Cooperativa
- h. Revisión de los manuales de procesos que mantiene la Cooperativa.
- i. Determinar la metodología que será empleada en el trabajo de auditoría.

#### **5.1.1. Programa Preliminar de Auditoría**

A continuación se presenta el Programa Preliminar de Auditoría elaborado para la CACPE-GUALAQUIZA:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA  
EMPRESA-GUALAQUIZA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROGRAMA  
PRELIMINAR DE AUDITORÍA

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP**  
**1/3**

**Objetivos:**

- Recopilar la información legal de la cooperativa para su estudio previo.
- Obtener información de las actividades que se realizan en cada uno de los procesos sujetos al examen de auditoría, para obtener un conocimiento previo.
- Recopilar documentación que nos sirva de base para formar un sólido criterio.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF./PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVACIONES
1.	Entreviste al Gerente General y al Presidente del Consejo de Administración.	<b>PP.1</b>	<b>L.Q.</b>	02-08-10	
2.	Visite las instalaciones de la Cooperativa para verificar si posee una infraestructura adecuada.	<b>PP.2</b>	<b>L.Q.</b>	02-08-10	
3.	Elabore una narrativa de la visita realizada a las instalaciones de la Cooperativa en la oficina matriz.	<b>PP.2</b>	<b>L.Q.</b>	02-08-10	
4.	Requiera a la Gerencia una copia de toda la documentación referente a la base legal de la Cooperativa (Estatutos, Manuales de procedimientos, planificación estratégica, etc.).	<b>PP.3</b>	<b>L.Q.</b>	03-08-10	Cap. I y II
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada				<b>FECHA:</b> 16/08/2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira				<b>FECHA:</b> 18/08/2010	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROGRAMA  
PRELIMINAR DE AUDITORÍA**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP  
2/3**

Nº	PROCEDIMIENTO	REF./PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVACIONES
5.	Revisar los organigramas estructural, funcional y de personal que posee.	<b>PP.4</b>	<b>L.Q.</b>	04-08-10	La Cooperativa posee un organigrama el cual no está actualizado.
6.	Solicitar la información necesaria relacionada con los servicios que brinda la Cooperativa.	<b>Cap. I Pág. 2-3</b>	<b>L.Q.</b>	05-08-10	
7.	Obtener un listado de las principales autoridades de la Cooperativa como del personal involucrado en los procesos a ser auditados de la Cooperativa.	<b>PP.5</b>	<b>L.Q.</b>	05-08-10	
8.	Obtener información de los procesos sujetos al examen de auditoría para elaborar una narrativa de cada proceso.	<b>Cap. III Pág. 73-99</b>	<b>L.Q.</b>	06-08-10	
9.	Realizar una matriz de riesgo preliminar	<b>PP.6</b>	<b>L.Q.</b>	09-08-10	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada				<b>FECHA:</b> 16/08/2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira				<b>FECHA:</b> 18/08/2010	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PROGRAMA PRELIMINAR  
DE AUDITORÍA**


PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP  
3/3**

Nº	PROCEDIMIENTO	REF./PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVACIONES
10.	Evalúe el Riesgo Inherente	<b>PP. 7</b>	<b>L.Q.</b>	09-08-10	
11.	Elabore el reporte de planificación preliminar de la auditoría de gestión.	<b>PP. 8</b>	<b>L.Q.</b>	10-08-10	
12.	Estructure el Plan Global de Auditoría.	<b>PP.10</b>	<b>L.Q.</b>	11-08-10	
13.	Elabore el convenio para la ejecución del trabajo de auditoría.	<b>PP. 11</b>	<b>L.Q.</b>	13-08-10	
14.	Recibir la notificación de aceptación de los servicios de auditoría por parte de la CACPE-GUALAQUIZA.	<b>PP. 12</b>	<b>L.Q.</b>	16-08-10	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada				<b>FECHA:</b> 16/08/2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira				<b>FECHA:</b> 18/08/2010	

### 5.1.2. Conocimiento Preliminar.

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>ENTREVISTA CON LOS DIRECTIVOS PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA</p> <p>PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</p>	<p>REF:</p> <p><b>PP. 1</b> <b>1/2</b></p>
<p><b>Nombre del entrevistado:</b> Ing. Fabián Alejandro</p> <p><b>Cargo:</b> Gerente de la CACPE-GUALAQUIZA</p> <p><b>Entrevistador:</b> Srta. Lady Quezada</p> <p><b>Día previsto:</b> 05 de agosto del 2010</p> <p><b>Hora solicitada:</b> 9:30 am.</p> <p><b>Lugar:</b> Instalaciones de la oficina matriz</p>		
<p><b>¿Cuál es su opinión sobre la situación de la Cooperativa?</b></p> <p>La cooperativa se encuentra en un buen posicionamiento en el mercado, ha dado muestras de mejoramiento en la solvencia e imagen institucional, ha previsto el mejoramiento de los servicios financieros y sociales a todos sus socios.</p> <p><b>¿Podría mencionar cuáles son las fortalezas y debilidades que usted ha detectado en la Cooperativa?</b></p> <p>La fortaleza es la confianza del socio principalmente en su casa matriz y la debilidad la falta de adiestramiento de sus directivos para un direccionamiento técnico del manejo de la cooperativa.</p> <p><b>¿Según su criterio, considera usted que dentro de los Procesos de Crédito y Cobranzas, Contabilidad e Inversiones existe algún aspecto crítico que deba ser tomado en consideración?</b></p> <p>Sí, como en toda institución existen procesos en los cuales es difícil adaptar temas de control y cobertura, por ejemplo en crédito el socio no es culturizado a obtener un crédito y mejorar su condición de vida y más aún no le gusta cumplir con los trámites requeridos.</p>		
<p><b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada</p>		<p><b>FECHA:</b> 02 de agosto del 2010</p>
<p><b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira</p>		<p><b>FECHA:</b> 03 de agosto del 2010</p>



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA  
EMPRESA-GUALAQUIZA

AUDITORÍA DE GESTIÓN  
ENTREVISTA CON LOS DIRECTIVOS  
PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2009

REF:

PP. 1  
2/2

**Nombre del entrevistado:** Tecnólogo Guillermo Choco

**Cargo:** Presidente del Consejo de Administración

**Entrevistador:** Srta. Lady Quezada

**Día previsto:** 05 de agosto del 2010

**Hora solicitada:** 11:30 am.

**Lugar:** Instalaciones de la oficina matriz de la CACPE-GUALAQUIZA

**¿Cuál es su opinión sobre la situación de la Cooperativa?**

A mi criterio la Cooperativa cuenta con un gran porcentaje del mercado financiero local, además ha logrado recuperar la reputación y la solvencia de hace algunos años atrás gracias a la confianza de sus socios y clientes.

**¿Podría mencionar cuáles son las fortalezas y debilidades que usted ha detectado en la Cooperativa?**

Como ya mencioné anteriormente creo que la principal fortaleza es la confianza de nuestros asociados, además del abanico de servicios con que el que contamos. Como debilidad se puede mencionar a los rumores sin fundamento que se construyen con intenciones maliciosas de dañar a la Cooperativa y que en la mayoría de veces han sido conjeturas de directivos.

**¿Según su criterio, considera usted que dentro de los Procesos de Crédito y Cobranzas, Contabilidad e Inversiones existe algún aspecto crítico que deba ser tomado en consideración?**

En toda actividad del ser humano existen aspectos que requieren de un manejo cauteloso y no podía ser de otra manera en una institución financiera, es por ello que en el proceso de Inversiones los socios en muchas ocasiones no se sienten conformes con el interés que la Cooperativa está dispuesta a pagar por sus inversiones.

(Hasta aquí la entrevista con los principales directivos de la Cooperativa)

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 02 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 03 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

AUDITORÍA DE GESTIÓN  
CÉDULA NARRATIVA  
PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP. 2  
1/2**

La visita a las instalaciones de la Cooperativa se realizó el día lunes 02 de agosto del 2010. La casa matriz de la CACPE-GUALAQUIZA se encuentra ubicada en las calles 12 de Febrero y Cuenca en la ciudad de Gualaquiza, mediante la observación efectuada se pudo constatar lo siguiente:

Al ingresar en la oficina matriz se pudo observar que en la planta baja se encuentra al lado izquierdo varias dependencias como la de atención al cliente (información), captaciones y colocaciones, pero también en este nivel podemos encontrar las ventanillas en donde se realizan los depósitos, retiros, cobros y pagos que acuden a efectuar los socios y clientes. En el segundo piso se encuentra a mano izquierda las instalaciones de Contabilidad (donde laboran la Jefe del departamento y sus asistentes), Crédito y Cobranzas que se encuentra a continuación de la oficina de Contabilidad y a mano derecha se encuentran los cubículos de los oficiales de crédito y cobranzas, en seguida se puede visualizar la oficina de secretaría y de gerencia, en la parte posterior a esta oficina se encuentra el área de archivo de la documentación. En el tercer piso encontramos el departamento de sistemas y el auditorio que también funciona como sala de sesiones. También cuenta con un parqueadero para uso exclusivo de los vehículos que posee la institución. Cada empleado cuenta con un escritorio, silla, computadora, impresora, materiales y suministros de oficina para su desempeño laboral.

La hora de entrada del personal que la labora en la Cooperativa es a las 8h00 de la mañana, y la hora de salida es a las 17h00, la misma que en algunas ocasiones no se cumple por el número de socios que acude para solicitar algún servicio, pero es importante mencionar que cuentan con un receso a la hora del almuerzo. Dentro de la empresa se pudo observar que existe un ambiente de organización, comunicación, compañerismo y trabajo en equipo.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 02 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 03 de agosto del 2010





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
CÉDULA NARRATIVA  
PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP. 2**  
**2/2**

La Cooperativa maneja el sistema operativo FINANCIAL, el cual soporta las actividades que realiza, mediante un adecuado registro de transacciones como son: la facturación con proveedores, manejo de ingresos y gastos, registro de los créditos y sus cobros, además el sistema cuenta con restricciones a personal no autorizado a manejar cierta información lo cual es un medio de seguridad para la entidad.

Existe una adecuada segregación de funciones. La Cooperativa en la actualidad no dispone de manuales de procedimientos actualizados para sus sistemas administrativos, operacionales y contables, cuando se debe tomar alguna decisión se consulta con el gerente para poder proceder.

La comunicación es rápida y efectiva ya que los empleados de la Cooperativa se comunican a través del correo electrónico con sus compañeros o con gerencia.

La Cooperativa también cuenta con agencias en la ciudad de Cuenca, Macas, Logroño, San Juan Bosco, Chigüinda.

Los socios y clientes de la Cooperativa están muy bien atendidos en cuanto a espacio físico ya que cuentan con mucha comodidad al realizar sus diligencias.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 02 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 03 de agosto del 2010



**PP.3**

Quito, 03 de Agosto del 2010

Señor  
Ing. Fabián Alejandro  
**GERENTE GENERAL**  
**CACPE-GUALAQUIZA**  
Presente.-

Estimado Ingeniero:

Por medio de la presente me dirijo a usted para solicitarle muy comedidamente me proporcione la base legal de la Compañía, la misma que deberá contener la siguiente información:

- Estatutos
- Constitución
- Normativas
- Manuales de procedimientos
- Políticas Internas, entre otros.

Los mismos que serán utilizados en el desarrollo del trabajo de Auditoría de Gestión a los Procesos de Contabilidad, Crédito y Cobranzas e Inversiones de la Cooperativa.

Esperando que mi petición sea acogida con lo más pronto posible de usted muy atentamente,

Landy Quezada Galindo.  
**Auditor Externo**  
**Q&G AUDITORES**

**Elaborado por:** Landy Quezada Galindo  
**Supervisado por:** Ing. Pedro Rivadeneira  
**Fecha:** 03-08-2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
CÉDULA NARRATIVA  
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL  
PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP. 4**  
**1/1**

La Cooperativa maneja un organigrama estructural que se presenta como Gráfico N° 2 en el Capítulo I, página 25, el cual no se encuentra acorde a la realidad de la institución ya que con el pasar del tiempo se ha ido incrementando departamentos y personal por el crecimiento de la entidad financiera. Es por ello que para representar gráficamente la estructura real de la CACPE-GUALAQUIZA se propuso con el Gráfico N° 3, en el Capítulo I, página 27 un organigrama estructural mucho más amplio en donde se puede visualizar claramente los niveles de jerarquía y las dependencias que la conforman.

Es importante mencionar que únicamente se contaba con el organigrama de tipo estructural por lo que se propuso también uno de tipo funcional en el capítulo I, página 29, Gráfico N° 4 y un organigrama de personal Gráfico N° 5, página 51 del mismo Capítulo, para un mejor desarrollo de las operaciones administrativas y financieras.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 04 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 05 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
PRINCIPALES DIRECTIVOS Y  
FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS EN LOS  
PROCESOS HA SER AUDITADOS  
PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31

REF:

**PP. 5**  
**1/1**

Nº	Nombre de la Persona	Cargo	Responsabilidades	Período	Observaciones
1.	Guillermo Choco	Presidente Consejo de Administración	Cap. I Pág. 31	Julio/2010 a la fecha	Elegidos por la Asamblea General de Socios.
2.	Helmer Cobos	Presidente Consejo de Vigilancia	Cap. I Pág. 31	Julio/2010 a la fecha	Elegidos por la Asamblea General de Socios
3.	Fabián Alejandro	Gerente General	Cap. I Pág. 33y 34	Marzo/2008	
4.	Mery Llivichuzca	Jefe del Departamento de Contabilidad	Cap. I Pág. 44 y 45	1994 a la fecha	
5.	Gina Ávila	Jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas	Cap. I Pág. 39, 40, 41	1997 a la fecha	
6.	Eulalia Sanmartín	Jefe del Departamento de Inversiones	Cap. I Pág. 39	2007 a la fecha	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 05 de agosto del 2010		
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 06 de agosto del 2010		

### 5.1.3. Medición de Riesgos Preliminar.

N°		Componentes		Riesgos Detectados		Calificación			Enfoque De Auditoría
				Identificación	Efecto Potencial	A	M	B	
1.	Estructura Orgánica	El organigrama que posee la Cooperativa no está actualizado.	Departamentos que no cuentan con actividades definidas para poder desarrollar su trabajo.	X					Pruebas de Cumplimiento y Sustantivas
2.	Manuales de Procedimientos desactualizados	Algunos departamentos cuentan con manuales de procedimientos desactualizados, incluso algunos procesos carecen de ellos.	Los responsables de cada proceso no tienen un respaldo jurídico para una adecuada toma de decisiones y para el control del cumplimiento de responsabilidades.	X					Pruebas de Cumplimiento y Sustantivas
3.	Publicidad	Falta de medios de publicidad especialmente en la casa matriz	Desconocimiento de los socios acerca de los servicios que brinda la Cooperativa a la comunidad en general.		X				Pruebas de Cumplimiento
4.	Directivos	El perfil de las personas que son elegidos como representantes de la Asamblea general de socios no es acorde con las funciones que desempeñarán.	Falta de apoyo en las actividades que tiene planificado la Cooperativa.	X					Pruebas de Cumplimiento
5.	Lavado de Activos	No se cuenta con normatividad para el Control de Lavado de Activos.	La Cooperativa podría involucrarse en problemas legales por falta de control en la licitud de fondos		X				Pruebas de Cumplimiento y Sustantivas
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada						<b>FECHA:</b> 09 de agosto del 2010			
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira						<b>FECHA:</b> 10 de agosto del 2010			



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP 7  
1/1**

COMPONENTE	CALIFICACIÓN SUBJETIVA	CALIFICACIÓN IMPORTANCIA	FACTOR PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN FINAL
<b>Estructura Orgánica</b>	<b>88,88</b>	<b>4</b>	<b>0,27</b>	<b>23,70</b>
<b>Manuales de Procedimientos Desactualizados</b>	<b>99,99</b>	<b>5</b>	<b>0,33</b>	<b>33,33</b>
<b>Publicidad</b>	<b>55,55</b>	<b>1</b>	<b>0,07</b>	<b>3,70</b>
<b>Directivos</b>	<b>77,77</b>	<b>3</b>	<b>0,20</b>	<b>15,55</b>
<b>Manual aplicativo de la Ley de Lavado de Activos</b>	<b>66,66</b>	<b>2</b>	<b>0,13</b>	<b>8,88</b>
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>1</b>	<b>85,18</b>

<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>	
<b>0 – 50</b>	<b>51 – 75</b>	<b>76 – 100</b>	<b>CONFIANZA</b>
<b>100 – 50</b>	<b>49 – 25</b>	<b>24 - 0</b>	<b>RIESGOS</b>
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>	

Luego de haber elaborado la Matriz de Riesgos Inherente, se determinó que por motivos propios del negocio o por el tipo de operación que realiza la CACPE-GUALAQUIZA existe una probabilidad del 85,18 de que se presente algún error.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 09 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 10 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**REPORTE PRELIMINAR**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP. 7  
1/1**

Quito, 10 de agosto del 2010.

Ingeniero

Fabián Alejandro

Gerente General CACPE-GUALAQUIZA

Presente.-

De mi consideración:

Al concluir la visita previa a la Cooperativa CACPE-GUALAQUIZA, con la finalidad de desarrollar la Auditoría de Gestión que permitirá determinar la eficacia y eficiencia con que se realizan las actividades de los procesos de Crédito y Cobranzas, Contabilidad e Inversiones; así como también con que se utilizan los recursos que posee la institución financiera, se pudo estructurar los siguientes resultados preliminares:

- **Organigrama desactualizado con relación a la Estructura Orgánica**

La Cooperativa cuenta en su planificación estratégica con un organigrama estructural que no se ajusta a su realidad, es decir que hoy en día se encuentra completamente desactualizado ya que se han ido creando departamentos que han sido necesarios debido a la afluencia de socios y al ingreso de más personas a la Cooperativa con el transcurso del tiempo. Además no cuenta con organigrama ni funcional, ni de personal lo que muchas veces ha ocasionado problemas para realizar trámites ya sea internamente o externamente.

<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada	<b>FECHA:</b> 11 de agosto del 2010
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira	<b>FECHA:</b> 12 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
REPORTE PRELIMINAR**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP. 7  
2/7**

- **Manuales de procedimientos desactualizados e incluso inexistentes en algunos procesos.**

CACPE-GUALAQUIZA carece de manuales en algunos departamentos como por ejemplo el de Contabilidad, y en otros como el de Crédito y Cobranzas e Inversiones se encuentran desactualizados por lo que el personal encargado no cuenta con los manuales de procedimientos en donde se explique las actividades que deben desarrollar para cumplir con sus funciones adecuadamente.

- **Falta de medios de Publicidad en Casa Matriz**

El cantón Gualaquiza desgraciadamente no cuenta con muchas posibilidades al hablar de canales de comunicación, ya que cuenta con dos emisoras y un canal de televisión que llevan diariamente a los hogares noticias de tipo local, nacional e internacional pero limitadamente, es por ello que la Cooperativa no puede realizar grandes campañas de publicidad para poder dar a conocer sus servicios a la comunidad a pesar de que cuenten con presupuesto para ello.

- **Perfil de Directivos no acorde al cargo**

Al momento de elegir las directivas en la Asamblea General de Socios la mayoría de personas se deja llevar por compromisos y elige como representantes a personas que no cuentan con la capacitación suficiente en cuanto a temas financieros es por ello que muchas veces los proyectos de la institución financiera no progresan y al contrario se estancan.

<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada	<b>FECHA:</b> 11 de agosto del 2010
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira	<b>FECHA:</b> 12 de agosto del 2010





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
REPORTE PRELIMINAR**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP. 8  
7/7**

- **Carencia de un Manual que permita aplicar la Ley de Lavado de Activos**

La Cooperativa en la actualidad no cuenta con una Ley de Lavado de Activos que permita regular las operaciones que realiza, lo que pone en algo riesgo a la institución.


**RECOMENDACIONES:**

- Es necesario que la Cooperativa actualice su organigrama estructural e implante el de tipo funcional y de personal con la finalidad de poder desarrollar sus actividades de mejor manera.
- Debe diseñarse e implantarse un manual de procedimientos internos, facilitando el desarrollo de actividades de manera estandarizada y planificada
- A pesar de que no cuenta con una amplia gama de medios de publicidad para promover sus productos y servicios la Cooperativa debe aprovechar al máximo los que tiene a su disposición para poder llegar a la comunidad.
- Al elegir a sus directivos en la Asamblea General de socios, se debería escoger a personas entendidas en la materia para que puedan aportar al desarrollo y progreso de la Cooperativa.
- Es necesaria la implementación de un Manual que permita aplicar la Ley de Lavado de Activos que regule las operaciones de la institución financiera.

Luego de realizar la planificación preliminar y la matriz de riesgos se obtuvo un Riesgo Inherente alto por la actividad propia de la CACPE-GUALAQUIZA, es decir por el sector al que pertenece concluyendo que es de un 85, 18%.

<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada	<b>FECHA:</b> 11 de agosto del 2010
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira	<b>FECHA:</b> 12 de agosto del 2010

#### 5.1.4. Plan Global de Auditoría

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA</b></p> <p>PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</p>	<p>REF:</p> <p><b>PP. 8</b> <b>1/7</b></p>
<p><b>a. Motivos de la Auditoría</b></p> <p>El presente trabajo de Auditoría de Gestión a los procesos de Contabilidad, Inversiones y Crédito de la CACPE-GUALAQUIZA, se desarrolla de conformidad al plan de tesis propuesto por Landy María Quezada Galindo, previo a la obtención del título de Ingeniera en Finanzas y Auditoría, CPA. Con la finalidad de proporcionar un mecanismo de evaluación y de retroalimentación se ejecutará la Auditoría de Gestión para determinar la eficiencia y eficacia de los procesos de Contabilidad, Inversiones y Crédito.</p> <p><b>b. Objetivos de la Auditoría</b></p> <p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Efectuar la Auditoría de Gestión a los Procesos de Contabilidad, Inversiones y Crédito de la CACPE-GUALAQUIZA, para detectar oportunidades de crecimiento y mejora, mediante la aplicación de indicadores de gestión enfocados a colaborar en las actividades que se realiza en cada proceso.</li></ul> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar el sistema de Control Interno para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procesos de auditoría.</li><li>• Entregar un Informe de Auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones aplicables a los procesos de Contabilidad, Inversiones y Crédito, de tal manera que sean aplicadas adecuadamente para resultados positivos en la Cooperativa.</li><li>• Recomendar la aplicación de indicadores para la optimización de las actividades internas de los procesos de Contabilidad, Inversiones y Crédito.</li></ul>		
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada	<b>FECHA:</b> 11 de agosto del 2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira	<b>FECHA:</b> 12 de agosto del 2010	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

PP. 8  
2/7

#### **c. Alcance de la Auditoría**

El trabajo de Auditoría de Gestión cubrirá el período comprendido entre el 01 de Enero del 2009 al 31 de Diciembre del 2009, y se enfocará en analizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentos y más normatividad aplicable a los procesos de Contabilidad, Inversiones y Crédito.

#### **d. Conocimiento de la Cooperativa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa – Gualaquiza, (CACPE-GUALAQUIZA), es una institución financiera que practica la participación social según los lineamientos cooperativos y de cumplimiento legal, impulsando el desarrollo económico y productivo de la zona; ayudando a la solución de los requerimientos de sus socios y clientes con productos y servicios financieros eficientes y oportunos para el desarrollo de la colectividad.

#### **e. Objetivos de la Cooperativa**

- Promover el desarrollo socio-económico de sus asociados y de la comunidad, abarcando operaciones de captación de recursos como depósitos de Ahorro, depósitos a plazo fijo, así como operaciones crediticias y otros servicios financieros complementarios que se definan dentro del marco legal permitido para las Cooperativas de ahorro y crédito;
- Contribuir al mejoramiento y desarrollo de sus asociados bajo los preceptos de autoayuda, autocontrol y autoendeudamiento;
- Promover su relación y/o integración con otras entidades nacionales de la misma línea o de integración del sistema cooperativo, en procura de mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la institución y del cooperativismo;

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 11 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 12 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP. 8**  
**3/7**

**f. Base Legal**

La CACPE-GUALAQUIZA, fue constituida mediante Acuerdo Ministerial No. 03668 de 27 de noviembre de 1990 en el cantón Gualaquiza, provincia de Morona Santiago, e inscrita en el registro general de cooperativas con número de orden 589 de 24 de diciembre de 1990. La Cooperativa, así como sus procesos de Crédito y Cobranzas, Contabilidad e Inversiones desarrollan sus actividades basándose en la siguiente base legal:

- Ley de Cooperativas y su Reglamento de Aplicación
- Reglamento especial para la aceptación y registro de nuevos socios
- Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, y las cooperativas de segundo piso sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros
- Reglamento especial de auditorías externas y fiscalización para organizaciones cooperativas bajo control de la Dirección Nacional de Cooperativas
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento de aplicación
- Normas Ecuatorianas de Contabilidad NEC
- Manual de Procedimientos para la Presentación de los Estados Financieros
- Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza
- Manual de Adquisiciones, Disposición de Bienes y Manejo de Activos
- Manual de Funciones y Reglamento Orgánico Funcional
- Manual y Reglamento Operativo de Crédito
- Plan Estratégico 2007-2010

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 11 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 12 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP. 8**  
**4/7**

**g. Objetivos de los procesos de la Cooperativa**

**Proceso de Crédito y Cobranzas:** Minimizar el riesgo existente en las operaciones crediticias para reducir la tasa de morosidad mediante la implantación de políticas y sistemas estándares de concesión de créditos y de su recuperación. Además es el de capacitar en temas relacionados con la toma de decisiones financieras al personal involucrado en el proceso para evitar posibles pérdidas a la Cooperativa, sin descuidar la fidelidad del socio.

**Proceso de Contabilidad:** Registrar las operaciones económicas-financieras que realiza la cooperativa, para ir elaborando de una manera sistemática los estados financieros, logrando un control riguroso de las operaciones realizadas.

**Proceso de Inversiones:** Captar recursos del público para lograr un nivel de liquidez adecuado de la cooperativa de tal manera que se pueda respaldar sus operaciones.

**h. Técnicas y procedimientos a aplicarse en el Transcurso del Examen**

En la ejecución del presente trabajo de auditoría se aplicarán pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas. De la misma forma para lograr la consecución de sus objetivos se utilizarán las técnicas que a continuación se mencionan:

- Verificación Ocular: Comparación, observación, revisión selectiva, rastreo.
- Verificación Verbal: Indagación.
- Verificación Escrita: Análisis, conciliación, confirmación, encuestas.
- Verificación Documental: Comprobación, computación.
- Verificación Física: Inspección

<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada	<b>FECHA:</b> 11 de agosto del 2010
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira	<b>FECHA:</b> 12 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP. 8  
5/7**

**i. Distribución del Trabajo y Tiempos Estimados**

La Auditoría de Gestión se realizará de la siguiente manera:

<b>FASES</b>	<b>HORAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>PLANIFICACIÓN</b>		
Conocimiento Preliminar	12	L.Q.
Programa	12	L.Q.
<b>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</b>		
Evaluación del Sistema del Control Interno	20	EQUIPO DE AUDITORÍA
Medición de Riesgos	16	
Aplicación de Procedimientos y técnicas en el desarrollo del Examen	131	
<b>COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	18	L.Q.
<b>TOTAL</b>	216	

El tiempo para cumplir con la auditoría a los procesos de Crédito y Cobranzas, Contabilidad e Inversiones se ha estimado en 216 horas, las mismas que se laborarán en días hábiles.

**j. Recursos a Utilizarse**

Los recursos que se utilizarán en la presente Auditoría son:

• **Recursos Humanos:**

El equipo de trabajo seleccionado para la Auditoría de Gestión a los procesos de Crédito y Cobranzas, Contabilidad e Inversiones; incluye profesionales idóneos, altamente capacitados y que además cuentan con la experiencia necesaria para desarrollar su trabajo. El equipo de trabajo incluirá los siguientes profesionales:

<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada	<b>FECHA:</b> 11 de agosto del 2010
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira	<b>FECHA:</b> 12 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP. 8**  
**6/7**

FUNCIÓN	NOMBRE	SIGLAS
1 Auditor Jefe de Equipo	Landy Quezada	(L.Q.)
1 Auditor Operativo	Carola Gómez	(C.G.)
1 Auditor Técnico	Elena Pazmiño	(E.P.)

• **Recursos Materiales:**

DETALLE	MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Papel bond, tamaño A4	Resma	2	USD 4,00	USD 8,00
Esferos	Unidades	8	USD 0,25	USD 2,00
Lápices bicolor	Unidades	6	USD 0,50	USD 3,00
Cuaderno o block de notas	Unidades	3	USD 0,75	USD 2,25
Carpetas	Unidades	6	USD 0,25	USD 1,50
Archivador	Unidades	3	USD 5,00	USD 15,00
Separadores de hojas	Unidades	20	USD 0,05	USD 1,00
Cartuchos de tinta para impresora (colores y negro)	Unidades	2	USD 25,00	USD 50,00
Borradores	Unidades	3	USD 0,20	USD 0,60
Corrector	Unidades	3	USD 1,00	USD 3,00
<b>TOTAL</b>				USD 86,35

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 11 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 12 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP. 8  
7/7**

• **Recursos Financieros:**

El costo total del trabajo de Auditoría de Gestión a realizarse en los procesos de Crédito y Cobranzas, Contabilidad e Inversiones de la CACPE-GUALAQUIZA, es de USD \$ 5.000,00 más IVA; monto que cubrirá todos los gastos en que incurra Q&G AUDITORES para el cumplimiento de su contrato de trabajo.

• **Equipos Necesarios:**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Computadora Portátil	3
Impresora	1
Grabadora de mano	1
Flash memory de 4 GB	3

En el caso de estar de acuerdo con los honorarios propuestos sírvanse suscribir en el espacio que proporciono para el efecto, con lo cual se considerará que la propuesta de auditoría ha sido aceptada e iniciaremos inmediatamente con su desarrollo.

-----  
**ING. FABIAN ALEJANDRO**

-----  
**TEC. GUILLERMO CHOCO**

**APROBADO “CACPE-GUALAQUIZA”**

**ELABORADO POR:** Landy Quezada


**FECHA:** 11 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 12 de agosto del 2010



### 5.1.5. Convenio de Servicios Profesionales:

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>CONVENIO DE SERVICIOS PROFESIONALES</b></p> <p>PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</p>	<p>REF:</p> <p><b>PP. 9</b> <b>1/3</b></p>
---	---	--

En la ciudad de Quito, a los diez días del mes de junio del año dos mil diez comparecen por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPE-GUALAQUIZA" que en adelante se denominará "CACPE-GUALAQUIZA", representada por el Ing. Fabián Alejandro en calidad de Gerente General; y por otra parte, la Firma Auditora "Q&G AUDITORES", que en adelante se denominará "Q&G AUDITORES", representada por la Ing. Landy Quezada Gerente General, convienen en celebrar el presente CONTRATO DE SERVICIOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS, CONTABILIDAD E INVERSIONES, según lo estipulado en las siguientes cláusulas:

#### **PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO**

"Q&G AUDITORES", empresa especializada en Servicios de Auditoría debidamente calificada e inscrita en el Registro de Auditores Externos de la Superintendencia de Compañías, con No. 01303, se compromete a ejecutar la Auditoría de Gestión a "CACPE-GUALAQUIZA" por el período del 1 de Enero del 2009 al 31 de Diciembre del 2009, sujetándose a todas las disposiciones emanadas de la Entidad Controladora.

#### **SEGUNDA: COMPROMISOS DE "Q&G AUDITORES"**

"Q&G AUDITORES" se compromete a realizar el trabajo de Auditoría de Gestión, de acuerdo al Plan de Auditoría presentado en el Plan Global de Auditoría, con la colaboración de personal altamente calificado.

Si por alguna razón, en el transcurso del trabajo se presenten circunstancias que pueda afectar su ejecución de acuerdo con los términos previstos, "Q&G AUDITORES" se compromete a informar por escrito a la Gerencia con la brevedad del caso.

#### **TERCERA: COMPROMISOS DE "CACPE-GUALAQUIZA"**

De la misma manera "CACPE-GUALAQUIZA" se compromete a poner a disposición de "Q&G AUDITORES" toda la documentación necesaria e información relevante, además de un espacio físico para uso exclusivo del equipo auditor por razones de seguridad y a colaborar con el personal necesario, a fin de que se pueda cumplir con el trabajo planeado en el tiempo estimado.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CONVENIO DE SERVICIOS PROFESIONALES**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP. 9**  
**2/3**

Cuando "**Q&G AUDITORES**" encontrara obstáculos en el desarrollo de su trabajo, como falta de información o desinterés por parte de los Directivos, podrá dar por terminado el presente Contrato, manifestando por escrito las circunstancias por las cuales se lo hace, y tendrá derecho a cobrar sus honorarios proporcionalmente al trabajo ejecutado hasta entonces.

**CUARTA: SERVICIOS QUE OFRECERÁ "Q&G AUDITORES"**

Durante la ejecución del trabajo de Auditoría de Gestión la firma de auditoría realizará lo siguiente:

- a. Aspectos Personales.- El trabajo se efectuará bajo la responsabilidad de la representante de "**Q&G AUDITORES**", asistida por una Auditora Operativa y una Auditora Técnica.
- b. Realizar una Auditoría de Gestión a los procesos de Crédito y Cobranzas, Contabilidad e Inversiones de la Cooperativa para establecer los niveles de eficiencia y eficacia.
- c. Efectuar una evaluación de control interno a los procesos de Crédito y Cobranzas, Contabilidad e Inversiones de la Cooperativa.
- d. Evaluar los niveles de eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos que posee la Cooperativa, mediante la aplicación de Indicadores de Gestión.
- e. Elaboración del informe de auditoría para comunicar los resultados del examen efectuado.
- f. Entrega a los Directivos de la Cooperativa un programa de cumplimiento de recomendaciones para la implantación de cambios, que conlleven a mejorar el desenvolvimiento de la "**CACPE-GUALAQUIZA**".
- g. Se toman muestras para la ejecución de algunos procedimientos de auditoría.

**QUINTA: HONORARIOS Y FORMA DE PAGO**

El honorario pactado por los servicios de Auditoría de Gestión, para el año 2009 de "**Q&G AUDITORES**", será de **US \$ 5.000,00** más el impuesto al valor agregado. Este honorario **incluye** los gastos de movilización, alimentación y hospedaje del equipo de auditoría



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CONVENIO DE SERVICIOS PROFESIONALES**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PP. 9**  
**3/3**

durante su estancia en la ciudad de Gualaquiza para realizar el trabajo de Auditoría. La remuneración será pagada el 80% a la Firma del Contrato, 20% a la entrega del Informe de Auditoría.

**SEXTA: TIEMPO DE DURACIÓN**

El tiempo de duración de la Auditoría de Gestión será de 27 días laborables, empezará el 02 de Agosto del 2010 y finalizará con la entrega del Informe Final de Auditoría a la Cooperativa el 08 de septiembre del 2010.

Se entregará a la Cooperativa un cronograma de trabajo en un escenario normal de trabajo, el mismo que puede sufrir cambios cuando sea estrictamente necesario y por motivos ajenos a la Firma Auditora.

**SÉPTIMA: PERÍODO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

El trabajo de Auditoría de Gestión a los procesos de Crédito y Cobranzas, Contabilidad e Inversiones, contemplado en el presente convenio es para el período comprendido entre el 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2009, por lo tanto engloba a todas las actividades que se ejecutaron en este lapso de tiempo dentro de los procesos antes mencionados.

**OCTAVA: INDEPENDENCIA LABORAL**

Queda establecido en este Contrato que entre “CACPE-GUALAQUIZA” y “Q&G AUDITORES” no se establece una relación de dependencia, referente al personal que se designe para la realización del trabajo de Auditoría de Gestión.

**NOVENA: CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información relacionada con la actividad que realiza la Cooperativa, que son consideradas de tipo confidencial, serán sostenidas con estricta confidencialidad por la firma auditora, exceptuando la información que sea de conocimiento público o haya entregada por terceros.

**DÉCIMA: LEGISLACIÓN APLICABLE**

Este contrato de servicios de Auditoría de Gestión se realizará bajo los lineamientos de la Constitución Política del Ecuador y por las demás leyes y normas aplicables para la ejecución del trabajo de auditoría.

Para constancia de lo actuado, las partes contratantes firman el presente documento por duplicado y de un mismo tenor, en el lugar y fecha indicados al comienzo de este Contrato.

---

**Ing. Landy Quezada**  
**“Q&G AUDITORES”**

---

**Ing. Fabián Alejandro**  
**“CACPE-GUALAQUIZA”**

### 5.1.6. Aceptación del Servicio de Auditoría.

Gualaquiza, 15 de julio del 2010.

Ingeniera

Landy Quezada Galindo

REPRESENTANTE LEGAL

“Q& G AUDITORES”

Quito.-

De mi consideración:

Luego de estudiar minuciosamente y de discutir su propuesta de trabajo, El Consejo de Administración en concordancia con el Consejo de Vigilancia y la Gerencia General, ha resuelto a conferir a la firma de auditoría por usted representada, el contrato para ejecutar la Auditoría de Gestión a los procesos de Crédito y Cobranzas, Contabilidad e Inversiones para el período comprendido entre el 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2009.

Esperando que el trabajo sea realizado con la responsabilidad del caso y según se ha establecido en el contrato de servicios ofertado por “Q& G AUDITORES” me despido, augurándoles éxitos en sus funciones.

Atentamente,

---

**Ing. Fabián Alejandro**

**GERENTE GENERAL**

**“CACPE-GUALAQUIZA”**

## **5.2. Planificación Específica de Auditoría**

La información recogida mediante la planificación preliminar será complementada con procedimientos que se apoyen en la planificación específica de la auditoría. La evaluación de la estructura del control interno es obligatoria para obtener información adicional además de seleccionar los procedimientos sustantivos de auditoría más convenientes.

### **5.2.1. Planificación Específica para el Proceso de Crédito.**

En esta fase se establecen los procedimientos necesarios que sirvan para apoyar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la auditoría de gestión.

#### **5.2.1.1. Programa Específico de Auditoría para el Proceso de Crédito**

A continuación se presentará la planificación específica para el proceso de Crédito de la CACPE-GUALAQUIZA:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA**


PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PECC  
1/1**

Nº	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVACIONES
1.	Conocimiento Preliminar: Narrativa del proceso de Crédito.	PECC. 1	L.Q.	13-08-2010	
2.	Propuesta de Flujograma de Crédito	PECC. 2	L.Q.	13-08-2010	
3.	Entrevista con la Srta. Gina Ávila Jefe del proceso de Crédito	PECC. 3	L.Q.	14-08-2010	
4.	Preparar el Cuestionario de Control Interno para Crédito	PECC. 4	L.Q.	17-08-2010	
5.	Aplicar Cuestionarios de Control Interno al proceso de Crédito	PECC. 5	L.Q.	17-08-2010	
6.	Evaluar el Riesgo de Control, Detección y de Auditoría del proceso de Crédito.	PECC. 6	L.Q.	17-08-2010	
7.	Informe de Control Interno	PEIF. 1	L.Q.	20-08-2010	
8.	Programa de Auditoría Crédito		L.Q.	21-08-2010	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010		
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010		

5.2.1.2. Conocimiento Preliminar

 <div style="text-align: center;"> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA</b></p> <p>PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>REF:</p> <p><b>PECC 1</b> <b>1/5</b></p> </div>				
N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
1.	<b>Oficial de Crédito</b>	Atiende y asesora a los socios que acuden a la Cooperativa con el ánimo de solicitar información de los diferentes tipos de créditos que se ofrecen de tal manera que puedan solicitar el que más se adapte a sus necesidades económicas.	Necesidad del cliente	Propuesta de crédito
2.	<b>Oficial de Crédito</b>	Si el socio está interesado en la propuesta, se solicita su número de cédula y el de su cónyuge para revisar el estado de su cuenta, además se solicita los documentos personales de cada uno de ellos.		
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 13 de agosto del 2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 14 de agosto del 2010	





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-  
GUALAQUIZA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PECC 1**  
**2/5**

N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
3.	<b>Oficial de Crédito</b>	Recibe y revisa la documentación del socio y de su cónyuge cuando sea el caso, de los garantes personales o de la garantía real, lo que dependerá del monto solicitado. Si los documento están completos y correctos revisa el nivel de encaje requerido para la entrega del crédito, si es el nivel deseado (2%) se entrega los formularios para socios y garantes pero si falta algún documento o si el nivel no es el que debería tener el socio en su cuenta se le comunica inmediatamente para que soluciones estos inconvenientes.	Documentos personales del socio, cónyuge, garantes personales o garantía real	Informe de la situación del crédito al socio.
4.	<b>Oficial de Crédito</b>	Recibe y revisa los formularios, si están completos, ingresa al sistema la solicitud, y procede a sacar el historial crediticio del socio y garante, si se obtiene una buena calificación de los socios, es decir se constata que son sujetos de crédito se continúa con el proceso, entregando la documentación		
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 13 de agosto del 2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 14 de agosto del 2010	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PECC 1**  
**3/5**

N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
4.	<b>Oficial de Crédito</b>	necesaria como el informe en el que consta las condición del crédito solicitado al Jefe de Crédito para la revisión de la carpeta del socio y del informe realizado por el Oficial de Crédito con la finalidad de presentarlos en la reunión que el Comité de Crédito realizará para los fines establecidos, para su aprobación caso contrario comunica al socio.		
5.	<b>Comité de Crédito</b>	Si aprueba o no la solicitud, comunica al oficial de crédito.	Informe de Conformidad, documentos que respaldan la solicitud	Aprobación de la solicitud
6.	<b>Oficial de Crédito</b>	En caso de que haya sido aprobado el crédito llama al socio, cónyuge y garantes personales para la firma de los pagarés.	Aprobación de la solicitud	Pagarés, tabla de amortización, póliza de seguro por el bien otorgado en hipoteca cuando sea el caso.
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 13 de agosto del 2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 14 de agosto del 2010	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PECC 1**  
**4/5**

N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
7.	<b>Oficial de Crédito</b>	Realiza la acreditación del préstamo en la cuenta del socio.		File o carpeta de soporte en donde constará los documentos de respaldo del crédito.
8.	<b>Oficial de Crédito</b>	Realiza un seguimiento al manejo del crédito por parte del socio, para que se haya utilizado según los fines establecidos, hasta el cumplimiento del plazo fijado.		
9.	<b>Oficial de Cobranzas</b>	Realiza la gestión de recuperación.	Reporte de créditos por vencer.	Reporte de los créditos que se encuentran en mora.
10.	<b>Oficial de Cobranzas</b>	Realiza la gestión de recuperación de los créditos que se encuentran con mora menor a los 45 días, en caso de que no cancelen los socios, analiza la situación de mora de cada uno de ellos y procede a visitar a los socios que se encuentran en mora de 31 a 60 días, si no cancelan nuevamente se revisa cada caso, para convenir con el socio modalidades de pago antes de iniciar los trámites		
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 13 de agosto del 2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 14 de agosto del 2010	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

REF:

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PECC 1  
5/5

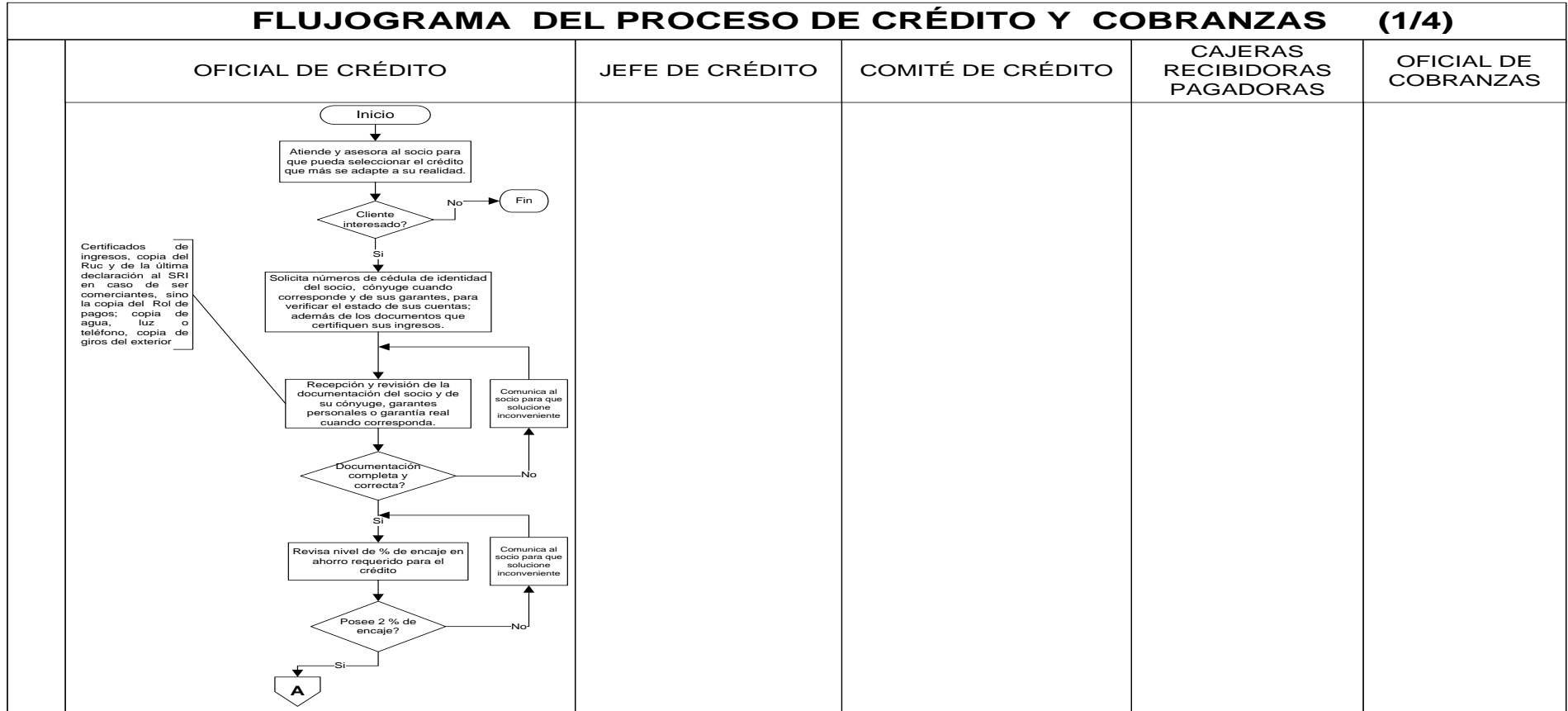
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
10.	<b>Oficial de Cobranzas</b>	judiciales, se puede reestructurar y otorgar un nuevo crédito si las condiciones del socio son favorables caso contrario se realiza una comunicación prejudicial, si no se tiene respuesta alguna del socio se inicia la acción judicial de cobro, mediante la cual se ejecutan las garantías y se recupera finalmente el crédito.		
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 13 de agosto del 2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 14 de agosto del 2010	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA**

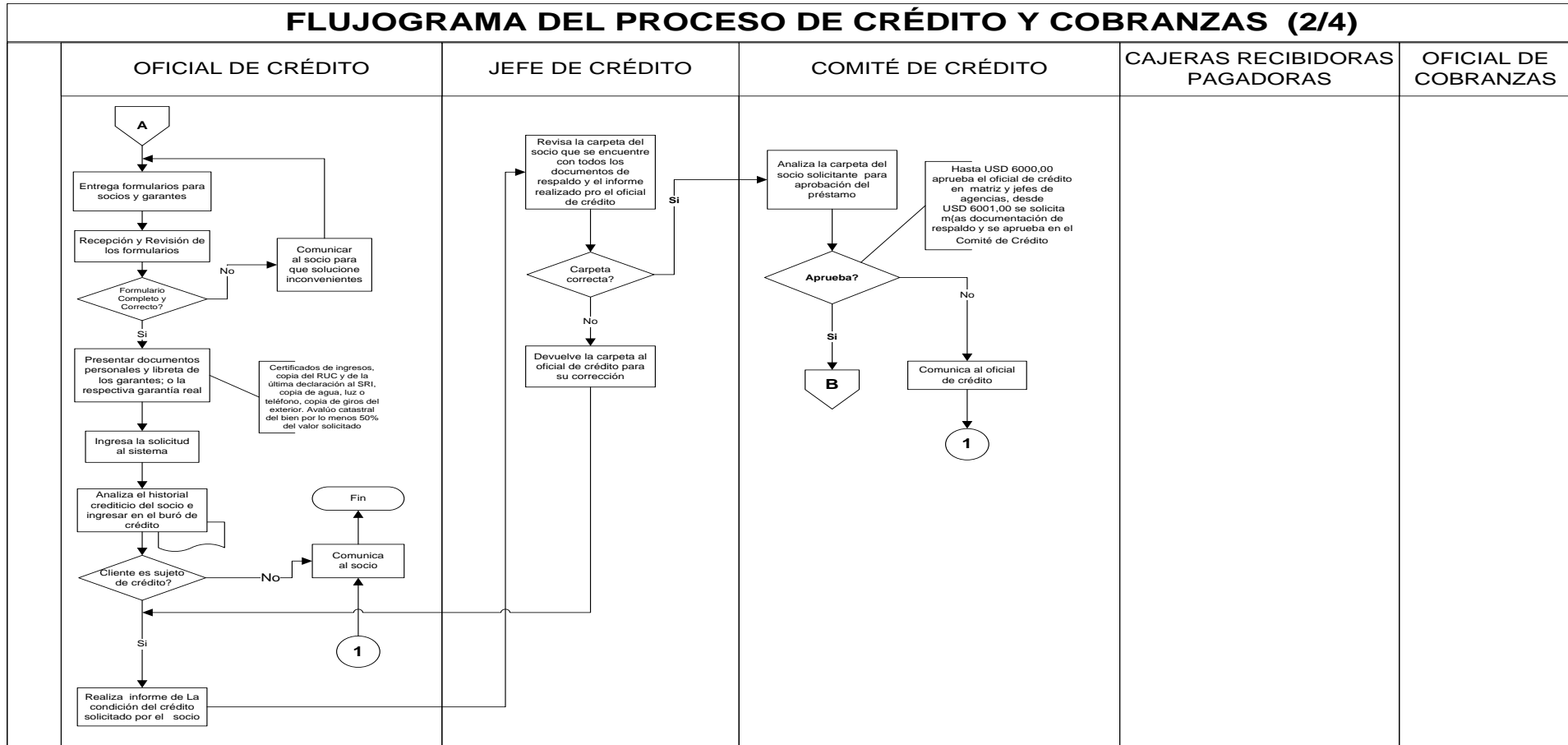
**FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS (1/4)**



ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

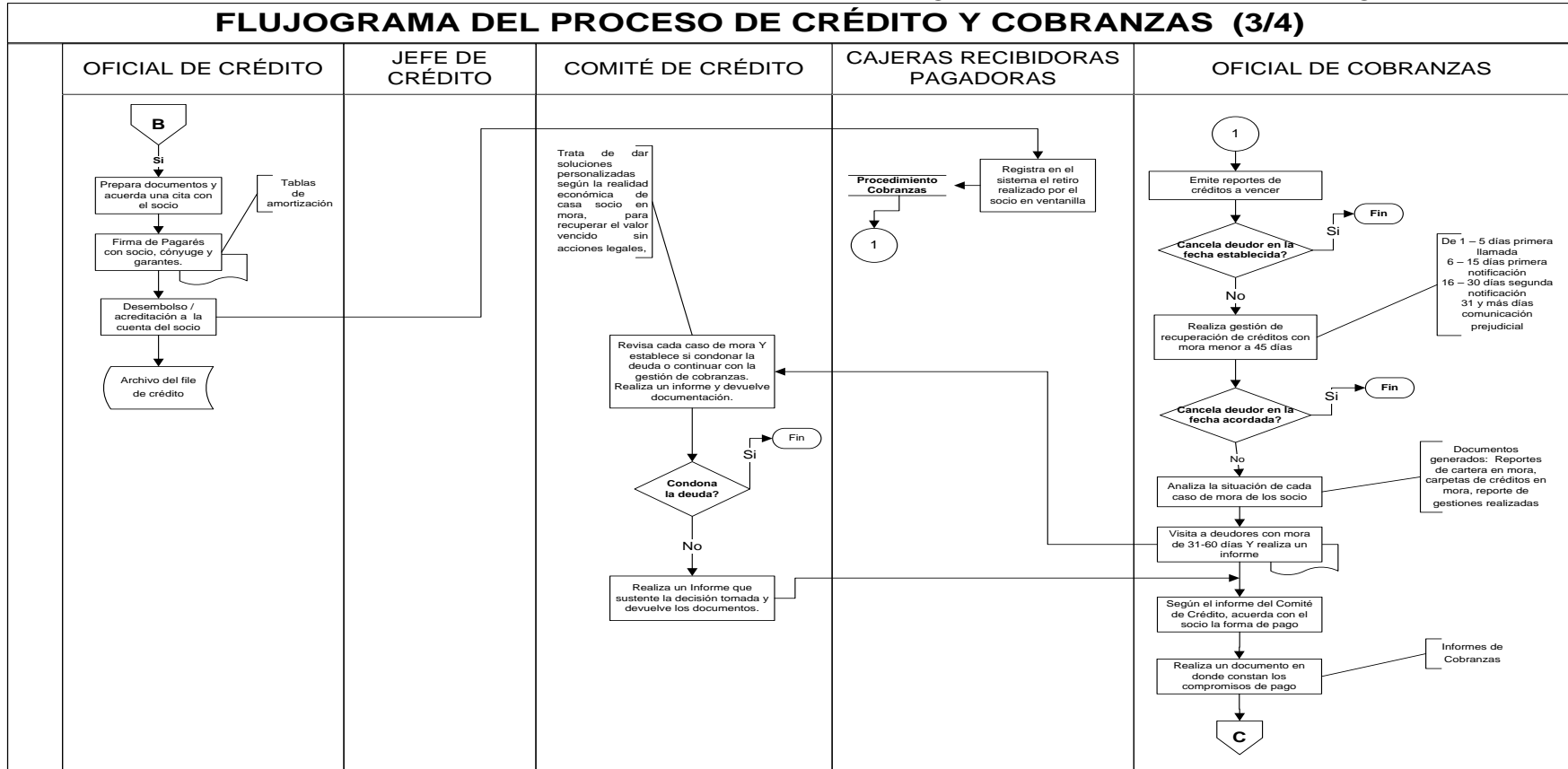
### FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS (2/4)



ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

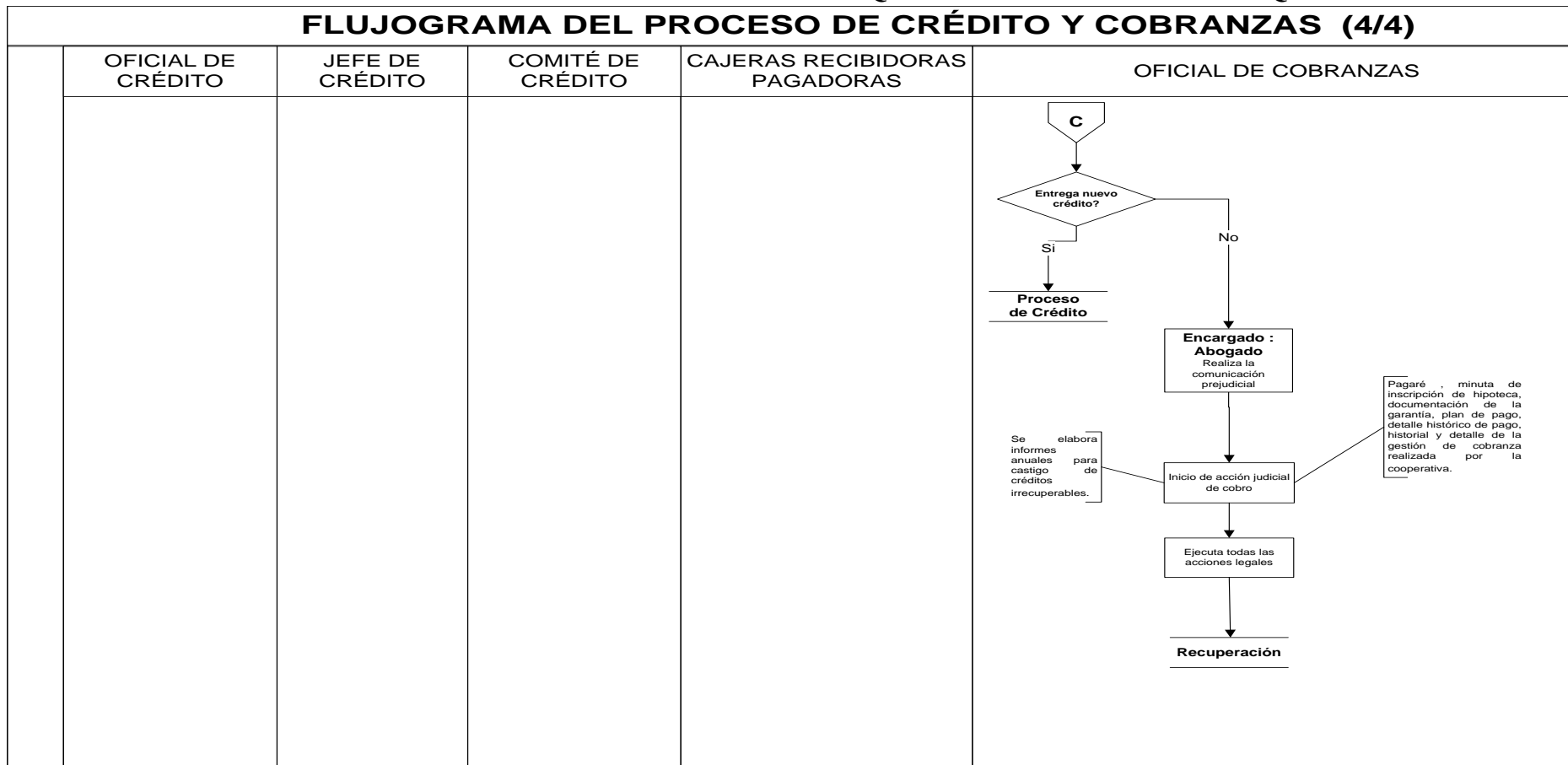
### FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS (3/4)



ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA**

**FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS (4/4)**



ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
ENTREVISTA CON LA PERSONA  
RESPONSABLE DEL PROCESO DE CRÉDITO**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PECC 3  
1/1**

**OBJETIVO:** Comunicar el inicio del examen de Auditoría de Gestión

**Nombre del entrevistado:** Srta. Gina Ávila

**Cargo:** Jefe del Proceso de Crédito y Cobranzas de la CACPE-GUALAQUIZA

**Entrevistador:** Srta. Landy Quezada

**Día previsto:** 14 de agosto del 2010

**Hora solicitada:** 11:30 am.

**Lugar:** Instalaciones de la CACPE-GUALAQUIZA

¿Qué actividades se realizan en este Proceso?

Atendemos a los socios que visitan la Cooperativa en busca de información sobre los créditos, analizamos sus solicitudes, para posteriormente aprobar o rechazar los créditos que corresponden a su nivel de autorización de acuerdo al monto solicitado; o caso contrario se presentará la petición del socio al nivel encargado. Además entre nuestras funciones se encuentra la de administrar la cartera de créditos, sin descuidar la gestión de cobranza para mantener el índice de morosidad relativamente bajo.

¿Tiene algún interés particular en esta auditoría?

Verificar el número de créditos que se han entregado en el año y si la recuperación ha sido equitativa.

➤ Se recopiló información sobre:

Número de personas en el área: 4 personas.

Posee autonomía para la ejecución de sus actividades: si está dentro de las funciones caso contrario deberá solicitar autorización al gerente y si es necesario incluso al Consejo de Administración.

Cómo calificaría el ambiente de trabajo: bueno.

Qué tiempo ejerce funciones en el área: 13 años.

No. de operaciones promedio mensuales: promedio de 93 transacciones.

Existen actividades complejas que se realizan en el proceso de crédito y cobranzas: no.


**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 14 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 14 de agosto del 2010

### 5.2.1.3. Evaluación del Sistema de Control Interno Proceso de Crédito

	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIONES		Observaciones
		N/A	SI	NO	Puntaje Obtenido	Puntaje Óptimo	
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009					REF:  <b>PECC 4</b> <b>1/2</b>
RESPONSABLE: Srta. Gina Ávila				FUNCIÓN: Jefe del Proceso de Crédito			
1.	¿El departamento cuenta con un Manual de Procedimientos actualizado?			X	4	10	El manual no está actualizado pero las resoluciones se comunican inmediatamente de acuerdo a los cambios. <b>Ref. : HA CI.1</b>
2.	¿Existen políticas claras y bien estructuradas dentro del proceso?		X		10	10	Si existen y se las aplica adecuadamente.
3.	¿Son difundidas y publicadas las políticas internas entre el personal involucrado en el proceso?		X		10	10	Son difundidas entre el personal para un mejor desarrollo de las actividades a través del correo electrónico, memos, etc.
4.	¿Para la entrega de un crédito se realiza el debido análisis y estudio de la persona solicitante?		X		10	10	Sobre todo se analiza su capacidad de pago para que los créditos sean reembolsados.
5.	¿Los créditos son autorizados por el Comité Crédito de la Cooperativa?		X		10	10	Se reúne el comité semanalmente para analizar y resolver los asuntos pendientes.
6.	¿Las actividades y funciones que se realizan dentro del proceso son segregadas de acuerdo al perfil del funcionario encargado?		X		8	8	Cada empleado cumple sus funciones de acuerdo a su preparación académica y a su experiencia.
7.	¿Se mantiene un archivo o un registro en donde se encuentren todos los datos relativos a: Créditos entregados, Créditos en mora, Juicios para recuperar la cartera vencida?		X		10	10	El archivo se encuentra debidamente organizado y resguardado.
8.	¿Existen parámetros establecidos para calificar a los socios que solicitan créditos?		X		10	10	Los socios deben cumplir y presentar los requisitos solicitados para acceder a un crédito.
9.	¿Existe algún responsable de realizar un seguimiento al proceso de crédito desde su solicitud hasta la recuperación?		X		10	10	Si existe, el Jefe del departamento es el encargado.
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada					<b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010		
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira					<b>FECHA:</b> 20 de agosto del 2010		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

REF:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**PECC 4**  
**2/2**


PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIONES		Observaciones
		N/A	SI	NO	Puntaje Obtenido	Puntaje Óptimo	
10.	¿La Cooperativa cuenta con políticas para el tratamiento de cuentas incobrables o de difícil recuperación?		X		10	10	Se mantiene una provisión pero se realiza una buena gestión de cobranza.
11.	¿Se aplican adecuadamente las políticas establecidas para las cuentas incobrables o de difícil recuperación?		X		10	10	Si se aplican las políticas fijadas por la Cooperativa.
12.	¿Se preparan reportes de créditos vencidos por antigüedad de saldos?		X		10	10	Los reportes son elaborados periódicamente, incluso se los realiza semanalmente.
13.	¿Son revisados periódicamente los reportes de créditos vencidos por algún funcionario de la Cooperativa?		X		10	10	Se revisan constantemente para analizar la gestión de cobranza y poder tomar decisiones para su recuperación.
14.	¿La comunicación entre los procesos de la Cooperativa es eficiente?			X	5	10	Por la situación geográfica, colapsan las líneas telefónicas, internet pero existe la predisposición del personal.
15.	¿El sistema informático que posee la cooperativa cuenta con todas las aplicaciones necesarias que faciliten el proceso de crédito?			X	3	10	Existen procedimientos que no se registran en el sistema y crea inconformidad en los socios.
16.	¿Cuenta el proceso con formatos preestablecido para la documentación que se genere?		X		5	5	Toda la documentación se genera con un formato dispuesto para cada actividad.
17.	¿Se archiva de manera segura los documentos de soporte generados en el proceso?		X		8	8	Siempre se los archiva como respaldo.
18.	¿Se notifica debidamente a los socios que han incurrido en mora antes de empezar alguna acción judicial?		X		10	10	Si se siguen las políticas internas emitidas para el efecto.
19.	¿Se realiza un análisis periódico de los créditos entregados para determinar su correcta recuperación?		X		10	10	Se mantiene reuniones con los directivos de la Cooperativa para poder evaluar su estado.
<b>TOTAL</b>					161	181	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada					<b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010		
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira					<b>FECHA:</b> 20 de agosto del 2010		

Ref.:  
HA  
CI.2

Ref.:  
HA  
CI.3

### 5.2.1.4.Hallazgos de Control Interno-Proceso de Crédito

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p>HOJA DE HALLAZGO-EVALUACIÓN DE CONTROL</p> <p>PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</p>	<p><b>Ref.:</b></p> <p><b>HA</b></p> <p><b>CI.1</b></p>
<p><b>HALLAZGO N° 1</b></p>		
<p><b>TÍTULO:</b> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DESACTUALIZADO</p>		
<p><b>CONDICIÓN:</b></p>	<p>La CACPE-GUALAQUIZA, no cuenta con un manual de procedimientos actualizado para ejecutar el proceso de Crédito.</p>	
<p><b>CRITERIO:</b></p>	<p>De acuerdo a las políticas de Control Interno y a las buenas prácticas administrativas se debe actualizar los manuales de procedimientos cada año, de tal manera que sean un soporte en las actividades y toma de decisiones que se realiza en este proceso.</p>	
<p><b>CAUSA:</b></p>	<p>Los manuales de procedimientos se encuentran desactualizados porque con el transcurso del tiempo se van adoptando nuevas medidas y políticas internas que por falta de tiempo no han sido incrementadas ni corregidas en el manual.</p>	
<p><b>EFFECTO:</b></p>	<p>Se dificulta la realización de las actividades en este proceso por la ausencia de un manual de procedimientos actualizado por lo que se obtienen resultados que carecen de confiabilidad y soporte legal.</p>	
<p><b>CONCLUSIONES:</b></p> <p>El proceso de Crédito carece de un manual de procedimientos actualizado, lo que lleva a desarrollar sus actividades fuera de la normativa establecida para el efecto.</p> <p><b>RECOMENDACIONES:</b></p> <p>El Gerente General en conjunto con los demás directivos y personal involucrado en el proceso reestructurará y aplicará un manual de procedimientos que contenga normas y procedimientos para el proceso de Crédito, con la finalidad de que las operaciones crediticias se realicen apoyadas en una normatividad actualizada.</p>		
<p><b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada</p>	<p><b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010</p>	
<p><b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira</p>	<p><b>FECHA:</b> 20 de agosto del 2010</p>	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

HOJA DE HALLAZGO-EVALUACIÓN DE CONTROL

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

HA  
Cl. 2

**HALLAZGO N° 2**

**TÍTULO:** COMUNICACIÓN DEFICIENTE ENTRE PROCESOS

<b>CONDICIÓN:</b>	La CACPE-GUALAQUIZA en ocasiones carece de una comunicación eficiente entre procesos.
<b>CRITERIO:</b>	Las Procedimientos de Control Interno establecen que la Cooperativa maneje adecuados canales de comunicación para facilitar el intercambio de información, de tal manera que esta actividad sea oportuna y eficiente.
<b>CAUSA:</b>	Debido a la ubicación geográfica en la que se encuentra la matriz de la CACPE-GUALAQUIZA, los canales de comunicación más utilizados como el teléfono o el internet que son de gran utilidad y una herramienta de trabajo muy importante en estos tiempos, no son permanentes ni de buena calidad.
<b>EFFECTO:</b>	Se dificulta la comunicación entre procesos en el momento exacto, lo que interfiere en una adecuada y oportuna toma de decisiones.

**CONCLUSIONES:**

El proceso de Crédito no puede comunicarse oportunamente con los demás procesos de la Cooperativa ocasionando pérdida de tiempo y malestar entre los empleados.

**RECOMENDACIONES:**

El Gerente deberá adoptar nuevos mecanismos de comunicación como radios autónomos o el mecanismo de voz y datos, para evitar el estancamiento de las actividades en los procesos, ya que todos se encuentran relacionados entre sí por la actividad propia que realiza una entidad financiera como es la Cooperativa. También se recomienda contratar con el proveedor de Internet que mejor servicio otorgue.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 17 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 20 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

HOJA DE HALLAZGO-EVALUACIÓN DE CONTROL

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

**HA  
Cl. 3**

**HALLAZGO N° 3**

**TÍTULO: SISTEMA INFORMÁTICO**

<b>CONDICIÓN:</b>	El Sistema Informático que maneja la CACPE-GUALAQUIZA, no cuenta con todas las aplicaciones necesarias en el proceso de Crédito.
<b>CRITERIO:</b>	Por criterio común y por buena práctica administrativa se debe contar con un sistema de información que sea integrado, que cubra todos los requerimientos de los procesos.
<b>CAUSA:</b>	Debido a la falta de atención de los directivos encargados, no se ha buscado un sistema informático que contenga las aplicaciones que se necesitan para un adecuado desarrollo de las actividades del proceso.
<b>EFEECTO:</b>	Malestar en los socios de la Cooperativa que sienten que son perjudicados.

**CONCLUSIONES:**

El proceso de Crédito no puede confiar en algunos resultados que son obtenidos del sistema informático porque carece de ciertas aplicaciones, ya que en varias ocasiones se han detectado errores involuntarios generando inconformidad entre los socios.

**RECOMENDACIONES:**

El Gerente, en concordancia con los Directivos pertinentes, deberá buscar, analizar, adquirir e implementar un nuevo sistema informático integrado para la Cooperativa, que cubra las necesidades de cada proceso, soportando adecuadamente las operaciones que se realizan.


**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 17 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 20 de agosto del 2010

### 5.2.1.5. Medición de Riesgos del Proceso de Crédito

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA	<b>Ref.:</b>  <b>HA</b> <b>CI. 3</b>
	<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>MEDICIÓN DE RIESGOS</b> PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009	

❖ NIVEL DE CONFIANZA:

$$NC = (\text{Puntaje Obtenido} / \text{Puntaje Óptimo}) * 100$$

$$NC = (161 / 181) * 100$$

$$NC = 88,95 \%$$

❖ NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - 88,95\%$$

$$NR = 11,05 \%$$

1. MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL:

Rango de Confianza	Nivel de Riesgos	Nivel de Confianza
15% - 40%	ALTO	BAJO
41% - 60%	(-) MODERADO	(-) MODERADO REGULAR
61% - 85%	(+) MODERADO	(+) MODERADO BUENO
86% - 95%	BAJO	ALTO



INTERPRETACIÓN:

En base a los resultados obtenidos en el cuestionario se determina que el nivel de confianza se encuentra en un 88,95%, en consecuencia se tiene un nivel de riesgo de 11,05% BAJO; y, un nivel de confianza ALTO.

<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada	<b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira	<b>FECHA:</b> 20 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
MEDICIÓN DE RIESGOS**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**HA  
CI. 3**

- ❖ **RIESGO INHERENTE:** El riesgo inherente del proceso de Crédito es de un 85,18%, esto se determinó en la a visita a las instalaciones, y entrevista con el Gerente para conocer la situación de la Cooperativa de fuente fidedigna.
- ❖ **RIESGO DE DETECCIÓN:** Debido a la experiencia y al trabajo que realizan los profesionales encargados de la auditoría se considera un nivel de riesgo detección del 21%.

**2. RIESGO DE AUDITORÍA PROCESO DE CRÉDITO:**

$$\begin{aligned} RA &= (RI \times RC \times RD) \times 100 \\ RA &= (0,8518 \times 0,1105 \times 0,21) \times 100 \\ RA &= 1,98\% \end{aligned}$$

**INTERPRETACIÓN:**

Se concluye que el equipo de auditores se enfrenta a un riesgo de auditoría de **1,98%** que se presente un error material; y éste haya evadido los controles del cliente y podría no ser detectado por los procedimientos de los auditores.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 17 de agosto del 2010


**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 20 de agosto del 2010




### 5.2.2. Planificación Específica para el Proceso de Contabilidad

A continuación se presentará la planificación específica para el proceso de Contabilidad de la CACPE-GUALAQUIZA:

		<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA</b></p> <p>PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</p>			<p>REF:</p> <p><b>PEC 1/1</b></p>
Nº	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVACIONES
1.	Conocimiento Preliminar: Narrativa del proceso de Contabilidad.	PEC. 1	L.Q.	13-08-2010	
2.	Propuesta de Flujograma de Contabilidad	PEC. 2	L.Q.	13-08-2010	
3.	Entrevista con la Sra. Mery Llivichuzca, Jefe del proceso de Contabilidad	PEC. 3	L.Q.	14-08-2010	
4.	Preparar el Cuestionario de Control Interno para Contabilidad	PEC. 4	L.Q.	17-08-2010	
5.	Aplicar Cuestionarios de Control Interno al proceso de Contabilidad	PEC. 5	L.Q.	17-08-2010	
6.	Evaluar el Riesgo de Control, Detección y de Auditoría del proceso de Contabilidad.	PEC. 6	L.Q.	17-08-2010	
7.	Informe de Control Interno	<b>PEIF. 1</b>	L.Q.	20-08-2010	
8.	Programa de Auditoría Contabilidad		L.Q.	21-08-2010	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010		
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010		

### 5.2.2.1. Conocimiento Preliminar

 <div style="text-align: center; background-color: #e0f7fa; padding: 10px;"> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA</b></p> <p>PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</p> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> <p>REF:</p> <p><b>PEC 1</b></p> <p><b>1/5</b></p> </div>				
N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
1.	<b>Asistente de Contabilidad</b>	Recoge, ordena y revisa los documentos de soporte (internos y externos) generados en las operaciones que realiza la cooperativa para posteriormente ingresarlos en el sistema según el origen y la naturaleza de las cuentas.	Facturas pendientes de pago, pago de viáticos a directivos, documentos generados en los demás procesos.	Impresión de las Transacciones Contables generadas por: ingreso de socios, depósitos, retiros, cobro por cartolas, liquidación de préstamos, etc.
2.	<b>Asistente de Contabilidad</b>	Elabora los comprobantes contables para enviarlos a través del sistema contable a la Jefe del proceso para su aprobación o negación.		
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 13 de agosto del 2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 14 de agosto del 2010	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PEC 1**  
**2/5**

N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
3.	<b>Asistente de Contabilidad</b>	En caso de que hayan sido negados o rechazados los documentos enviados a la Jefe de Contabilidad se los vuelve a realizar corrigiendo los errores; caso contrario si han sido aprobados los comprobantes contables, procede a imprimirlos y elabora el cheque de pago para posteriormente legalizarlo en gerencia (aprueba hasta USD 500) o presidencia (desde los USD 501), si es que es el caso. Luego realiza los informes auxiliares en el proceso de contabilización.	Respuesta de la persona responsable del proceso, Jefe de Contabilidad.	Balance de comprobación, reporte de cheques recibidos de los clientes, reporte diario de los cheques girados, reporte de causales (captaciones, crédito y cajas)
4.	<b>Asistente de Contabilidad</b>	Después de autorizar los comprobantes contables en el sistema proceso las transacciones, las mismas que son direccionadas a la base de datos general del sistema y a sistemas externos a la cooperativa pero que se relacionan por el tipo de actividad que realiza.	Comprobantes Contables	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 13 de agosto del 2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 14 de agosto del 2010	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

REF:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA**

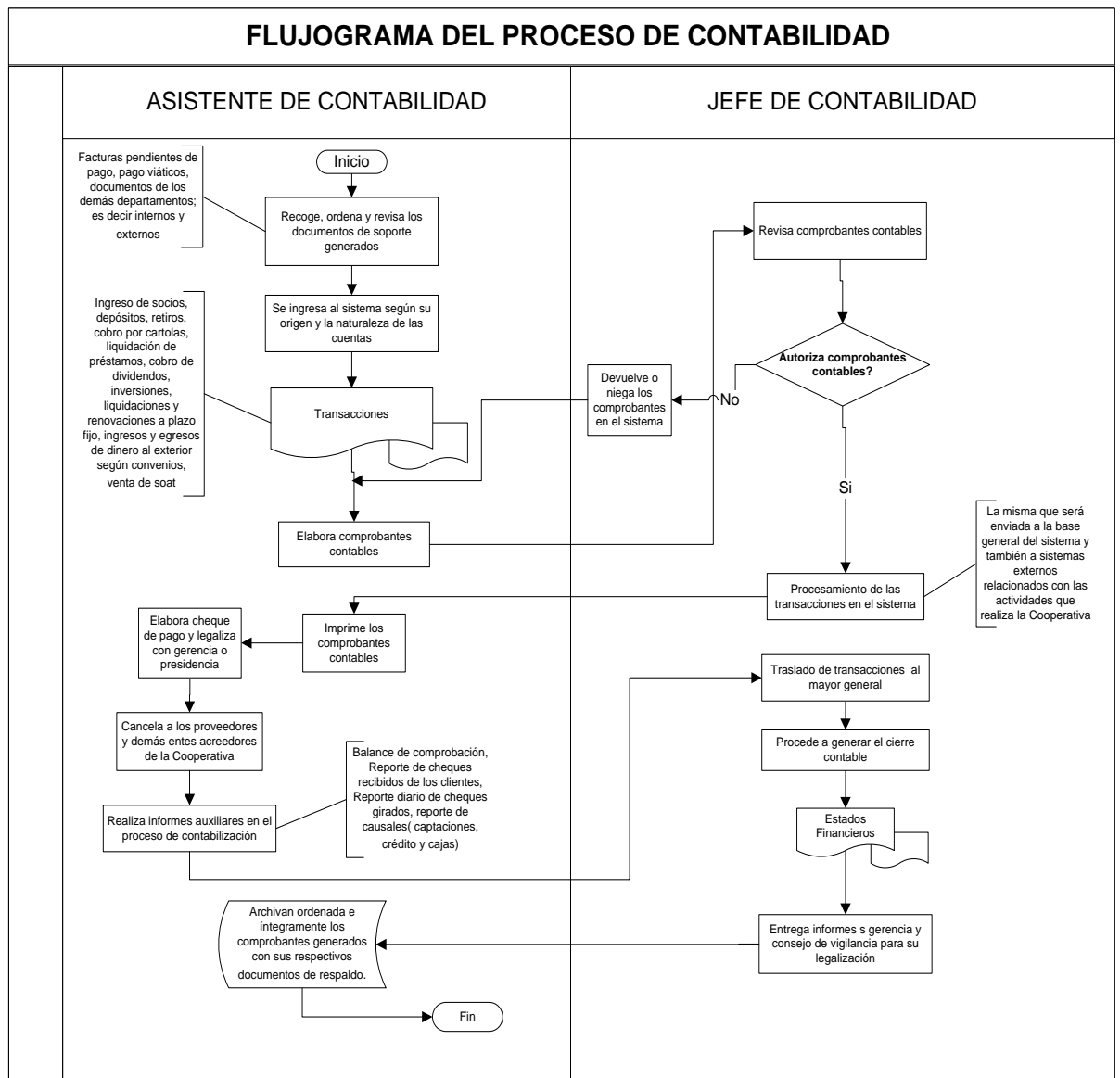
**PEC 1**  
**3/3**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

Nº	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
5.	<b>Jefe de Contabilidad</b>	Traslada las transacciones al mayor general, luego procede a generar el cierre contable diario.	Transacciones en el sistema	Estados Financieros.
6.	<b>Jefe de Contabilidad</b>	Realiza la entrega de los informes contables con sus respectivos anexos transaccionales y notas aclaratorias, a la gerencia y al consejo de vigilancia para su aprobación y legalización.		
7.	<b>Asistente de Contabilidad</b>	Archiva ordenada e íntegramente los comprobantes generados con sus respectivos documentos de respaldo, durante el tiempo establecido en la ley.		
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 13 de agosto del 2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 14 de agosto del 2010	

FUENTE: CACPE-GUALAQUIZA

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA



ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PEC 3  
1/1**

**OBJETIVO:** Comunicar el inicio del examen de Auditoría de Gestión

**Nombre del entrevistado:** Sra. Mery Llivichuzca

**Cargo:** Jefe del Departamento Contable ( Contadora) de la CACPE-GUALAQUIZA

**Entrevistador:** Srta. Landy Quezada

**Día previsto:** 14 de agosto del 2010

**Hora solicitada:** 10:30 am.

**Lugar:** Instalaciones de la CACPE-GUALAQUIZA

¿Cuál es su opinión sobre el proceso de Contabilidad?

Nos encargamos de desarrollar la Contabilidad interna de la Cooperativa basándonos en la aplicación de las normas de contabilidad y procedimientos vigentes según el tipo de actividad que se realiza, con la finalidad de lograr información oportuna y confiable que contribuya en el procesos de toma de decisiones, para de esta manera optimizar los recursos y alcanzar las metas establecidas; así como también en el cumplimiento de sus obligaciones con el estado y con acreedores.

¿Tiene algún interés particular en esta auditoría?

Revisar las actividades que se realiza en el proceso de Contabilidad con la finalidad de lograr una retroalimentación y de corregir errores en caso de existir.

➤ Se recopiló información sobre:

Número de personas en el área: 3 personas.

Posee autonomía para la ejecución de sus actividades: No en lo financiero, gerencia autoriza el pago hasta un monto de USD 500,00; de ahí en adelante Presidencia. Con respecto a las actividades que son netas del proceso como pago del aporte patronal al IESS si posee autonomía.

Cómo calificaría el ambiente de trabajo: bueno.

Qué tiempo ejerce funciones en el área: 16 años.

No. de transacciones promedio mensuales: promedio de 420 transacciones.

Existen cálculos complejos que se realizan en el proceso de contabilización: no.


**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 14 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 14 de agosto del 2010

### 5.2.2.2. Evaluación del Sistema de Control Interno del Proceso de Contabilidad

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b></p> <p>PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</p>	<p>REF:</p> <p><b>PEC 4</b> <b>1/2</b></p>					
<p>RESPONSABLE: Sra. Mery Llivichuzca FUNCIÓN: Jefe del Proceso de Contabilidad</p>							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIONES		Observaciones
		N/A	SI	NO	Puntaje Obtenido	Puntaje Óptimo	
1.	¿El departamento tiene establecido un Manual de Procedimientos actualizado?			X	0	10	El proceso de Contabilidad carece de un manual de procedimientos
2.	¿Existen políticas claras y bien estructuradas dentro del proceso?		X		10	10	A pesar de que no existe un manual si se cuenta políticas estipuladas para cada actividad
3.	¿Son difundidas y publicadas las políticas internas entre el personal involucrado en el proceso?		X		10	10	Toda medida que se adopte es difundida inmediatamente entre el personal involucrado
4.	¿Se efectúan reuniones habituales con la alta dirección para tratar asuntos estratégicos de la Cooperativa?		X		10	10	Constantemente se realizan sesiones con los directivos para evaluar el desempeño de la Cooperativa
5.	¿Se concilian periódicamente los auxiliares, con las cuentas del mayor correspondientes?		X		10	10	Para un mayor control se concilia incluso diariamente las cuentas
6.	¿Las actividades y funciones que realizan los empleados encargados del proceso son segregadas de acuerdo al perfil del funcionario?		X		10	10	Cada empleado tiene responsabilidades acordes a su capacitación
7.	¿El área donde se desarrolla el proceso de Contabilidad es restringida?		X		10	10	Se cuenta con los controles necesarios para salvaguardar la información que se genera en el proceso
8.	¿La clave de acceso al sistema informático es conocida únicamente por el personal autorizado?		X		10	10	Se guarda celosamente la clave de acceso al sistema para evitar usos indebidos
9.	¿Existe algún responsable de realizar un seguimiento al proceso de Contabilidad desde su inicio hasta la entrega de los estados financieros?		X		8	8	La Sra. jefe del departamento es la encargada de velar porque los datos sean procesados debidamente
10.	¿Se cuenta con procedimientos para el registro de cuentas difíciles o dudosas de recuperar?		X		8	8	Siempre se realizan las provisiones que establece la ley para precautelar la estabilidad de la Cooperativa.
ELABORADO POR: Landy Quezada					FECHA: 13 de agosto del 2010		
REVISADO POR: Ing. Pedro Rivadeneira					FECHA: 14 de agosto del 2010		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**


PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:  
**PEC 4**  
**2/2**

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIONES		Observaciones
		N/A	SI	NO	Puntaje Obtenido	Puntaje Óptimo	
11.	¿Se aplican los procedimientos establecidos para el manejo de las cuentas de dudosa recuperación?		X		10	10	Siempre que se presentan cuentas difíciles se aplican procedimientos para lograr su pronta recuperación.
12.	¿Las transacciones generadas en el sistema son aprobadas antes de su procesamiento?		X		10	10	Siempre se somete a revisión y autorización de los niveles jerárquicos superiores
13.	¿Todas las transacciones y operaciones que se efectúan en la Cooperativa son procesadas automáticamente por el sistema?			X	3	10	No, existen operaciones que hay que realizarla manualmente <b>Ref.: HA CL.2</b>
14.	¿Cuenta el proceso con formatos preestablecidos para la documentación que se genere?		X		8	8	Los documentos son generados con un formato estándar
15.	¿Los documentos de respaldo de las transacciones que se realizan son archivados adecuadamente?		X		10	10	Toda la documentación de soporte es archivada adecuadamente
16.	¿Hay una segregación adecuada de las funciones de adquisición, custodia y registro?		X		10	10	Los empleados realizan sus actividades de manera adecuada y separada
17.	¿Están integrados los procesos de la entidad con el de Contabilidad?		X		10	10	Necesariamente el proceso de Contabilidad está interrelacionado con los demás procesos
18.	¿Se elabora la Contabilidad de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y demás normativa referente para el efecto?		X		10	10	La Contabilidad de la Cooperativa cumple con la normatividad establecida
<b>TOTAL</b>					157	176	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada					<b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010		
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira					<b>FECHA:</b> 20 de agosto del 2010		



### 5.2.2.3.Hallazgos de Control Interno-Proceso de Contabilidad

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p>HOJA DE HALLAZGO-EVALUACIÓN DE CONTROL</p> <p>PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</p>	<p><b>Ref.:</b></p> <p><b>HA</b></p> <p><b>CI.1</b></p>
<p><b>HALLAZGO N° 1</b></p>		
<p><b>TÍTULO:</b> INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		
<p><b>CONDICIÓN:</b></p>	<p>El proceso de Contabilidad de la CACPE-GUALAQUIZA no dispone de un manual de procedimientos para ejecutar sus actividades.</p>	
<p><b>CRITERIO:</b></p>	<p>De acuerdo a las políticas de Control Interno se debe elaborar un manual de procedimientos para cada proceso, con la finalidad que se tenga una normativa clara y definida al momento de realizar una actividad.</p>	
<p><b>CAUSA:</b></p>	<p>Falta de atención de los directivos y personal involucrado en el proceso para recopilar las políticas internas y así crear el manual de procedimientos.</p>	
<p><b>EFFECTO:</b></p>	<p>Existe el riesgo de interpretaciones personales, no estandarizadas por parte de quienes desarrollan el proceso.</p>	
<p><b>CONCLUSIONES:</b></p> <p>El proceso de Contabilidad carece de un manual de procedimientos, debido a la falta de atención de los directivos, para recopilar las políticas internas y poder plasmarlas en un manual de procedimientos, con la finalidad de que sea aplicado por el personal al momento de realizar sus actividades.</p> <p><b>RECOMENDACIONES:</b></p> <p>El Gerente General en conjunto con los demás directivos y personal involucrado en el proceso desarrollará un manual de procedimientos que contenga normas y procedimientos para el proceso de Contabilidad, de tal manera que la información contable sea procesada de forma estandarizada.</p>		
<p><b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada</p>	<p><b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010</p>	
<p><b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira</p>	<p><b>FECHA:</b> 20 de agosto del 2010</p>	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**HOJA DE HALLAZGO-EVALUACIÓN DE CONTROL**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**HA  
CI. 2**

**HALLAZGO N° 2**

**TÍTULO: FALENCIAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO**

<b>CONDICIÓN:</b>	La Cooperativa cuenta con un sistema informático que tiene falencias en su aplicación, por lo que algunas operaciones son realizadas de manera manual.
<b>CRITERIO:</b>	Las buenas prácticas administrativas establecen que se debe disponer de un sistema informático que contenga las aplicaciones requeridas en cada proceso.
<b>CAUSA:</b>	Los directivos de la Cooperativa no han puesto su atención a este incidente por lo que no se ha realizado el cambio inmediato del sistema pese a que se cuenta con los recursos para el efecto.
<b>EFECTO:</b>	Confusión en los empleados encargados del proceso, descuadre en algunas cuentas, pérdida de tiempo.

**CONCLUSIONES:**

El proceso de Contabilidad en varias ocasiones debe realizar algunos cálculos de manera manual ya que no cuenta con aplicaciones que automaticen todas las transacciones generadas, por lo que los resultados son alterados y cambiados en ocasiones, corriendo el riesgo de que no sean detectados los errores.

**RECOMENDACIONES:**

El Gerente en conjunto con los directivos involucrados deberá buscar un sistema informático que sea íntegro y que abarque las operaciones de cada proceso de manera que sean automáticas, lo que ahorrará recursos.


**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 17 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 20 de agosto del 2010

### 5.2.2.4. Medición de Riesgos del proceso de Contabilidad

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>MEDICIÓN DE RIESGOS</b>  PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009	<b>Ref.:</b>  <b>HA</b> <b>Cl. 3</b>

❖ **NIVEL DE CONFIANZA:**

$$NC = (\text{Puntaje Obtenido} / \text{Puntaje Total}) * 100$$

$$NC = (157/174) * 100$$

$$NC = 89,20 \%$$

❖ **NIVEL DE RIESGO:**

$$NR = 100\% - 89,20\%$$

$$NR = 10,80 \%$$

**1. MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL:**

Rango de Confianza	Nivel de Riesgos	Nivel de Confianza
15% - 40%	ALTO	BAJO
41% - 60%	(-) MODERADO	(-) MODERADO REGULAR
61% - 85%	(+) MODERADO	(+) MODERADO BUENO
86% - 95%	BAJO	ALTO

**INTERPRETACIÓN:**

En base a los resultados obtenidos en el cuestionario se determina que el nivel de confianza se encuentra en un 89,20%, en consecuencia se tiene un nivel de riesgo de 10,80%, bajo; y, un nivel de confianza alto.

<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada	<b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira	<b>FECHA:</b> 20 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
MEDICIÓN DE RIESGOS**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**HA  
CI. 3**

- ❖ **RIESGO INHERENTE:** El riesgo inherente del proceso de Crédito es de un 85,18%, esto se determinó en la visita a las instalaciones, y entrevista con el Gerente para conocer la situación de la Cooperativa de fuente fidedigna.
  
- ❖ **RIESGO DE DETECCIÓN:** Debido a la experiencia y al trabajo que realizan los profesionales encargados de la auditoría se considera un nivel de riesgo detección del 21%.

**2. MATRIZ DE RIESGO DE AUDITORÍA PARA EL PROCESO DE CONTABILIDAD:**

$$\begin{aligned} RA &= (RI \times RC \times RD) \times 100 \\ RA &= (0,8518 \times 0,1080 \times 0,21) \times 100 \\ RA &= 1,93\% \end{aligned}$$

**INTERPRETACIÓN:**

Se concluye que el equipo de auditores se enfrenta a un riesgo de auditoría de **1,93%** de que se pueda presentar un error material; y éste haya evadido los controles del cliente y podría no ser detectado por los procedimientos de los auditores.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada


**FECHA:** 17 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira


**FECHA:** 20 de agosto del 2010

### 5.2.3. Planificación Específica para el Área de Inversiones

A continuación se presentará la planificación específica para el proceso de Inversiones de la CACPE-GUALAQUIZA:

 <div style="text-align: center;"> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA PARA INVERSIONES</b></p> <p>PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>REF:</p> <p><b>PEI</b> <b>1/1</b></p> </div>					
Nº	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVACIONES
1.	Conocimiento Preliminar: Narrativa del proceso de Inversiones.	PEI. 1	L.Q.	13-08-2010	
2.	Propuesta de Flujograma para Inversiones	PEI. 2	L.Q.	13-08-2010	
3.	Entrevista con la Sra. Eulalia Sanmartín Jefe del proceso de Inversiones.	PEI. 3	L.Q.	14-08-2010	
4.	Preparar el Cuestionario de Control Interno para Inversiones	PEI. 4	L.Q.	17-08-2010	
5.	Aplicar Cuestionarios de Control Interno al proceso de Inversiones	PEI. 5	L.Q.	17-08-2010	
6.	Evaluar el Riesgo de Control, Detección y de Auditoría del proceso de Inversiones.	PEI. 6	L.Q.	17-08-2010	
7.	Informe de Control Interno	<b>PE. 1</b>	L.Q.	20-08-2010	
8.	Programa de Auditoría Inversiones		L.Q.	21-08-2010	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010		
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010		

### 5.2.3.1. Conocimiento Preliminar

 <div style="text-align: center;"> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA</b></p> <p>PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>REF:</p> <p><b>PEI 1</b></p> <p><b>1/2</b></p> </div>				
N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
1.	<b>Jefe de Captaciones</b>	Brinda información a los socios y clientes que se acercan a solicitar una mayor explicación de los Depósitos a Plazo Fijo en cuanto a modalidades de pago de intereses, porcentaje de interés, plazos, seguridad y demás condiciones del contrato; con la finalidad de que se las pueda comparar con las condiciones que ofrece la competencia para poder elegir la mejor alternativa. En caso de que la persona interesada decida ingresar bajo la modalidad de plazo fijo se procede a elaborar el contrato, para lo cual se solicita los datos personales del dueño del dinero entre ellos el número de su cuenta para poder depositar los intereses correspondientes. Luego se revisa y firma el contrato el inversionista junto con el responsable del proceso para de esta manera legalizar el contrato y la operación.	Necesidad de información del socio y cliente para poder invertir sus ahorros.	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 13 de agosto del 2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 14 de agosto del 2010	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

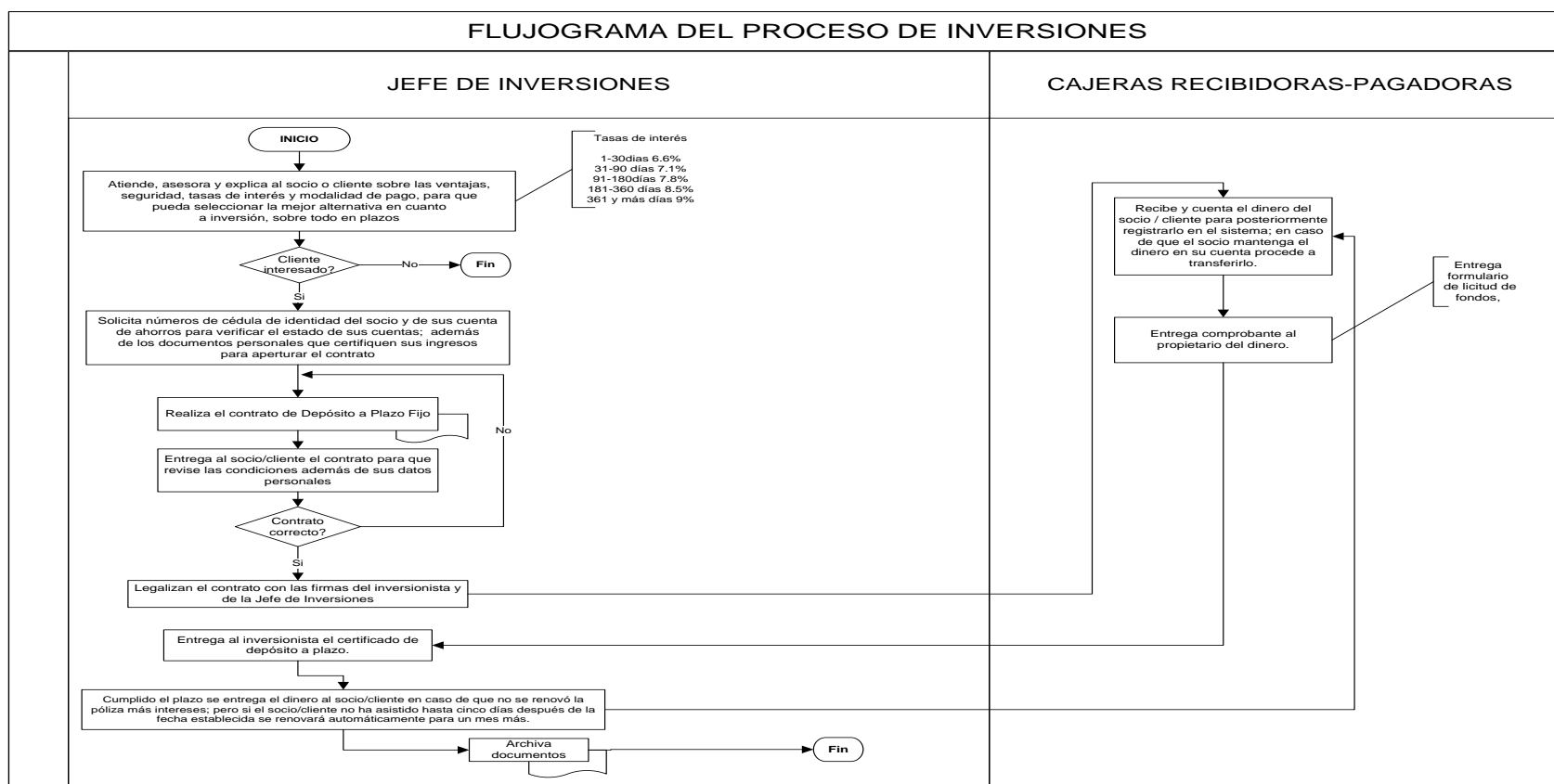
**PEI 1**  
**2/2**

N°	Área y/o puesto	Actividades	Entradas	Salidas
		En caso de que se pasen cinco días de la fecha establecida como límite para la finalización del contrato de depósito a plazo fijo se esperará por el lapso de 5 días y si no se hiciera presente la persona dueña del dinero se renovará automáticamente la póliza para un periodo de 30 días.		
2.	<b>Jefe de Captaciones</b>	Al legalizar el contrato, se recibe el dinero (desde USD 100, los cuales pueden servir como garantía de un crédito, según su monto) por ventanilla, se espera a que se cumpla el plazo fijado para dar por terminado el proceso.		
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 13 de agosto del 2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 14 de agosto del 2010	

Se pudo construir el flujograma del proceso de Inversiones de la siguiente manera:



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA



ELABORADO POR: Quezada Galindo Landy María



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
ENTREVISTA CON LOS JEFES  
DEPARTAMENTALES**

PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PEI 3  
1/1**

**OBJETIVO:** Comunicar el inicio del examen de Auditoría de Gestión

**Nombre del entrevistado:** Sra. Eulalia Sanmartín

**Cargo:** Responsable del proceso de Inversiones de la CACPE-GUALAQUIZA

**Entrevistador:** Srta. Landy Quezada

**Día previsto:** 14 de agosto del 2010

**Hora solicitada:** 2:30 am.

**Lugar:** Instalaciones de la CACPE-GUALAQUIZA

¿Cuál es su opinión sobre el Proceso de Inversiones?

En esta área nos encargamos de captar recursos del público sean socios o no de la Cooperativa, con la finalidad de lograr un nivel de liquidez adecuado, de tal manera que pueda respaldar sus operaciones, pero basado en el cumplimiento de la normatividad relativa al proceso.

¿Tiene algún interés particular en esta auditoría?

Evaluar la gestión realizada dentro del proceso de Inversiones, para poder tomar medidas correctivas o aplicar planes de crecimiento y desarrollo que apoyen los objetivos de la Cooperativa.

- Se recopiló información sobre:

Número de personas en el área: 1 persona.

Posee autonomía para la ejecución de sus actividades: si está dentro de sus funciones caso contrario deberá solicitar autorización al gerente y si es necesario incluso al Consejo de Administración.

Cómo calificaría el ambiente de trabajo: bueno.

Qué tiempo ejerce funciones en el área: 4 años.

No. de transacciones promedio mensuales: promedio de 200 transacciones.


**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 17 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 20 de agosto del 2010

### 5.2.3.2.Evaluación del Sistema de Control Interno

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009						REF:  <b>PEL. 4</b> <b>1/2</b>		
	RESPONSABLE: Sra. Eulalia Sanmartín FUNCIÓN: Jefe del Proceso de Inversiones								
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIONES		Observaciones		
		N/A	SI	NO	Puntaje Obtenido	Puntaje Óptimo			
1.	¿El proceso tiene establecido un Manual de Procedimientos?			X	0	10	No Cuenta con un manual de procedimientos	Ref.: HA Cl.1	
2.	¿Existen políticas establecidas en el proceso que sean claras y aplicables?		X		10	10	Si se manejan políticas claras y definidas		
3.	¿La políticas internas son difundidas y publicadas entre el personal involucrado en el proceso de Inversiones?		X		10	10	Todas las políticas son difundidas entre el personal involucrado en el proceso incluso entre procesos relacionados.		
4.	¿Existe una valuación periódica de las inversiones?		X		10	10	Se realiza incluso semanal		
5.	¿Se registran oportunamente los rendimientos a los inversionistas de la Cooperativa?		X		10	10	Se cancelan los intereses de acuerdo a lo establecido en el contrato de depósito a plazo fijo		
6.	¿Cancelan a tiempo los rendimientos a los inversionistas?		X		10	10	Los rendimientos generados se cancelan adecuadamente		
7.	¿Se aplica la ley de lavado de Activos al momento de captar dinero del público?			X	0	10	No se aplica un manual contra el lavado de activos	Ref.: HA Cl.2	
8.	¿Se mantiene un registro en donde se encuentre datos relativos a las Captaciones que mantiene la Cooperativa?		X		10	10	Se mantiene en la base de datos con todo el historial del socio dentro de la Cooperativa el cual se actualiza constantemente		
	¿Posee la Cooperativa un archivo con información referente a la Antigüedad de las captaciones?				10	10			
	¿Se cuenta con un documento en donde se lleve el registro de los Intereses pendientes de cancelar?				10	10			
9.	¿Existen parámetros para negociar el plazo y la tasa de interés que se pagará al socio o cliente o cliente?		X		10	10	Si existen y dependerá del monto que se negocie		
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada					<b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010				
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira					<b>FECHA:</b> 20 de agosto del 2010				



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**


PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PEI. 4  
2/2**

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIONES		Observaciones
		N/A	SI	NO	Puntaje Obtenido	Puntaje Óptimo	
10.	¿Se cuenta con información personal de contacto de clientes o socios inversionistas?		X		10	10	Si cuenta, para poder notificar cualquier resolución que sea de tipo urgente que el socio conozca
11.	¿Se notifica al cliente o socio con anticipación el vencimiento de su inversión para que pueda decidir oportunamente su renovación?		X		10	10	Se le notifica en el día del vencimiento de la póliza, para que pueda acercarse a retirar su dinero o a renovar el contrato
12.	¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro del proceso?		X		4	10	Si, actualmente una persona es la encargada de manejar el proceso de inversiones
13.	¿Existe numeración consecutiva y prenumerada de los certificados de depósito?		X		8	8	Se lleva una numeración para evitar confusiones.
14.	¿El sistema informático que posee la cooperativa cuenta con todas las aplicaciones necesarias que faciliten el proceso de Inversiones?		X		10	10	El proceso cuenta con el apoyo del sistema informático en cuanto al proceso de inversiones.
15.	¿Cuenta el proceso de Inversiones con un formato preestablecido para la documentación que se genere?		X		8	8	La documentación es generada de manera estandarizada
16.	¿Se archiva de manera segura los documentos de soporte generados en el proceso?		X		10	10	Toda la documentación que es de importancia significativa es archivada en la caja fuerte que posee la Cooperativa
17.	¿La tasa de interés es fija?		X		10	10	No varía, la tasa que se pacta se cumple
18.	¿Para la fijación de una tasa de interés por montos altos es necesaria la autorización de gerencia?		X		10	10	Para toda actividad que este fuera de actividad normal es necesaria la aprobación de gerencia
<b>TOTAL</b>					170	196	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada					<b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010		
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira					<b>FECHA:</b> 20 de agosto del 2010		

### 5.2.3.3. Hallazgos de Control Interno-Proceso de Inversiones

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA</p> <p style="text-align: center;"><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p style="text-align: center;">HOJA DE HALLAZGO-EVALUACIÓN DE CONTROL</p> <p style="text-align: center;">PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</p>	<p><b>Ref.:</b></p> <p><b>HA</b></p> <p><b>CI.1</b></p>
<p><b>HALLAZGO N° 1</b></p>		
<p><b>TÍTULO:</b> INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>		
<p><b>CONDICIÓN:</b></p>	<p>El proceso de Inversiones de la CACPE-GUALAQUIZA no dispone de un manual de procedimientos para el desarrollo de sus actividades.</p>	
<p><b>CRITERIO:</b></p>	<p>Las buenas prácticas administrativas establecen que todo proceso debe contar con un manual de procedimientos con la finalidad que se tenga una normativa clara y definida, pero sobre todo que se la cumpla a cabalidad.</p>	
<p><b>CAUSA:</b></p>	<p>Falta de seguimiento de las autoridades a las necesidades de cada departamento.</p>	
<p><b>EFFECTO:</b></p>	<p>Presencia de riesgos operativos, que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.</p>	
<p><b>CONCLUSIONES:</b></p> <p>Al no contar con un manual de procedimientos por la falta de atención de las autoridades, el proceso no direcciona adecuadamente sus actividades por lo que la consecución de los objetivos cooperativos se dificulta.</p> <p><b>RECOMENDACIONES:</b></p> <p>Los directivos encargados diseñarán y aplicarán un manual de procedimientos que contenga normas y lineamientos estandarizados, para poder desarrollar las actividades que el proceso de Inversiones necesita desarrollar.</p>		
<p><b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada</p>	<p><b>FECHA:</b> 17 de agosto del 2010</p>	
<p><b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira</p>	<p><b>FECHA:</b> 20 de agosto del 2010</p>	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

HOJA DE HALLAZGO-EVALUACIÓN DE CONTROL

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

HA  
Cl. 2

**HALLAZGO N° 2**

**TÍTULO:** INEXISTENCIA DE UN MANUAL PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS

<b>CONDICIÓN:</b>	En el proceso de Inversiones de la CACPE-GUALAQUIZA, no se aplica la ley para prevenir el Lavado de Activos
<b>CRITERIO:</b>	Según la Constitución Política del país la Cooperativa debería aplicar la Ley de Lavado de Activos, de tal manera que las operaciones se ejecuten de manera transparente.
<b>CAUSA:</b>	Falta de preocupación del personal involucrado en el proceso para aplicar la Ley, a través de un Manual para el efecto.
<b>EFFECTO:</b>	Dificultad para regular las operaciones de la forma en que dispone la Ley. Riesgo de Captación de recursos de dudosa procedencia e involucrar a la Cooperativa en problemas legales.

**CONCLUSIONES:**

El proceso de Inversiones no aplica la Ley que previene el Lavado de Activos en la Cooperativa, porque no cuenta con un Manual que facilite su aplicación, lo que ocasiona que las actividades no se desarrollan enmarcadas en la Ley.

**RECOMENDACIONES:**

El Gerente, en conjunto con el personal encargado del Proceso de Inversiones, deberán entre sus funciones elaborar un Manual aplicativo de la Ley de Lavado de Activos y aplicarlo con la finalidad de transparentar las actividades del proceso de Inversiones.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 17 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 20 de agosto del 2010

### 5.2.3.4. Medición de Riesgos del Proceso de Inversiones



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-  
GUALAQUIZA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

MEDICIÓN DE RIESGOS

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

HA  
CI. 3

❖ NIVEL DE CONFIANZA:

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

$$NC = (170/196) * 100$$

$$NC = 86,73 \%$$

❖ NIVEL DE RIESGO:

$$NR = 100\% - 86,73\%$$

$$NR = 13,27 \%$$

3. MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL:

Rango	Nivel de Riesgos	Nivel de Confianza
15% - 40%	ALTO	BAJO
41% - 60%	(-) MODERADO	(-) MODERADO REGULAR
61% - 85%	(+) MODERADO	(+) MODERADO BUENO
86% - 95%	BAJO	ALTO



INTERPRETACIÓN:

En base a los resultados obtenidos en el cuestionario se determina que el nivel de confianza se encuentra en un 86,73%, en consecuencia se tiene un nivel de riesgo de 13,27% **BAJO**; y, un nivel de confianza **ALTO**.

ELABORADO POR: Landy Quezada

FECHA: 17 de agosto del 2010

REVISADO POR: Ing. Pedro Rivadeneira

FECHA: 20 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**MEDICIÓN DE RIESGOS**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**HA  
Cl. 3**

- ❖ **RIESGO INHERENTE:** El riesgo inherente del proceso de Crédito es de un 85,18%, esta afirmación ha sido realizada en base a la evaluación del Control interno realizada en la Cooperativa mediante una visita a las instalaciones, y entrevista con el Gerente para conocer la situación de la Cooperativa de fuente fidedigna.
  
- ❖ **RIESGO DE DETECCIÓN:** Debido a la experiencia y al trabajo que realizan los profesionales encargados de la auditoría se considera un nivel de riesgo de detección del 21%.

4. RIESGO DE AUDITORÍA PROCESO DE INVERSIONES:

$$\begin{aligned} RA &= (RI \times RC \times RD) \times 100 \\ RA &= (0,8518 \times 0,1327 \times 0,21) \times 100 \\ RA &= 2,37\% \end{aligned}$$

**INTERPRETACIÓN:**

Se concluye que el equipo de auditores se enfrenta a un riesgo de auditoría de **2,37%** de que se ha ejecutado un error material; y éste ha evadido los controles del cliente y podría no ser detectado por los procedimientos de los auditores.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada


**FECHA:** 17 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 20 de agosto del 2010



#### 5.2.4. Informe de Control Interno

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b></p> <p>PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</p>	<p>REF:</p> <p><b>PEIF 1</b></p> <p><b>1/8</b></p>
<p>INGENIERO</p> <p>FABIÁN ALEJANDRO</p> <p>GERENTE DE LA</p> <p>CACPE-GUALAQUIZA</p> <p><b>1.</b> He auditado LOS PROCESOS DE CRÉDITO, CONTABILIDAD E INVERSIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CACPE-GUALAQUIZA”, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2009; tomando como base las normas de auditoría en las cuales se exige que el auditor logre un conocimiento global y detallado de los procesos ha ser auditados. La responsabilidad de establecer y conservar el sistema de control interno es netamente de la administración de la “CACPE-GUALAQUIZA”, por lo tanto para cumplir a cabalidad con esta responsabilidad, se necesita de valoraciones y opiniones de la alta dirección de la Cooperativa, con la finalidad de establecer y medir los logros esperados y alcanzados, sin olvidar el costo propio de las políticas y procedimientos emanadas del sistema de control interno que posee la institución financiera.</p> <p><b>2.</b> En el planeamiento y ejecución de la auditoría de gestión a los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones de la “CACPE-GUALAQUIZA”, por el año concluido al 31 de diciembre de 2009, se consideró el sistema de control interno que mantiene la Cooperativa para poder determinar los procedimientos de auditoría ha ser aplicados para poder expresar una opinión sobre los procesos examinados. Sin embargo, se detectó varios aspectos relacionados con el funcionamiento de sistema, que según nuestro criterio deben ser incluidos en este informe por estar de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas y porque fundamentalmente podrían incidir en el desempeño de la Cooperativa de manera negativa.</p>		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

INFORME DE CONTROL INTERNO

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PEIF 1**

**2/8**

Como uno de los objetivos más significativos del control interno, se encuentra el proporcionar a la administración de la Cooperativa “CACPE-GUALAQUIZA”, un nivel razonable, más no total de seguridad. Debido a la existencia de limitaciones propias de cualquier sistema de control interno, se pueden presentar errores y no ser detectados.

**3.** Para lograr los fines del presente informe, hemos clasificado las políticas y procedimientos relevantes del sistema de control interno en los procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones.

**4.** La debilidad material es una situación en la cual el modelo y operación de los elementos específicos del control interno no disminuyen a un nivel bajo el riesgo de errores en las operaciones de los procesos de la Cooperativa, porque pueden presentarse y no ser detectados a tiempo por los empleados en la ejecución de sus funciones. Se detectó algunos aspectos relacionados con el sistema de control interno y sus operaciones, los mismos que son considerados como hallazgos de auditoría, según lo establecido en las normas de auditoría vigentes en el país. Los hallazgos de auditoría son aspectos referentes a las deficiencias en el modelo y manejo del sistema de control interno, que bajo nuestro criterio, podrían incidir de manera negativa la consecución de los objetivos propuestos por la Cooperativa.

Como hallazgos de auditoría tenemos:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
INFORME DE CONTROL INTERNO**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PEIF 1**

**3/8**

**4.1. Proceso de Crédito y Contabilidad:**

A continuación se presentan los hallazgos encontrados dentro de estos procesos:

**4.1.1. SISTEMA INFORMÁTICO**

El Sistema Informático que maneja la CACPE-GUALAQUIZA, no cuenta con todas las aplicaciones necesarias en los proceso de Crédito y Contabilidad. Las buenas practicas administrativas establecen que la Cooperativa debe contar con un sistema informático íntegro, que disponga de toda las aplicaciones necesarias para cada proceso, de tal manera que la información que se obtenga con la aplicación de este sistema sea veraz, clara y oportuna, sobre todo que contribuya a una adecuada toma decisiones.

**CONCLUSIONES:**

Los procesos de Crédito y Contabilidad no pueden confiar en algunos resultados que son obtenidos del sistema informático porque carece de ciertas aplicaciones, ya que en varias ocasiones se han detectado errores involuntarios generando inconformidad entre los socios y en los mismos encargados de los procesos.

**RECOMENDACIONES:**

El Gerente en concordancia con las autoridades de la Cooperativa deberá buscar, analizar, elegir y aplicar el sistema informático más conveniente sobre todo que sea completo, que tenga las aplicaciones actuales y las que hacen falta de tal manera que pueda contribuir al desarrollo de la entidad financiera mediante la entrega oportuna de información fidedigna y completa.

**4.2. Proceso de Crédito:**

**4.2.1.MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DESACTUALIZADO**

La CACPE-GUALAQUIZA, no cuenta con un manual de procedimientos actualizado para ejecutar el proceso de Crédito. De acuerdo a las políticas de Control Interno y a las buenas prácticas administrativas se debe actualizar los manuales de procedimientos cada año, de tal manera que sean un soporte en las actividades y en una adecuada toma de decisiones. Los manuales de procedimientos se encuentran desactualizados porque con el transcurso de los días se van adoptando nuevas medidas y políticas internas, las mismas que por falta de tiempo no han sido incrementadas ni corregidas en el manual.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
INFORME DE CONTROL INTERNO**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PEIF 1**

**4/8**

**CONCLUSIONES:**

El proceso de Crédito carece de un manual de procedimientos actualizado, lo que en consecuencia lleva a desarrollar sus actividades fuera de la normativa establecida para el efecto.

**RECOMENDACIONES:**

El Gerente General en conjunto con los demás directivos y personal involucrado en el proceso reestructurará y aplicará un manual de procedimientos que contenga normas y procedimientos para el proceso de Crédito, con la finalidad de que las operaciones crediticias se realicen apoyadas en una normatividad actualizada.

**4.2.2. COMUNICACIÓN DEFICIENTE ENTRE PROCESOS**

La CACPE-GUALAQUIZA, en algunas ocasiones carece de una comunicación eficiente entre procesos, debido a su ubicación geográfica. La Cooperativa debe mantener canales de comunicación alternativos de tal manera que cuando se necesite comunicar una decisión o situación importante no existan limitantes que impidan esta actividad. Debido a la ubicación geográfica en la que se encuentra la matriz de la CACPE-GUALAQUIZA, los canales de comunicación más utilizados como el teléfono o el internet que son de gran utilidad y una herramienta de trabajo muy importante en estos tiempos, no son permanentes ni de buena calidad.

**CONCLUSIONES:**

El proceso de Crédito no puede comunicarse oportunamente con los demás procesos de la Cooperativa ocasionando pérdida de tiempo y malestar entre los empleados.

**RECOMENDACIONES:**

El Gerente deberá adoptar nuevos mecanismos de comunicación para evitar el estancamiento de las actividades en los procesos, ya que todos se encuentran relacionados entre sí por la actividad propia que realiza una entidad financiera como es la Cooperativa. También se recomienda contratar con el proveedor que mejor servicio otorgue en el medio, en cuanto a Internet.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
INFORME DE CONTROL INTERNO**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PEIF 1**

**5/8**

#### **4.3. Proceso de Contabilidad e Inversiones:**

A continuación se presentan los hallazgos encontrados en estos procesos:

##### **4.2.1. INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

A pesar de que el proceso de Contabilidad e Inversiones de la CACPE-GUALAQUIZA cuenta con políticas internas, carece de un manual de procedimientos debidamente aprobado para la ejecución sus actividades. De acuerdo a las políticas de Control Interno se debe elaborar un manual de procedimientos para cada proceso, con la finalidad de que se tenga una normativa clara y definida al momento de realizar una actividad. Este manual no se ha elaborado por la falta de tiempo y por cierto descuido de las autoridades para recopilar las políticas internas y así crear el manual de procedimientos.

##### **CONCLUSIONES:**

Los procesos de Contabilidad e Inversiones carecen de un manual de procedimientos debidamente aprobado, lo que no permite realizar las actividades basadas en normativa debidamente elaborada.

##### **RECOMENDACIONES:**

El Gerente General en conjunto con los demás directivos y personal involucrado en el proceso desarrollará un manual de procedimientos para cada proceso, el cual deberá contar con normas y procedimientos para los procesos de Contabilidad e Inversiones, de tal manera que la información contable sea procesada de forma estandarizada y apoyada en una normativa promulgada y debidamente aprobada.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
INFORME DE CONTROL INTERNO**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PEIF 1**

**6/8**

#### **4.3. Proceso de Inversiones:**

A continuación se presentarán los hallazgos encontrados solo en el proceso de Inversiones:

##### **4.3.1. INEXISTENCIA DE UN MANUAL PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS**

El proceso de Inversiones de la CACPE-GUALAQUIZA, no cuenta con un Manual aplicable para prevenir el Lavado de Activos. Es por ello que la Cooperativa debería contar con un manual en donde se establezcan actividades que prevengan el Lavado de Activos, de tal manera que las operaciones se realicen de manera uniforme y bajo lineamientos claros.

#### **CONCLUSIONES:**

El proceso de Inversiones no cuenta con un Manual que prevenga el Lavado de Activos en la Cooperativa, por lo que las actividades no se desarrollan enmarcadas en la Ley.

#### **RECOMENDACIONES:**

El Gerente en conjunto con el personal encargado deberá entre sus funciones, desarrollar y aplicar un Manual contra el Lavado de Activos para transparentar el proceso de Inversiones, sobre todo analizar los dineros que sean de dudosa procedencia.

Sobre la base de los hallazgos mencionados anteriormente se obtuvieron los siguientes Resultados de Evaluación del Control Interno:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN  
INFORME DE CONTROL INTERNO**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**PEIF 1**

**7/8**

**Determinación del Riesgo:**

La Evaluación realizada al Sistema de Control Interno de los procesos auditados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPE-GUALAQUIZA”, nos permite establecer los siguientes niveles de riesgo de control, sustentado en los papeles de trabajo “Cuestionario de Evaluación de Control Interno” y “Calificación del Riesgo”, según lo indicamos a continuación:

**PROCESO DE CRÉDITO:**

Nivel de Riesgo	11, 05 %	<b>BAJO</b>
Nivel de Confianza	88, 95 %	<b>ALTO</b>

**PROCESO DE CONTABILIDAD:**

Nivel de Riesgo	10, 80 %	<b>BAJO</b>
Nivel de Confianza	89, 20%	<b>ALTO</b>

**PROCESO DE INVERSIONES:**

Nivel de Riesgo	13, 27 %	<b>BAJO</b>
Nivel de Confianza	86, 73 %	<b>ALTO</b>



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-  
GUALAQUIZA

AUDITORÍA DE GESTIÓN  
INFORME DE CONTROL INTERNO

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:  
**PEIF 1**  
**8/8**

5. Nuestro análisis sobre el control interno no abarca todos los aspectos del sistema de control interno que podrían ser situaciones reportables, es por ello que tampoco revelará todos los hallazgos de auditoría que sean considerados como debilidades materiales como se mencionó anteriormente. Sin embargo, creemos que los hallazgos de auditoría descritos constituyen debilidades administrativas.

Algunos asuntos relacionados con el control interno y su operación, que han sido estimados de menor significación han sido informados a los altos directivos de la Cooperativa “CACPE-GUALAQUIZA”, mediante la Comunicación de Resultados de la Auditoría de Gestión.

6. El informe ha sido elaborado a manera de informativo para los altos directivos de la Cooperativa “CACPE-GUALAQUIZA”. Esta limitación no pretende impedir la sociabilización de este informe que previa autorización de la propia Cooperativa, se hará conocer a los empleados responsables de los procesos auditados.

Quito, 20 de agosto del 2010.


Atentamente,

---

Ing. Landy Quezada  
Auditor Jefe  
**“Q&G AUDITORES**



**5.2.5. Programa de Auditoría para el Proceso de Contabilidad,  
Crédito e Inversiones.**

 <div style="text-align: center;"> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA</p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA PROCESO DE CRÉDITO</b></p> <p>PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>REF:</p> <p><b>CC</b> <b>1/1</b></p> </div>					
Nº	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVACIONES
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR</b>				
	<b>CRÉDITO</b>				
1.	Solicitudes de Crédito.				
	<b>Procedimiento de Auditoría:</b> Indagar sobre los préstamos concedidos a los socios.	CC. 1	L.Q.	23-08-2010	
2.	Créditos entregados que cumplen requisitos				
	<b>Procedimiento de Auditoría:</b> Revisar el número de créditos entregados que cumplen con los requisitos solicitados.	CC. 2	L.Q.	23-08-2010	
3.	Antigüedad de Cartera				
	<b>Procedimiento de Auditoría:</b> Analizar la antigüedad de la cartera que mantiene la Cooperativa según el tipo de crédito.	CC. 3	L.Q.	23-08-2010	
4.	Notificaciones Respondidas				
	<b>Procedimiento de Auditoría:</b> Comparar el número de notificaciones enviadas con el número de notificaciones respondidas según el tipo de crédito y la antigüedad.	CC. 4	L.Q.	23-08-2010	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 21 de agosto del 2010		
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 22 de agosto del 2010		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-  
GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA  
PROCESO DE CONTABILIDAD**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**C  
1/1**

Nº	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVACIONES
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR</b>				
	CONTABILIDAD				
1.	Comprobantes Contables generados. <b>Procedimiento de Auditoría:</b> Comprobar el número de comprobantes anulados y el número de comprobantes contabilizados	C. 1	L.Q.	24-08-2010	
2.	Gastos de Administración <b>Procedimiento de Auditoría:</b> Analizar el monto de los gastos ejecutados en Contabilidad con el presupuesto anual asignado.	C. 2	L.Q.	24-08-2010	
3.	Documentación Archivada adecuadamente <b>Procedimiento de Auditoría:</b> Inspeccionar si la documentación se encuentra debidamente archivada conforme lo establece la ley.	C. 3	L.Q.	24-08-2010	
4.	Proveedores atendidos en el plazo establecido <b>Procedimiento de Auditoría:</b> Constatar el número de proveedores que han sido atendidos en el plazo establecido para el pago de facturas.	C. 4	L.Q.	24-08-2010	
5.	Pago de Dietas a Directivos <b>Procedimiento de Auditoría:</b> Indagar sobre el tiempo de pago de las Dietas a los Directivos	C. 5	L.Q.	24-08-2010	
6.	Pago de Viáticos a Directivos y funcionarios <b>Procedimiento de Auditoría:</b> Verificar el tiempo de pago de los viáticos a los Directivos y funcionarios de la Cooperativa.	C. 6	L.Q.	24-08-2010	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 21 de agosto del 2010		
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 22 de agosto del 2010		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA  
PROCESO DE INVERSIONES**


PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**I  
1/1**

Nº	ACTIVIDADES HA REALIZARSE	REF/PT	REALIZAD O POR:	FECHA	OBSERVACIONES
	<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR</b>				
	<b>INVERSIONES</b>				
1.	Inversiones Atendidas.				
	<b>Procedimiento de Auditoría:</b> Indagar sobre el número de inversiones receptadas sobre el número de personas interesadas en invertir.	I. 1	L.Q.	25-08-2010	
2.	Inversiones Captadas				
	<b>Procedimiento de Auditoría:</b> Analizar el total de las inversiones captadas durante el año 2009 y comparar con el año 2008	I. 2	L.Q.	25-08-2010	
3.	Intereses Pagados				
	<b>Procedimiento de Auditoría:</b> Comparar el monto de intereses cancelados durante el 2009 y el monto cancelado en el 2008.	I. 3	L.Q.	25-08-2010	
4.	Inversiones Renovadas				
	<b>Procedimiento de Auditoría:</b> Comparar el número de inversiones renovadas en el año 2009 sobre el año 2008.	I. 4	L.Q.	25-08-2010	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 21 de agosto del 2010		
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 22 de agosto del 2010		

### 5.3. Ejecución del trabajo de Auditoría

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>PROCESO DE CRÉDITO</b> PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009		<b>Ref.:</b>  <b>CC.1</b>						
	<b>PROCESO N° 1: Solicitudes de Crédito.</b>								
<b>PROCEDIMIENTO N° 1:</b> Indagar sobre los préstamos concedidos a los socios.									
<b>APLICACIÓN:</b>  Se realizaron preguntas a la Responsable del proceso de Crédito, con la finalidad de conocer cuántos créditos habían sido concedidos y cuántos fueron solicitados para su posterior verificación. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes: <b>Persona encuestada:</b> Srta. Gina Ávila. <b>Cargo:</b> Jefa de Crédito y Cobranzas. <b>Preguntas:</b> 1. ¿Cuántos préstamos fueron concedidos durante el año 2009? 2. ¿Cuántos préstamos fueron solicitados durante el año 2009?  <b>Respuestas:</b>		<b>HALLAZGO:</b>  Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar.							
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">1.Préstamos Concedidos</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">CC.1.1.</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">1117</td> </tr> <tr> <td>1.Préstamos Solicitados</td> <td></td> <td style="text-align: center;">1130</td> </tr> </table>		1.Préstamos Concedidos	CC.1.1.	1117	1.Préstamos Solicitados		1130	} <input checked="" type="checkbox"/>	
1.Préstamos Concedidos	CC.1.1.	1117							
1.Préstamos Solicitados		1130							
<b>INDICADOR: Préstamos concedidos</b>  $\text{Préstamos Concedidos} = \frac{\text{N}^\circ \text{ préstamos concedidos}}{\text{N}^\circ \text{ préstamos solicitados}} \times 100$ $\text{Préstamos Concedidos} = \frac{1117}{1130}$ $\text{Préstamos Concedidos} = 98,85 \%$ <p>Del total de solicitudes de crédito durante el año 2009, fueron aprobadas el 98,85%, mientras que el 1,15% fueron rechazadas porque los socios solicitantes no cumplían con los requisitos fijados por la Cooperativa para el efecto, pero esas solicitudes quedaron pendientes para ser aprobadas el próximo año.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> = Datos Extraídos del Sistema</p>									
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada		<b>FECHA:</b> 23de agosto del 2010							
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira		<b>FECHA:</b> 23 de agosto del 2010							



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CRÉDITO

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**CC.1.1.**

**PRÉSTAMOS CONCEDIDOS**

Nº	TIPO DE CRÉDITO	NÚMERO DE CRÉDITOS SOLICITADOS	NÚMERO DE APROBADOS	NÚMERO DE RECHAZADOS	OBSERVACIONES
1.	COMERCIAL	24	23	1	Falta de carnet de votación
2.	CONSUMO	418	414	4	Falta de documentos de los garantes y solicitantes
3.	VIVIENDA	180	177	3	Algunos se encontraban en mora por ser garantes
4.	MICROEMPRESA	508	503	5	No presentaron varios documentos.
TOTAL		1130	1117	13	Los créditos que no pudieron ser despachados en el 2009 se pasaron para ser tramitados a inicio del 2010.
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada				<b>FECHA:</b> 23 de agosto del 2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira				<b>FECHA:</b> 23 de agosto del 2010	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CRÉDITO

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

CC.2

**PROCESO N° 2: Créditos entregados.**

**PROCEDIMIENTO N° 2:** Revisar el número de créditos entregados que cumplen con los requisitos solicitados.

**APLICACIÓN:**

Se revisó cuántos de los créditos despachados a los socios cumplían con los requisitos solicitados por la Cooperativa sobre la base de una muestra tomada aleatoriamente. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:

**Persona encargada:** Srta. Gina Ávila.

**Cargo:** Jefa de Crédito y Cobranzas.

**Preguntas:**

1. ¿Cuántos préstamos entregados durante el año 2009 cumplían con los requisitos establecidos por la Cooperativa?
2. ¿Cuántos préstamos fueron entregados durante el año 2009?

**Respuestas:**

<b>1.Préstamos Concedidos</b>	<b>CC.2.1.</b>	<b>100</b>	} <input checked="" type="checkbox"/>
<b>1.Préstamos Solicitados</b>		<b>100</b>	

**HALLAZGO:**

Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar.

**INDICADOR:** Créditos entregados que cumplen requisitos

$$\text{Préstamos Entregados} = \frac{\text{N}^\circ \text{ préstamos entregados que cumplen requisitos}}{\text{N}^\circ \text{ créditos entregados}} \times 100$$

$$\text{Préstamos Entregados} = \frac{100}{100}$$

$$\text{Préstamos Entregados} = 100 \%$$

Del total de créditos entregados durante el año 2009, el 100% cumplieron con los requisitos solicitados por la Cooperativa para su despacho. La Srta. Encargada explicó que para dar trámite a las solicitudes de crédito se requería que obligatoriamente los socios cumplieran con los requisitos.

= Datos Extraídos del Sistema

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 23 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 23 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CRÉDITO

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**CC.2.1.**

**PRÉSTAMOS CONCEDIDOS ( SEGÚN MUESTRA)**

Nº	TIPO DE CRÉDITO	NÚMERO DE CRÉDITOS ENTREGADOS	NÚMERO CRÉDITOS QUE CUMPLEN REQUISITOS	NÚMERO CRÉDITOS QUE NO CUMPLEN REQUISITOS	OBSERVACIONES
1.	COMERCIAL	2	2	0	<p>Todos los créditos cumplen con requisitos. Para ser despachados los créditos necesariamente cada socio solicitante deberá armar su carpeta con todos los requisitos que la Cooperativa ha establecido caso contrario no se procederá a recibir la solicitud.</p>
2.	CONSUMO	32	32	0	
3.	VIVIENDA	16	16	0	
4.	MICROEMPRESA	50	50	0	
TOTAL		100	100	0	
		(100/1117)	8,95%	ES EL PORCENTAJE QUE CUBRE LA MUESTRA DEL TOTAL DE LA POBLACIÓN.	
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada				<b>FECHA:</b> 23 de agosto del 2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira				<b>FECHA:</b> 23 de agosto del 2010	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CRÉDITO

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**CC.3  
1/3**

**PROCESO N° 3:** Cartera Vencida según tipo

**PROCEDIMIENTO N° 3:** Analizar la antigüedad de la cartera que mantenía la Cooperativa según el tipo de crédito al 31 de diciembre del 2009.

**APLICACIÓN:**

Se procedió a realizar el examen visual de los reportes de la cartera vencida, según el tipo de crédito, al 31 de diciembre del 2009:

**Información:**

1. Cartera Comercial	<b>CC.3.1.</b>	3.833,41
2. Cartera de Consumo		91.191,61
3. Cartera de Vivienda		39.111,47
4. Cartera de Microcrédito		112.907,85

}  $\delta$

**HALLAZGO:**

**Ref.:**

**HA CC.3.2.**

**HA CC.3.3.**

**INDICADOR:** Cartera Comercial Vencida

$$\text{Cartera Comercial Vencida} = \frac{\text{Total cartera comercial vencida}}{\text{Total cartera comercial}} \times 100$$

$$\text{Cartera Comercial Vencida} = \frac{3833,41}{30.654,16}$$

$$\text{Cartera Comercial Vencida} = 12,51 \%$$

Del total de créditos comerciales entregados durante el año 2009, el 87,49% se recuperó al finalizar periodo mientras que el 12,51% se registró en mora.

$\delta$  = Cotejado con Documento

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 23 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 23 de agosto del 2010





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
PROCESO DE CRÉDITO  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**  
**CC.3**  
**2/3**

**INDICADOR:** Cartera Consumo Vencida

$$\text{Cartera Consumo Vencida} = \frac{91.191,61}{10.077.415,87}$$
$$\text{Cartera Consumo Vencida} = 0,905 \%$$

Del total de créditos comerciales entregados durante el año 2009, el 99,09% se recuperó al finalizar periodo mientras que el 0,905% se registró en mora.

**INDICADOR:** Cartera Vivienda Vencida

$$\text{Cartera Vivienda Vencida} = \frac{39.111,47}{199.930,03}$$
$$\text{Cartera Vivienda Vencida} = 19,56 \%$$

Del total de créditos comerciales entregados durante el año 2009, el 80,44% se recuperó al finalizar periodo mientras que el 19,56% se registró en mora.

**INDICADOR:** Cartera Microempresa Vencida.

$$\text{Cartera Microcrédito Vencida} = \frac{112.907,85}{479.134,88}$$
$$\text{Cartera Microcrédito Vencida} = 23,56 \%$$

Del total de créditos comerciales entregados durante el año 2009, el 76,44% se recuperó al finalizar periodo mientras que el 23,56% se registró en mora.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 14 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CRÉDITO

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**CC.3  
3/3**

**INDICADOR:** Antigüedad de Cartera

**Cartera Total Vencida =** 
$$\frac{\text{Total cartera vencida}}{\text{Total cartera}}$$

**Cartera Total Vencida =** 
$$\frac{247.044,34}{10.774.949,80}$$

**Cartera Total Vencida = 2,29 %**

Del total de créditos entregados durante el año 2009, el 97,71% se recuperó al finalizar periodo mientras que el 2,29% se registró como cartera vencida.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 14 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CRÉDITO

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

CC.3.1.

**Antigüedad de Cartera / Tipo de Cartera**

**Tabla 1**

TIPO DE CARTERA  ANTIGÜEDAD DE CARTERA	COMERCIAL  ( USD \$ )	CONSUMO  ( USD \$ )	VIVIENDA  ( USD \$ )	MICROEMPR ESA  ( USD \$ )	TOTALES
DE 1 A 30 DÍAS	-	11.822,25	-	6.872,95	<b>18.695,20</b>
DE 31 A 90 DÍAS	333,34	17.747,06	-	9.841,65	<b>27.922,05</b>
DE 91 A 180 DÍAS	500,01	14.579,83	-	8.799,32	<b>23.879,16</b>
DE 91 A 270 DÍAS	-	-	7.338,93	-	<b>7.338,93</b>
DE 181 A 270 DÍAS	-	12.112,29	-	-	<b>12.112,29</b>
DE 181 A 360 DÍAS	1.000,02	-	-	14.725,02	<b>15.725,04</b>
DE MÁS DE 270 DÍAS	-	34.930,18	-	-	<b>34.930,18</b>
DE 271 A 360 DÍAS	-	-	3.644,72	-	<b>3.644,72</b>
DE MÁS DE 360 DÍAS	2.000,04	-	-	72.668,91	<b>74.668,95</b>
DE 361 A 720 DÍAS	-	-	13.106,25	-	<b>13.106,25</b>
DE MÁS DE 720 DÍAS	-	-	15.021,57	-	<b>15021,57</b>
<b>TOTALES</b>	<b>3.833,41</b>	<b>91.191,61</b>	<b>39.111,47</b>	<b>112.907,85</b>	<b>247.044,34</b>

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 23 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 23 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CRÉDITO

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**HA  
CC.3.2.**

**PROCESO:** Cartera Vivienda Vencida

**HALLAZGO N° 1**

<b>CONDICIÓN</b>	Al finalizar el año 2009 la Cooperativa reportó un 19,56% de Cartera Vivienda Vencida.
<b>CRITERIO</b>	En la Planificación Estratégica 2007-2010, la Cooperativa para regular sus operaciones estableció como objetivo disminuir su morosidad hasta menos del 3 %.
<b>CAUSA</b>	Falta de seguimiento dentro de este tipo de créditos por parte de los funcionarios encargados de la recuperación de la Cartera.
<b>EFFECTO</b>	Ausencia de recuperación de los recursos de la Cooperativa. Generación de gastos propios de la gestión de cobranzas.

**CONCLUSIONES:**

La Cooperativa mantiene un 19,56% de cartera de Vivienda Vencida, lo cual no concuerda con lo fijado en su planificación estratégica y provoca gastos de cobranza para su recuperación.

**RECOMENDACIONES:**

El Gerente General en concordancia con los Directivos buscarán mecanismos que mejoren la gestión de recuperación, además evaluarán el trabajo realizado por el oficial de Cobranzas el cual debe estar orientado a resultados.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 23 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 23 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CRÉDITO

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**HA  
CC.3.3.**

**PROCESO:** Cartera Microempresa Vencida

**HALLAZGO N° 2**

<b>CONDICIÓN</b>	Al finalizar el año 2009 la Cooperativa reportó un 23,56% de Cartera Microcrédito Vencida.
<b>CRITERIO</b>	En la Planificación Estratégica 2007-2010, la Cooperativa para regular sus operaciones estableció como objetivo disminuir su morosidad hasta menos del 3 %.
<b>CAUSA</b>	Escasa gestión de cobranza dentro de este tipo de cartera.
<b>EFECTO</b>	Porcentaje alto de mora en la cartera de microcrédito por la falta de gestión en la recuperación de los recursos de la Cooperativa.

**CONCLUSIONES:**

Existe un 23,56% de Cartera de Microcrédito Vencida, en relación a la Cartera del mismo tipo que mantiene la Cooperativa pero que se encuentra al día, por lo que no se cumple uno de los objetivos establecidos en la Planificación Estratégica 2007-2010.

**RECOMENDACIONES:**

El Gerente General dispondrá a los empleados involucrados en el proceso la recuperación inmediata de los recursos de la Cooperativa, además se fijarán estrategias que eviten la presencia de un porcentaje alto de mora de la cartera.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 23 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 23 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CRÉDITO

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

CC.4  
1/2

**PROCESO N° 4: Notificaciones Respondidas**

**PROCEDIMIENTO N° 4:** Comparar el número de notificaciones enviadas por la Cooperativa con el número de notificaciones respondidas según el tipo de crédito y la antigüedad.

**APLICACIÓN:**

Se solicitó a la persona encargada, el documento en donde se encontraba las notificaciones enviadas a los socios que se encontraban en mora, de acuerdo a tipo de crédito.

**Persona encuestada:** Sr. Fernando Jara

**Cargo:** Oficial encargado de realizar la gestión de cobranza.

**Preguntas:**

1. ¿Cuántas notificaciones se han enviado para créditos de tipo comercial durante el 2009 y cuántas fueron respondidas?
2. ¿Cuántas notificaciones se han enviado para créditos de consumo en el transcurso del año 2009 y cuántas fueron respondidas?
3. ¿Cuántas notificaciones se han enviado para créditos de vivienda en el transcurso del año 2009 y cuántas fueron respondidas?
4. ¿Cuántas notificaciones se han enviado para la cartera de créditos para microempresa en el transcurso del año 2009 y cuántas fueron respondidas?

**Respuestas:**

<b>1. Notificaciones Respondidas</b>		<b>1564</b>
<b>2. Notificaciones Enviadas</b>	C.C.4.1	<b>1700</b>

}

**HALLAZGO:**

Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar

**INDICADOR:** Notificaciones Respondidas

$$\text{Notificaciones Respondidas} = \frac{\text{Total Notificaciones Respondidas}}{\text{Total Notificaciones Enviadas}} \times 100$$

$$\text{Notificaciones Respondidas} = \frac{1662}{1700}$$

$$\text{Notificaciones Respondidas} = 97,70 \%$$

Del total de notificaciones entregadas a los socios durante el año 2009, el 97,70% respondió y acudieron a cancelar sus créditos pero el 2,30% no respondió. Este porcentaje es similar al de la cartera vencida.

= Datos Extraídos del Sistema

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 23 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 23 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROCESO DE CRÉDITO**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**CC.4  
2/2**

**INDICADOR:** Notificaciones Respondidas Crédito Comercial

19  
**Notificaciones Respondidas** = -----  
20

**Notificaciones Respondidas** = 95 %

Del total de notificaciones entregadas a los socios que adeudaban créditos de tipo comercial durante el año 2009, el 95% respondió y acudió a cancelar sus haberes pendientes, mientras que el 5% restante no dio ninguna respuesta.

**INDICADOR:** Notificaciones Respondidas Crédito Consumo

825  
**Notificaciones Respondidas** = -----  
840

**Notificaciones Respondidas** = 98,21 %

Del total de notificaciones entregadas a los socios que adeudaban créditos de consumo durante el año 2009, el 98,21% respondió, mientras que el 1,79% no realizó ninguna acción.

**INDICADOR:** Notificaciones Respondidas Crédito Vivienda

244  
**Notificaciones Respondidas** = -----  
252

**Notificaciones Respondidas** = 96,83 %

Del total de notificaciones entregadas a los socios que adeudaban créditos de vivienda durante el año 2009, el 96,83% respondió, mientras que el 3,17% no realizó ninguna acción.

**INDICADOR:** Notificaciones Respondidas Microcrédito

575  
**Notificaciones Respondidas** = -----  
588

**Notificaciones Respondidas** = 97,79 %

Del total de notificaciones entregadas a los socios que adeudaban microcréditos durante el año 2009, el 97,79% respondió, mientras que el 2,21% no realizó ninguna acción.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 23 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 23 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CRÉDITO

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

CC.4.1

**NOTIFICACIONES RESPONDIDAS**

TIPO DE CARTERA	COMERCIAL		CONSUMO		VIVIENDA		MICROEMPRESA		TOTALES	
	TOTAL NOTI. ENVIA.	TOTAL NOTI. RESP.	TOTAL NOTI. ENVIA.	TOTAL NOTI. RESP.	TOTAL NOTI. ENVIA.	TOTAL NOTI. RESP.	TOTAL NOTI. ENVIA.	TOTAL NOTIFI. RESP.	TOTAL NOTI. ENVI.	TOTAL NOTI. RESP.
1 A 30 DÍAS	-	-	120	115	-	-	220	215	<b>340</b>	<b>330</b>
31 A 90 DÍAS	3	3	205	200	-	-	86	85	<b>294</b>	<b>288</b>
91 A 180 DÍAS	7	6	260	260	-	-	135	131	<b>402</b>	<b>397</b>
91 A 270 DÍAS	-	-	-	-	175	171	-	-	<b>175</b>	<b>171</b>
181 A 270 DÍAS	-	-	109	107	-	-	-	-	<b>109</b>	<b>107</b>
181 A 360 DÍAS	6	6	-	-	-	-	72	71	<b>78</b>	<b>77</b>
MÁS DE 270 DÍAS	-	-	146	143	-	-	-	-	<b>146</b>	<b>143</b>
271 A 360 DÍAS	-	-	-	-	26	26	-	-	<b>26</b>	<b>26</b>
MÁS DE 360 DÍAS	4	4	-	-	-	-	75	73	<b>79</b>	<b>77</b>
361 A 720 DÍAS	-	-	-	-	32	30	-	-	<b>32</b>	<b>30</b>
MÁS DE 720 DÍAS	-	-	-	-	19	17	-	-	<b>19</b>	<b>17</b>
<b>TOTALES</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>840</b>	<b>825</b>	<b>252</b>	<b>244</b>	<b>588</b>	<b>575</b>	<b>1700</b>	<b>1663</b>

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 23 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 23 de agosto del 2010





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROCESO DE CONTABILIDAD**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**C.1**

**PROCESO N° 1: Comprobantes Contables Contabilizados con respectiva autorización**

**PROCEDIMIENTO N° 1:** Comprobar el número de comprobantes contabilizados que cuentan con autorización.

**APLICACIÓN:**

Solicitar a la Responsable del proceso de Contabilidad los documentos que demuestren el número de comprobantes contabilizados que cuentan con autorización.

**Persona encuestada:** Sra. Mery Llivichuzca.

**Cargo:** Jefa de Contabilidad.

**Preguntas:**

1. ¿Cuántos documentos fueron autorizados previo su ingreso al sistema?
2. ¿Cuántos documentos fueron contabilizados en el sistema durante el año 2009?

**Respuestas:**

1.Comprobantes Autorizados	<b>C.1.1.</b>	<b>15262</b>
2.Comprobantes Contabilizados		<b>15262</b>

}

**HALLAZGO:**

Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar

**INDICADOR: COMPROBANTES CONTABLES**

$$\text{Comprobantes Contables} = \frac{\text{Comprobantes Autorizados}}{\text{Comprobantes Contabilizados}} \times 100$$

$$\text{Comprobantes Contables} = \frac{15262}{15262} = 100 \%$$

Del total de comprobantes contables contabilizados en el sistema el 100% es autorizado.

= Datos Extraídos del Sistema

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 24 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 24 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA  
EMPRESA-GUALAQUIZA  
AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROCESO DE CONTABILIDAD

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:  
C.1.1.  
1/3

**COMPROBANTES CONTABLES**

Nº	FECHA	CONCEPTO	APROBADO		OBSERVACIONES
1.	08/ene/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
2.	12/ene/09	Pago sueldos	SI		Cuenta con autorización
3.	20/ene/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
4.	25/ene/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
5.	08/feb/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
6.	11/feb/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
7.	18/feb/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
8.	22/feb/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
9.	26/feb/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
10.	03/mar/09	Pago de dietas	SI		Cuenta con autorización
11.	06/mar/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
12.	12/mar/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
13.	15/mar/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
14.	17/mar/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
15.	21/mar/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
16.	24/mar/09	Pago de dietas	SI		Cuenta con autorización
17.	28/mar/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
18.	03/abr/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
19.	11/abr/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
20.	15/abr/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
21.	19/abr/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
22.	22/abr/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
23.	25/abr/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
24.	26/abr/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
25.	28/abr/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
26.	30/abr/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
27.	02/may/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
28.	05/may/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
29.	09/may/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
30.	12/may/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
31.	16/may/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
32.	18/may/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
33.	20/may/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
34.	22/may/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
35.	23/may/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
36.	26/may/09	Pago de dietas	SI		Cuenta con autorización
37.	30/may/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
38.	31/may/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 24 de agosto del 2010		
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 24 de agosto del 2010		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROCESO DE CONTABILIDAD

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

C.1.1.  
2/3

COMPROBANTES CONTABLES

Nº	FECHA	CONCEPTO	APROBADO		OBSERVACIONES
39.	02/jun/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
40.	04/jun/09	Pago sueldos	SI		Cuenta con autorización
41.	09/jun/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
42.	12/jun/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
43.	16/jun/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
44.	18/jun/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
45.	21/jun/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
46.	23/jun/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
47.	26/jun/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
48.	28/jun/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
49.	30/jun/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
50.	03/jul/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
51.	06/jul/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
52.	09/jul/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
53.	12/jul/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
54.	15/jul/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
55.	18/jul/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
56.	21/jul/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
57.	24/jul/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
58.	27/jul/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
59.	30/jul/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
60.	01/ago/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
61.	04/ago/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
62.	08/ago/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
63.	12/ago/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
64.	16/ago/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
65.	20/ago/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
66.	24/ago/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
67.	28/ago/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
68.	31/ago/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
70.	02/sep/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
71.	04/sep/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
72.	06/sep/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
73.	08/sep/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
74.	10/sep/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
75.	12/sep/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización

ELABORADO POR: Landy Quezada

FECHA: 24 de agosto del 2010

REVISADO POR: Ing. Pedro Rivadeneira

FECHA: 24 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROCESO DE CONTABILIDAD**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**C.1.1.  
3/3**

**COMPROBANTES CONTABLES**

Nº	FECHA	CONCEPTO	APROBADO		OBSERVACIONES
76.	14/sep/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
77.	16/sep/09	Pago sueldos	SI		Cuenta con autorización
78.	18/sep/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
79.	20/sep/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
80.	22/sep/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
81.	24/sep/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
82.	26/sep/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
83.	28/sep/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
84.	30/sep/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
85.	05/oct/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
86.	09/oct/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
87.	14/oct/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
88.	19/oct/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
89.	21/oct/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
90.	23/oct/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
91.	26/oct/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
92.	28/oct/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
93.	30/oct/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
94.	04/nov/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
95.	11/nov/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
96.	18/nov/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
97.	25/nov/09	Cobro de servicios	SI		Cuenta con autorización
98.	09/dic/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
99.	16/dic/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
100	29/dic/09	Pago proveedores	SI		Cuenta con autorización
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada			<b>FECHA:</b> 24 de agosto del 2010		
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira			<b>FECHA:</b> 24 de agosto del 2010		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROCESO DE CONTABILIDAD**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**C.2  
1/3**

**PROCESO N° 2: Gastos de Administración**

**PROCEDIMIENTO N° 1:** Analizar el monto de los gastos ejecutados en Contabilidad con el presupuesto anual asignado.

**APLICACIÓN:**

Se solicitó a la Sra. Llivichuzca responsable del proceso de Contabilidad, la documentación que respalde el monto asignado por la administración para el proceso, así como el detalle de los gastos generados durante el año 2009, y los documentos fuente que demuestren el gasto generado durante ese mismo año.

**Persona encuestada:** Sra. Mery Llivichuzca.  
**Cargo:** Jefa de Contabilidad.

**Preguntas:**

1. ¿Cuál fue el presupuesto asignado para el proceso de Contabilidad en el año 2009?
2. ¿Cuál fue el monto de los gastos ejecutados durante el año 2009?

**Respuestas:**

<b>1. Monto Gastos Ejecutados</b>	<b>C.2.1</b>	12.195,00	} &
<b>2. Presupuesto Asignado</b>		20.000,00	

**HALLAZGO:**

**Ref.:**

**HA  
C2.2.**

**INDICADOR:** Gastos de Administración

$$\text{Gastos de Administración} = \frac{\text{Gastos Ejecutados}}{\text{Presupuesto Asignado}} \times 100$$

$$\text{Gastos de Administración} = \frac{12.195,00}{20.000,00}$$

$$\text{Gastos de Administración} = 60,97 \%$$

Del total del presupuesto asignado por la administración para los gastos ejecutados en las operaciones de la Cooperativa durante el año 2009, solamente se ocupó el 60,97%, a pesar de que se realizan grandes desembolsos de dinero especialmente para papel.

**&** = Confrontado con libros

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 24 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 24 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROCESO DE CONTABILIDAD**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**C.2.1.  
1/2**

**Gualaquiza, 20 de Diciembre del 2008**

**Señora**

**Mery LLivichuzca**

**Jefe del Proceso de Contabilidad**

**Ciudad.\_**

De mis consideraciones:

Por medio de la presente me dirijo hacia usted para darle a conocer que la Gerencia en concordancia con los demás directivos de la Cooperativa a creído conveniente otorgar para al departamento que es direccionado por usted el monto de USD 20.000,00 como presupuesto para los gastos que el departamento necesite realizar por el cumplimiento de sus actividades en el año 2009.

Está por demás recomendar el buen manejo y custodia de este dinero que es fruto del esfuerzo y de la confianza de nuestros socios. Sin más por el momento de usted Señora Contadora me despido con sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

**Ing. Fabián Alejandro**

**GERENTE GENERAL CACPE-GUALAQUIZA**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROCESO DE CONTABILIDAD**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**C.2.1.  
2/2**

<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1.	GASTOS DE SUELDOS DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO	USD 7.395,00	
2.	GASTOS VARIOS	USD 4.800,00	Dentro de estos gtos. de encuentran considerados los que se generan por útiles de oficina, uniformes, etc.
<b>TOTAL</b>		USD 12.195,00	<b>PRESUPUESTO OCUPADO AÑO 2009</b>
<b>ELABORADO POR:</b> Landy Quezada		<b>FECHA:</b> 24 de agosto del 2010	
<b>REVISADO POR:</b> Ing. Pedro Rivadeneira		<b>FECHA:</b> 24 de agosto del 2010	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-  
GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CONTABILIDAD

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

HA  
C.2.2.

**PROCESO: Gastos de Administración**

**HALLAZGO N° 3**

**TÍTULO: Gastos administrativos no ejecutados**

<b>CONDICIÓN</b>	Durante el año 2009 el departamento de Contabilidad tenía planificado realizar cuatro capacitaciones en la Ciudad de Quito a los empleados involucrados en el proceso.
<b>CRITERIO</b>	De acuerdo a la ley de Cooperativas todos los empleados que trabajan en la institución deben recibir capacitación.
<b>CAUSA</b>	Falta de seguimiento al Plan de Capacitación diseñado por los directivos de la Cooperativa debido a que no existe un departamento de Recursos Humanos que brinde apoyo a la Gerencia.
<b>EFECTO</b>	Personal descontento por la falta de atención a sus derechos, pérdida de tiempo en la ejecución de actividades que necesariamente requieren de una capacitación previa.

**CONCLUSIONES:**

El personal que encargado del proceso de Contabilidad de la Cooperativa, no ha recibido la capacitación necesaria para lograr un mayor rendimiento en las labores encomendadas, además de que no se motivan por la falta de horas de capacitación que contribuyan a su desarrollo como profesionales.

**RECOMENDACIONES:**

El Gerente General en conjunto con los Directivos respectivos deberán estructurar el Departamento de Recursos Humanos, de tal manera que diseñe un plan anual de capacitación del personal pero sobre todo que esté pendiente de cumplirlo en las fechas establecidas, para que se brinde asesoría profesional en forma equitativa no solo al proceso de Contabilidad sino a todos los procesos de la Cooperativa.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 24 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 24 de agosto del 2010





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROCESO DE CONTABILIDAD**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**C.3**

**PROCESO N° 3: Documentación Archivada adecuadamente**

**PROCEDIMIENTO N° 1:** Inspeccionar si la documentación se encuentra debidamente archivada con la documentación sustentatoria correspondiente.

**APLICACIÓN:**

Se tomará una muestra de 100 documentos que han sido archivados durante el año 2009 para conocer si éstos han sido archivados con la documentación sustentatoria correspondiente.

**Respuestas:**

<b>1.Documentos archivados adecuadamente</b>	<b>99</b>
<b>2.Total muestra</b>	<b>100</b>

}  &

**HALLAZGO:**

Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar.

**INDICADOR:** Documentación archivada

$$\text{Documentación archivada} = \frac{\text{Documentos archivados adecuadamente}}{\text{Total muestra}} \times 100$$

$$\text{Documentación archivada} = \frac{99}{100}$$

$$\text{Documentación archivada} = 99 \%$$

Luego de realizada la observación sobre la muestra tomada aleatoriamente se concluyó que el 99% de la documentación se encuentra archivada adecuadamente mientras que el 1% carecía de un documento de soporte.

= Datos Extraídos del sistema

& = Confrontado con libros

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 24 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 24 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROCESO DE CONTABILIDAD**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**C.3.1.  
(1/3)**

Documentación Archivada

Nº.	Nº. Documento	Concepto	Documentación Completa		Observaciones
			SI	NO	
1.	023-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
2.	036-CACG	PAGO IMPUESTOS IESS	X		
3.	075-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
4.	081-CACG	PAGO DIETAS	X		
5.	0102-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
6.	0145-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
7.	0173-CACG	PAGO DIETAS	X		
8.	0191-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
9.	0203-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
10.	0235-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
11.	0247-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
12.	0259-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
13.	0265-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
14.	0272-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
15.	0287-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
16.	0299-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
17.	0300-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
18.	0306-CACG	PAGO DIETAS	X		
19.	0311-CACG	PAGO IMPUESTOS IESS	X		
20.	0326-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
21.	0337-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
22.	0348-CACG	PAGO DIETAS	X		
23.	0351-CACG	PAGO DIETAS	X		
24.	0368-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
25.	0393-CACG	PAGO RPOVEEDORES	X		
26.	0425-CACG	PAGO DIETAS	X		
27.	0458-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
28.	0462-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
29.	0506-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
30.	0534-CACG	PAGO IMPUESTOS IESS	X		

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 24 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 24 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CONTABILIDAD

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

**C.3.1.**  
**(2/3)**

Documentación Archivada

Nº.	Nº.   Documento	Concepto	Documentación Completa		Observaciones
			SI	NO	
31.	0561-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
32.	0586CACG	PAGO IMPUESTOS IESS	X		
33.	0593-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
34.	0692-CACG	PAGO DIETAS	X		
35.	0709-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
36.	0726-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
37.	0745-CACG	PAGO DIETAS	X		
38.	0789-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
39.	0800-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
40.	0836-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
41.	0851-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
42.	0875-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
43.	0893-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
44.	0900-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
45.	0908-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
46.	01000-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
47.	01230-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
48.	01378CACG	PAGO DIETAS	X		
49.	01835CACG	PAGO IMPUESTOS IESS	X		
50.	02067-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
51.	02890-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
52.	03000-CACG	PAGO DIETAS	X		
53.	03670-CACG	PAGO DIETAS	X		
54.	03790-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
55.	04000-CACG	PAGO RPROVEEDORES	X		
56.	04250-CACG	PAGO DIETAS	X		
57.	04580-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
58.	04613-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
59.	04763-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
60.	05680-CACG	PAGO IMPUESTOS IESS	X		

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 24 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 24 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA  
EMPRESA-GUALAQUIZA  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**PROCESO DE CONTABILIDAD**  
PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**  
**C.3.1.**  
**(3/3)**

Documentación Archivada

N0.	N0.   Documento	Concepto	Documentación Completa		Observaciones
			SI	NO	
61.	05700-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
62.	05860-CACG	PAGO IMPUESTOS IESS	X		
63.	05930-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
64.	06920-CACG	PAGO DIETAS	X		
65.	07090-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
66.	07260-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
67.	07450-CACG	PAGO DIETAS	X		
68.	07890-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
69.	08000-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
70.	08360-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
71.	08510-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
72.	08750-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
73.	08930-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
74.	09000-CACG	PAGO VIÁTICOS		X	Falta de facturas
75.	09080-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
76.	10000-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
77.	12300-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
78.	13780-CACG	PAGO DIETAS	X		
79.	18350-CACG	PAGO IMPUESTOS IESS	X		
80.	20670-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
81.	28900-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
82.	30000-CACG	PAGO DIETAS	X		
83.	36700-CACG	PAGO DIETAS	X		
84.	37900-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
85.	40000-CACG	PAGO RPROVEEDORES	X		
86.	48000-CACG	PAGO DIETAS	X		
87.	49100-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		
88.	50016-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
89.	50630-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
90.	52800-CACG	PAGO IMPUESTOS IESS	X		
91.	72300-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
92.	75100-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
93.	80300-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
94.	84501-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
95.	86500-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
96.	88200-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
97.	90001-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
98.	93000-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
99.	96340-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
100.	100000-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		

ELABORADO POR: Landy Quezada

FECHA: 24 de agosto del 2010

REVISADO POR: Ing. Pedro Rivadeneira

FECHA: 24 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CONTABILIDAD

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

C.4

**PROCESO N° 4: Cancelación a Proveedores en el plazo establecido**

**PROCEDIMIENTO N° 1:** Constatar el número de proveedores que han sido atendidos en el plazo establecido para el pago de facturas.

**APLICACIÓN:**

Se solicitó a la Sra.Mery Llivichuzca responsable del proceso de Contabilidad, los documentos en donde se encuentre el día de la recepción de la factura y el día de su cancelación para analizar el plazo promedio de pago.

**Persona encuestada:** Sra.Mery Llivichuzca.  
**Cargo:** Jefa de Contabilidad.

**Pregunta:**

1. ¿Cuántos días se toma el departamento para cancelar una factura pendiente de pago? ( 1 día)
2. ¿Cuántos de los proveedores que presentaron toda la documentación fueron atendidos en el plazo establecido?

**Respuestas:**

<b>1. Total proveedores atendidos en el plazo establecido</b>	<b>C.4.1.</b>	<b>30</b>	} <input checked="" type="checkbox"/>
<b>2. Total muestra</b>		<b>30</b>	

**HALLAZGO:**

Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar

**INDICADOR:** Proveedores atendidos en el plazo establecido

$$\text{Proveedores atendidos en el plazo establecido} = \frac{\text{Total proveedores atendidos en el plazo establecido}}{\text{Total muestra}} \times 100$$

$$\text{Proveedores atendidos en el plazo establecido} = \frac{30}{30}$$

$$\text{Proveedores atendidos en el plazo establecido} = 100 \%$$

Del total de las facturas pendientes de pago el 100% de las mismas han sido canceladas en el plazo establecido por los directivos de la Cooperativa, que son 5 días laborables.

= Datos Extraídos del Sistema

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 24 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 24 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CONTABILIDAD

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**Ref.:  
C.4.1.**

Pago a Proveedores

Nº.	Nº. Documento	Concepto	Se cancela en el plazo establecido		Observaciones
			SI	NO	
1.	023-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		Todos las facturas se cancelan Máximo al segundo día de su recepción, algunos casos se cancela en el mismo día.
2.	036-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
3.	075-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
4.	081-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
5.	0102-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
6.	0145-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
7.	0173-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
8.	0191-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
9.	0203-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
10.	0235-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
11.	0247-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
12.	0259-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
13.	0265-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
14.	0272-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
15.	0287-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
16.	0299-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
17.	0300-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
18.	0306-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
19.	0311-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
20.	0326-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
21.	0337-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
22.	0348-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
23.	0351-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
24.	0368-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
25.	0393-CACG	PAGO RPROVEEDORES	X		
26.	0425-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
27.	0458-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
28.	0462-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
29.	0506-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		
30.	0534-CACG	PAGO PROVEEDORES	X		

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 24 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 24 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROCESO DE CONTABILIDAD**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**C.5**

**PROCESO N° 5:** Pago de Dietas a Directivos

**PROCEDIMIENTO N° 1:** Indagar sobre el tiempo de pago de las Dietas a los Directivos

**APLICACIÓN:**

Se solicitó a la Sra.Mery Llivichuzca responsable del proceso de Contabilidad, los documentos que sustentan el pago de las dietas a los directivos de la Cooperativa para analizar su plazo de pago mediante una muestra.

**Persona encuestada:** Sra.Mery Llivichuzca.

**Cargo:** Jefa de Contabilidad.

**Preguntas:**

1. ¿Cuál es el tiempo de cancelación por concepto de dietas a directivos?
2. ¿Cuántos de los directivos que presentaron toda la documentación fueron atendidos en el plazo establecido?

**Respuestas:**

<b>1. Dietas canceladas plazo establecido</b>	<b>C.5.1.</b>	<b>54</b>
<b>2. Total muestra</b>		<b>54</b>

} ☒

**HALLAZGO:**

Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar

**INDICADOR:** Pago de Dietas a Directivos de la Cooperativa en el plazo establecido.

$$\text{Pago de Dietas Directivos} = \frac{\text{Total dietas canceladas plazo establecido}}{\text{Total muestra}} \times 100$$

$$\text{Pago de Dietas Directivos} = \frac{54}{54}$$

$$\text{Pago de Dietas Directivos} = 100 \%$$

Del total de dietas canceladas el 100% fue cancelado el mes siguiente a la presentación del informe presentado por los mismos Directivos, por lo tanto se cumple la política.

☒ = Datos Extraídos del Sistema

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 24 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 24 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CONTABILIDAD

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

C.5.1.

MES	SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAOR.	SE CANCELAN DENTRO DEL PLAZO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
ENERO	4		X		LOS ENCARGADOS DEL PROCESO PROCEDEN A CANCELAR LAS DIETAS AL MES SIGUIENTE, EN BASE A UNAS CERTIFICACIONES OTORGADAS POR LA ASISTENCIA A LAS SESIONES CONVOCADAS POR EL CONSEJO PARA TRATAR ASUNTOS DE LA COOPERATIVA.
FEBRERO	4	1	X		
MARZO	4		X		
ABRIL	4	1	X		
MAYO	4		X		
JUNIO	4	1	X		
JULIO	4		X		
AGOSTO	4	1	X		
SEPTIE.	4		X		
OCTUBRE	4	1	X		
NOVIEM.	4	1	X		
DICIEM.	4		X		
<b>TOTAL</b>	48	6			

ELABORADO POR: Landy Quezada

FECHA: 24 de agosto del 2010

REVISADO POR: Ing. Pedro Rivadeneira

FECHA: 24 de agosto del 2010





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROCESO DE CONTABILIDAD**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**C.6**

**PROCESO N° 6:** Pago de Viáticos a Directivos y funcionarios

**PROCEDIMIENTO N° 1:** Verificar el tiempo de pago de los viáticos a los Directivos y funcionarios de la Cooperativa.

**APLICACIÓN:**

Se solicitó a la Sra. Llivichuzca responsable del proceso de Contabilidad, los documentos en los cuales se pueda constatar el día de pago de viáticos a los funcionarios para analizar la gestión de pago durante el año 2009.

**Persona encuestada:** Sra. Mery Llivichuzca.

**Cargo:** Jefa de Contabilidad.

**Preguntas:**

1. ¿Cuántos días se toma el departamento para cancelar el pago de viáticos a directivos y funcionarios?
2. ¿Cuántos de los proveedores que presentaron toda la documentación fueron atendidos en el plazo establecido?

**Respuestas:**

1. Viáticos Cancelados tiempo establecido	<b>C.6.1.</b>	<b>40</b>	} ☒
2. Total Muestra		<b>40</b>	

**HALLAZGO:**

Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar

**INDICADOR:** Pago de viáticos a Directivos y Funcionarios

$$\text{Pago viáticos Directivos y Funcionarios} = \frac{\text{Total viáticos cancelados en el plazo establecido}}{\text{Total Muestra}} \times 100$$

$$\text{Pago viáticos Directivos y Funcionarios} = \frac{40}{40}$$

$$\text{Pago viáticos Directivos y Funcionarios} = 100 \%$$

Mediante la muestra que se tomó, se pudo determinar que el 100% de los viáticos asignados a los funcionarios que cumplían comisiones encomendadas por la Cooperativa durante el año 2009, fueron cancelados en el plazo establecido por la entidad para el efecto.

☒ = **Datos Extraídos del Sistema**

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 24 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 24 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE CONTABILIDAD

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**Ref.:  
C.6.1.**

Pago de Viáticos cancelados en el plazo establecido

Nº	N0.  Documento	Concepto	Autorizado Pago		Se cancela en el plazo establecido		Observaciones
			SI	NO	SI	NO	
1.	011-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		Para la cancelación de los Viáticos se debe presentar el informe aprobado de la comisión.
2.	056-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
3.	0102-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
4.	0263-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
5.	0700-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
6.	0963-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
7.	01000-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
8.	01230-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
9.	01360-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
10.	01510-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
11.	01630-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
12.	01780-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
13.	01940-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
14.	02000-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
15.	02200-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
16.	02350-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
17.	02560-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
18.	02640-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
19.	02800-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
20.	03000-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
21.	03240-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
22.	03600-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
23.	03871-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
24.	03960-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
25.	04200-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
26.	04600-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
27.	04840-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
28.	05000-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
29.	05060-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
30.	05190-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
31.	05230-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
32.	05420-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
33.	05600-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
34.	05810-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
35.	05970-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
36.	06030-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
37.	06200-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
38.	06420-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
39.	06600-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		
40.	06903-CACG	PAGO VIÁTICOS	X		X		

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 24 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 24 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PROCESO DE INVERSIONES**

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**I. 1**

**PROCESO N° 1: Inversiones Atendidas**

**PROCEDIMIENTO N° 1:** Indagar sobre el número de inversiones receptadas sobre el número de personas interesadas en invertir.

**APLICACIÓN:**

Mediante una muestra tomada en cinco días laborables se determinará el indicador que se propone a continuación:

<b>1. Número de inversiones receptadas</b>	<b>I. 1.1.</b>	<b>35</b>	} ■
<b>2. Total personas interesadas en invertir</b>		<b>60</b>	

**HALLAZGO:**

**Ref.:**

**HA**

**I.1.2.**

**INDICADOR: Inversiones atendidas**

$$\text{Inversiones atendidas} = \frac{\text{Número de inversiones receptadas}}{\text{Total de personas interesadas en invertir}} \times 100$$

$$\text{Inversiones atendidas} = \frac{35}{60}$$

$$\text{Inversiones atendidas} = 58 \%$$

Del total de las personas que se han acercado a preguntar sobre los beneficios que otorga la cooperativa en cuanto a Inversiones, sólo el 58% decide dejar su dinero, mientras que el 42% restante decide esperar un poco de tiempo o invertir e otra institución financiera.

■ = **Constatación física**

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 25 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 25 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE INVERSIONES

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

I. 1.1.

Inversiones Atendidas

FECHA	DÍA	HORA	DECIDIERON INVERTIR		OBSERVACIONES
			SI	NO	
02-AGO-10	LUNES	8H45		X	Decidieron esperar para el próximo mes
		9h28	X		Invirtieron en la Cooperativa
		9h41	X		Invirtieron en la Cooperativa
		9h56		X	No están de acuerdo con la tasa de interés
		10h15	X		Invirtieron en la Cooperativa
		10h30	X		Invirtieron en la Cooperativa
		11h00		X	Decidieron dejar en otra institución financiera
		11h48		X	No están de acuerdo con la tasa de interés
		12h11	X		Invirtieron en la Cooperativa
		13h08	X		Invirtieron en la Cooperativa
		13h29		X	No están de acuerdo con la tasa de interés
		14h21	X		Invirtieron en la Cooperativa
15h50	X		Invirtieron en la Cooperativa		
03-AGO-10	MARTES	8h50		X	Decidieron esperar para el próximo mes
		9h19		X	Decidieron esperar para el próximo mes
		9h55	X		Invirtieron en la Cooperativa
		10h16	X		Invirtieron en la Cooperativa
		10h37		X	Sólo acudieron por solicitar información
		10h50	X		Invirtieron en la Cooperativa
		11h14	X		Invirtieron en la Cooperativa
		11h28		X	Sólo acudieron por solicitar información
		12h39	X		Invirtieron en la Cooperativa
		13h24	X		Invirtieron en la Cooperativa
		13h45		X	Sólo acudieron por solicitar información
		14h30	X		Invirtieron en la Cooperativa
		15h00	X		Invirtieron en la Cooperativa
15h45	X		Invirtieron en la Cooperativa		

ELABORADO POR: Landy Quezada

FECHA: 25 de agosto del 2010

REVISADO POR: Ing. Pedro Rivadeneira

FECHA: 25 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE INVERSIONES

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

I. 1.1

Inversiones Atendidas

FECHA	DÍA	HORA	DECIDIERON INVERTIR		OBSERVACIONES
			SI	NO	
04-AGO-10	MIÉRCOLES	8h36	X		Invirtieron en la Cooperativa
		9h10	X		Invirtieron en la Cooperativa
		9h39		X	Decidieron esperar para el próximo mes
		9h57	X		Invirtieron en la Cooperativa
		10h20		X	No están de acuerdo con la tasa de interés
		10h46	X		Invirtieron en la Cooperativa
		11h10	X		Invirtieron en la Cooperativa
		11h36	X		Invirtieron en la Cooperativa
		11h55		X	Decidieron dejar en otra institución financiera
		12h31	X		Invirtieron en la Cooperativa
		13h58		X	No están de acuerdo con la tasa de interés
		15h28		X	Decidieron dejar en otra institución financiera
05-AGO-10	JUEVES	8h50	X		Decidieron esperar para el próximo mes
		9h55		X	Decidieron esperar para el próximo mes
		10h16		X	Decidieron esperar para el próximo mes
		10h37		X	Sólo acudieron por solicitar información
		10h50	X		Invirtieron en la Cooperativa
		11h14	X		Invirtieron en la Cooperativa
		11h28		X	Sólo acudieron por solicitar información
		12h39	X		Invirtieron en la Cooperativa
		13h45		X	Sólo acudieron por solicitar información
		14h30	X		Invirtieron en la Cooperativa

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 25 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 25 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA  
PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE INVERSIONES

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31  
DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**I. 1.1.**

Inversiones Atendidas

FECHA	DÍA	HORA	DECIDIERON INVERTIR		OBSERVACIONES
			SI	NO	
06-AGO-10	VIERNES	8H59		X	Decidieron esperar para el próximo mes
		9h30	X		Invirtieron en la Cooperativa
		10h00	X		Invirtieron en la Cooperativa
		10h23		X	No están de acuerdo con la tasa de interés
		10h46	X		Invirtieron en la Cooperativa
		11h11	X		Invirtieron en la Cooperativa
		11h28		X	Decidieron dejar en otra institución financiera
		11h49		X	No están de acuerdo con la tasa de interés
		12h23	X		Invirtieron en la Cooperativa
		13h47	X		Invirtieron en la Cooperativa
		14h39		X	No están de acuerdo con la tasa de interés

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 25 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 25 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-  
GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE INVERSIONES

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**HA  
I.1.2.**

**PROCESO: Inversiones Atendidas**

**HALLAZGO N° 4**

**TÍTULO: Inversiones captadas por la Cooperativa**

<b>CONDICIÓN</b>	Durante el año 2009 el proceso de Inversiones de un total de 60 personas interesadas en invertir en una semana, logra captar aproximadamente un 58%.
<b>CRITERIO</b>	El proceso de Inversiones debe tratar de captar el 100% del dinero que los socios están interesados en dejar en la Cooperativa bajo la figura de Depósitos a Plazo Fijo.
<b>CAUSA</b>	Desacuerdo de los socios con la tasa de interés fijada por la Cooperativa para los Depósitos a Plazo Fijo.
<b>EFECTO</b>	El 42% de los socios interesados en invertir en la Cooperativa han decidido invertir en otras instituciones financieras existentes en el medio.

**CONCLUSIONES:**

La Cooperativa de un total de 60 personas interesadas en invertir semanalmente aproximadamente, logra captar un 58%, mientras que el 42% restante es desviado hacia instituciones financieras existentes en el medio por el desacuerdo en las tasas de interés que ofrece la Cooperativa.

**RECOMENDACIONES:**

El Gerente General analizará en conjunto con los Directivos de la Cooperativa el alza de las tasas de interés para los Depósitos a Plazo Fijo, comparando con instituciones financieras del mismo sector y de una naturaleza similar, para lograr una mayor captación del mercado mediante ofertas atractivas a los ojos de los socios.

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 25 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 25 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE INVERSIONES

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

**I.2  
1/2**

**PROCESO N° 2:** Inversiones Captadas ( Número de Operaciones)

**PROCEDIMIENTO N° 1:** Analizar el total de las inversiones captadas durante el año 2009 y comparar con el año 2008 en número de operaciones.

**APLICACIÓN:**

Se solicitó a la Sra. Eulalia Sanmartín responsable del proceso de Inversiones el documento en donde se encuentre el número de inversiones captadas durante el año 2009 y las captadas durante el año 2008 para analizar su crecimiento.

**Persona encuestada:** Sra. Eulalia Sanmartín.

**Cargo:** Jefa de Inversiones.

**Preguntas:**

1. ¿Cuál fue el número total de inversiones en el año 2009?
2. ¿Cuál fue el número total de inversiones en el año 2008?

**Respuestas:**

<b>1. Total inversiones año 2009</b>	<b>450</b>
<b>2. Total inversiones año 2008</b>	<b>330</b>

}

**HALLAZGO:**

Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar

**INDICADOR:** Inversiones Captadas

$$\text{Inversiones Captadas} = \frac{\text{Total inversiones año 2009}}{\text{Total inversiones año 2008}} \times 100$$

$$\text{Inversiones Captadas} = \frac{450}{330}$$

**Inversiones Captadas** = 1,36% crecimiento de las inversiones en número de operaciones.

Este indicador nos demuestra que las captaciones de la Cooperativa durante el año 2009 crecieron en un 36% en número de operaciones de inversión.

= Datos Extraídos del Sistema

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 25 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 25 de agosto del 2010





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE INVERSIONES

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

**Ref.:**

**1.2  
2/2**

**PROCESO N° 2: Inversiones Captadas ( Dólares americanos)**

**PROCEDIMIENTO N° 2:** Analizar el total de las inversiones captadas durante el año 2009 y comparar con el año 2008 en dólares americanos

**APLICACIÓN:**

Se solicitó a la Sra. Eulalia Sanmartín responsable del proceso de Inversiones el documento en donde se encuentre el monto de las inversiones captadas durante el año 2009 para poder compararlas con las inversiones del año 2008 para analizar su crecimiento.

**Persona encuestada:** Sra. Eulalia Sanmartín.

**Cargo:** Jefa de Inversiones.

**Preguntas:**

1. ¿Cuál fue el monto total de inversiones en el año 2009?
2. ¿Cuál fue el monto total de inversiones en el año 2008?

**Respuestas:**

<b>1. Monto inversiones año 2009</b>	<b>3.635.086,21</b>
<b>2. Monto inversiones año 2008</b>	<b>2.628.878,83</b>

}

**HALLAZGO:**

Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar

**INDICADOR:** Inversiones Captadas

$$\text{Inversiones Captadas} = \frac{\text{Monto inversiones año 2009}}{\text{Monto inversiones año 2008}} \times 100$$

$$\text{Inversiones Captadas} = \frac{3.635.086,21}{2.628.878,83}$$

**Inversiones Captadas** = 1,38 % crecimiento de las inversiones en dólares americanos.

Este indicador nos demuestra que las captaciones de la Cooperativa durante el año 2009 crecieron en un 38% en dólares americanos.

= Datos Extraídos del Sistema ;

= Cotejado con documento ;

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 25 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 25 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE INVERSIONES

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

REF:

**Ref.:  
I.3**

**PROCESO N° 3: Intereses Pagados**

**PROCEDIMIENTO N° 1:** Comparar el monto de intereses cancelados durante el 2009 y el monto cancelado en el 2008.

**APLICACIÓN:**

Se solicitó a la persona responsable del proceso de Inversiones, los documentos que sustenten el monto pagado por la Cooperativo por concepto de Intereses de las Inversiones que ha logrado captar, para realizar un análisis comparativo con el año 2008.

**Persona encuestada:** Sra. Eulalia Sanmartín.

**Cargo:** Jefa de Crédito.

**Preguntas:**

1. ¿Cuál fue el monto cancelado por la Cooperativa por concepto de las inversiones que mantuvo en el año 2009?
2. ¿Cuál fue el monto de los intereses cancelados por la Cooperativa durante el año 2008 por las inversiones?

**Respuestas:**

<b>1. Intereses pagados año 2009</b>	<b>356.173,59</b>	} <input checked="" type="checkbox"/> Ω
<b>2. Intereses pagados año 2008</b>	<b>234.021,52</b>	

**HALLAZGO:**

Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar

**INDICADOR:** Intereses Pagados

$$\text{Intereses Pagados} = \frac{\text{Intereses pagados año 2009}}{\text{Intereses pagados año 2008}} \times 100$$

$$\text{Intereses Pagados} = \frac{356.173,59}{234.021,52}$$

$$\text{Intereses Pagados} = 1,52 \%$$

Durante el año 2009 se pago un 52% adicional al 2008 por el crecimiento notorio de las inversiones tanto en número como en el monto en dólares.

= Datos Extraídos del Sistema

Ω = Cotejado con documento ;

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 25 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 25 de agosto del 2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA-GUALAQUIZA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PROCESO DE INVERSIONES

PERIODO: DEL 01 DE ENERO DEL 2009 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

Ref.:

I.4

**PROCESO N° 4: Inversiones Renovadas**

**PROCEDIMIENTO N° 1:** Comparar el número de inversiones renovadas en el año 2009 sobre el año 2008.

**APLICACIÓN:**

Se solicitó a la Sra. Eulalia Samartín responsable del proceso de Inversiones, los documentos que demuestren la renovación de las inversiones durante el año 2009 y año 2008 .

**Persona encuestada:** Sra. Eulalia Sanmartín.  
**Cargo:** Jefa de Inversiones.

**Preguntas:**

1. ¿Cuántas inversiones fueron renovadas durante el año 2009?
2. ¿Cuántas inversiones fueron renovadas en el año 2008?

**Respuestas:**

<b>1. Inversiones renovadas 2009</b>	<b>310</b>	} <input checked="" type="checkbox"/>
<b>2. Inversiones renovadas 2008</b>	<b>220</b>	

**HALLAZGO:**

Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar

**INDICADOR:** Inversiones renovadas

$$\text{Inversiones Renovadas} = \frac{\text{Inversiones renovadas año 2009}}{\text{Inversiones renovadas año 2008}} \times 100$$

$$\text{Inversiones Renovadas} = \frac{310}{220}$$

$$\text{Inversiones Renovadas} = 1,41 \%$$

Las inversiones renovadas durante el año 2009 alcanzan el 41% de crecimiento en relación al año 2008 .

= Datos Extraídos del Sistema

**ELABORADO POR:** Landy Quezada

**FECHA:** 25 de agosto del 2010

**REVISADO POR:** Ing. Pedro Rivadeneira

**FECHA:** 25 de agosto del 2010

#### **5.4. Comunicación de Resultados**

Se comunicarán a los Directivos de la Cooperativa los resultados obtenidos durante la ejecución del examen de auditoría a través de un informe, el mismo que contendrá información útil que deberá ser utilizada adecuadamente por los Directivos y el personal involucrado en los procesos auditados.

El borrador del informe de auditoría se discutió y fue aceptado por las personas involucradas de tal manera que se corroboró la evidencia encontrada.

**5.4.1. Informe de Auditoría**



**INFORME DE AUDITORÍA**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CACPE-GUALAQUIZA”**

**Procesos Auditados:**

**a) Crédito**

**b) Contabilidad**

**c) Inversiones**

**INFORME No. 013-QG-2010.**

**Período: 01 de enero del 2009 al 31 de diciembre del 2009.**

<b>ÍNDICE</b>	<b>PÁGINAS</b>
<b>CARTA DE PRESENTACIÓN</b>	
 <b>CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA</b>	
Motivo del Examen.....	321
Objetivos del Examen.....	321
Alcance.....	322
Enfoque.....	322
Componentes Auditados.....	322
Indicadores Utilizados.....	322
 <b>CAPÍTULO II: INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD</b>	
Antecedentes.....	334
Misión.....	335
Visión.....	336
Base Legal.....	337
Estructura Orgánica.....	338
Objetivos.....	342
 <b>CAPÍTULO III: RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTES EXAMINADOS..... .. 343-347</b>	

Quito, 30 de agosto del 2010.

**Ingeniero**

**Fabián Alejandro**

**GERENTE GENERAL CACPE-GUALAQUIZA**

**Presente.-**

Hemos realizado una auditoría de gestión a la CACPE-GUALAQUIZA, con la finalidad de evaluar la eficiencia y eficacia con que se desarrolla las actividades de los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2009.

El examen se efectuó bajo los lineamientos de las Normas Internacionales de Auditoría aplicables en nuestro país, además se ejecutaron procedimientos de auditoría que fueron considerados necesarios debido a la realidad de la Cooperativa.

El informe que ustedes dispondrán se encuentra estructurado con comentarios, conclusiones y recomendaciones encaminadas a mejorar la situación de la Cooperativa, además contendrá los comentarios emitidos por los auditados en la lectura del borrador del informe.

Las recomendaciones han sido analizadas y aceptadas por los Directivos, con quienes se desarrollará un plan de ejecución y monitoreo de la aplicación de las recomendaciones.

Reitero el compromiso de asesorar a los Directivos y personal de la Cooperativa para apoyar a su desarrollo, así como también el agradecimiento por la colaboración recibida durante el trabajo.

Atentamente,

Landy Quezada

Jefe de Auditoría

**“Q&G AUDITORES”**

## **CAPÍTULO I**

### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

#### **1.1. MOTIVO DEL EXAMEN.**

La auditoría de gestión a los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones de la CACPE-GUALAQUIZA, se realiza en cumplimiento al plan de tesis propuesto por Lady María Quezada Galindo, previo a la obtención del título de Ingeniera en Finanzas y Auditoría, CPA. Con la finalidad de lograr una mejora continua se tomó la decisión de realizar el examen de auditoría de gestión para determinar la eficiencia y eficacia de los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones. La presente auditoría de gestión se inició con la carta de aceptación de los servicios profesionales por parte de la Gerencia General de la Cooperativa, de fecha de 15 de julio del 2010.

#### **1.2. OBJETIVOS.**

##### **1.2.1 Objetivo General.**

Realizar la auditoría de gestión aplicada a los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones de la CACPE-GUALAQUIZA, con la finalidad de establecer las oportunidades de mejora existentes en la Cooperativa; además de crear y aplicar indicadores de gestión encaminados a lograr un mejor desempeño de las actividades asignadas a cada proceso.

##### **1.2.2 Objetivo Específico.**

- Evaluar la eficiencia del control interno de los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones mediante la apreciación de las actividades propias de cada proceso, además de identificar sus puntos críticos.



- Mejorar el desempeño de las funciones asignadas a los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones con la aplicación de indicadores de gestión.
- Establecer conclusiones y recomendaciones en los Procesos Crédito, Contabilidad e Inversiones a través de la entrega de un informe de auditoría tendiente a su correcta aplicación.

### **1.3. ALCANCE.**

La auditoría de gestión en la CACPE-GUALAQUIZA., a los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones se realizó por el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2009.

### **1.4. ENFOQUE.**

Esta auditoría de gestión, concibió un enfoque dirigido a la eficiencia y eficacia, con que la Cooperativa emplea sus recursos y alcanza sus objetivos, en los procesos mencionados anteriormente.

### **1.5. COMPONENTES AUDITADOS.**

La Auditoría engloba todas las actividades ejecutadas en los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones.

### **1.6. INDICADORES UTILIZADOS.**

Para la evaluación de los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones se utilizaron indicadores que posibilitaron medir el desempeño de las actividades de los Procesos sujetos al examen. El uso de los indicadores de gestión contribuyó a la evaluación, según se presenta a continuación.

a) **Proceso de Crédito:**

Mediante la aplicación de los siguientes indicadores se podrá establecer la eficiencia y efectividad del proceso de Crédito y Cobranzas:

 **Préstamos Concedidos:**


$$= \frac{N^{\circ} \text{ Préstamos concedidos}}{N^{\circ} \text{ Préstamos solicitados}} \times 100$$

$$= \% \text{ Préstamos concedidos}$$

$$\text{Préstamos Concedidos} = \frac{1117}{1130}$$

$$\text{Préstamos Concedidos} = 98,85 \%$$

**Interpretación:** Del total de solicitudes de crédito durante el año 2009, fueron aprobadas el 98,85%, mientras que el 1,15% fueron rechazadas porque los socios solicitantes no cumplían con los requisitos fijados por la Cooperativa para el efecto, pero esas solicitudes quedaron pendientes para ser aprobadas el próximo

 **Créditos entregados que cumplen requisitos**

$$= \frac{N^{\circ} \text{Créditos entregados que cumplen requisitos}}{N^{\circ} \text{Créditos entregados}} \times 100$$

$$= \% \text{Créditos entregados que cumplen requisitos}$$

$$\text{Préstamos Entregados} = \frac{100}{100}$$

$$\text{Préstamos Entregados} = 100 \%$$

**Interpretación:** Del total de créditos entregados durante el año 2009, el 100% cumplieron con los requisitos solicitados por la Cooperativa para su despacho. La Srta. Encargada explicó que para dar trámite a las solicitudes de crédito se requería que obligatoriamente los socios cumplieran con los requisitos.

 **Antigüedad de cartera:**

Este indicador se calcula utilizando el cuadro que se encuentra en el anexo N° 1.

**INDICADOR:** Cartera Comercial Vencida

$$\text{Cartera Comercial Vencida} = \frac{\text{Total cartera comercial vencida}}{\text{Total cartera comercial}} \times 100$$

$$\text{Cartera Comercial Vencida} = \frac{3833,41}{30.654,16}$$

$$\text{Cartera Comercial Vencida} = 12,51 \%$$

**Interpretación:** Del total de créditos comerciales entregados durante el año 2009, el 87,49% se recuperó al finalizar periodo mientras que el 12,51% se registró en mora.

**INDICADOR:** Cartera Consumo Vencida

$$\text{Cartera Consumo Vencida} = \frac{91.191,61}{10.077.415,87}$$

$$\text{Cartera Consumo Vencida} = 0,905 \%$$

**Interpretación:** Del total de créditos comerciales entregados durante el año 2009, el 99,09% se recuperó al finalizar periodo mientras que el 0,905% se registró en mora.

**INDICADOR:** Cartera Vivienda Vencida

$$\text{Cartera Vivienda Vencida} = \frac{39.111,47}{199.930,03}$$

$$\text{Cartera Vivienda Vencida} = 19,56 \%$$

**Interpretación:** Del total de créditos comerciales entregados durante el año 2009, el 80,44% se recuperó al finalizar periodo mientras que el 19,56% se registró en mora.

**INDICADOR:** Cartera Microempresa Vencida.

$$\text{Cartera Microcrédito Vencida} = \frac{112.907,85}{479.134,88}$$

**Cartera Microcrédito Vencida = 23,56 %**

**Interpretación:** Del total de créditos comerciales entregados durante el año 2009, el 76,44% se recuperó al finalizar periodo mientras que el 23,56% se registró en mora.

**INDICADOR:** Antigüedad de Cartera Total

**Cartera Total Vencida =  $\frac{\text{Total cartera vencida}}{\text{Total cartera}}$**

**Cartera Total Vencida =  $\frac{247.044,34}{10.774.949,80}$**

**Cartera Total Vencida = 2,29 %**

**Interpretación:** Del total de créditos entregados durante el año 2009, el 97,71% se recuperó al finalizar periodo mientras que el 2,29% se registró como cartera vencida.

 **Notificaciones Respondidas:**

Este indicador se calcula utilizando el cuadro que se encuentra en el anexo 2.

**INDICADOR:** Notificaciones Respondidas Crédito Comercial

**Notificaciones Respondidas =  $\frac{19}{20}$**

**Notificaciones Respondidas = 95 %**

**Interpretación:** Del total de notificaciones entregadas a los socios que adeudaban créditos de tipo comercial durante el año 2009, el 95% respondió y acudió a cancelar sus haberes pendientes, mientras que el 5% restante no dio ninguna respuesta.

**INDICADOR:** Notificaciones Respondidas Crédito Consumo

$$\text{Notificaciones Respondidas} = \frac{825}{840}$$

$$\text{Notificaciones Respondidas} = 98,21 \%$$

**Interpretación:** Del total de notificaciones entregadas a los socios que adeudaban créditos de consumo durante el año 2009, el 98,21% respondió, mientras que el 1,79% no realizó ninguna acción.

**INDICADOR:** Notificaciones Respondidas Crédito Vivienda

$$\text{Notificaciones Respondidas} = \frac{244}{252}$$

$$\text{Notificaciones Respondidas} = 96,83 \%$$

**Interpretación:** Del total de notificaciones entregadas a los socios que adeudaban créditos de vivienda durante el año 2009, el 96,83% respondió, mientras que el 3,17% no realizó ninguna acción.

**INDICADOR:** Notificaciones Respondidas Microcrédito

$$\text{Notificaciones Respondidas} = \frac{575}{588}$$

$$\text{Notificaciones Respondidas} = 97,79 \%$$

**Interpretación:** Del total de notificaciones entregadas a los socios que adeudaban microcréditos durante el año 2009, el 97,79% respondió, mientras que el 2,21% no realizó ninguna acción.

**INDICADOR:** Notificaciones Respondidas

$$\text{Notificaciones Respondidas} = \frac{\text{Total Notificaciones Respondidas}}{\text{Total Notificaciones Enviadas}} \times 100$$

$$\text{Notificaciones Respondidas} = \frac{1662}{1700}$$

$$\text{Notificaciones Respondidas} = 97,70 \%$$

**Interpretación:** Del total de notificaciones entregadas a los socios durante el año 2009, el 97,70% respondió y acudieron a cancelar sus créditos pero el 2,30% no respondió. Este porcentaje es similar al de la cartera vencida.

#### **b) Proceso de Contabilidad:**

A continuación se presentan los indicadores que se aplicarán en el Proceso de Contabilidad.

#### **Comprobantes Contables**

**INDICADOR:** COMPROBANTES CONTABLES

$$\text{Comprobantes Contables} = \frac{\text{Comprobantes Autorizados}}{\text{Comprobantes Contabilizados}} \times 100$$

$$\text{Comprobantes Contables} = \frac{15262}{15262} = 100 \%$$

**Interpretación:** Del total de comprobantes contables contabilizados en el sistema el 100% es autorizado.

 **Gastos de Administración**

**INDICADOR:** Gastos de Administración

$$\text{Gastos de Administración} = \frac{\text{Gastos Ejecutados}}{\text{Presupuesto Asignado}} \times 100$$

$$\text{Gastos de Administración} = \frac{12.195,00}{20.000,00}$$

$$\text{Gastos de Administración} = 60,97 \%$$

**Interpretación:** Del total del presupuesto asignado por la administración para los gastos ejecutados en las operaciones de la Cooperativa durante el año 2009, solamente se ocupó el 60,97%, a pesar de que se realizan grandes desembolsos de dinero especialmente para papel.

 **Documentación archivada adecuadamente**

Se tomará una muestra representativa de documentos contabilizados para determinar si se encuentran debidamente organizados y archivados.

$$= \% \text{ Documentación archivada adecuadamente}$$

$$\text{Documentación archivada} = \frac{99}{100}$$

$$\text{Documentación archivada} = 99 \%$$



**Interpretación:** Luego de realizada la observación sobre la muestra tomada aleatoriamente se concluyó que el 99% de la documentación se encuentra archivada adecuadamente mientras que el 1% carecía de un documento de soporte.

 **Proveedores atendidos en el plazo establecido**

$$= \frac{\text{Total proveedores atendidos en el plazo establecido}}{\text{Total muestra}} \times 100$$

$$= \% \text{ proveedores atendidos en el plazo establecido}$$

$$\text{Proveedores atendidos en el plazo establecido} = \frac{30}{30}$$

$$\text{Proveedores atendidos en el plazo establecido} = 100 \%$$

**Interpretación:** Del total de las facturas pendientes de pago el 100% de las mismas han sido canceladas en el plazo establecido por los directivos de la Cooperativa, que son 5 días laborables.

 **Pago de Dietas a funcionarios de la Cooperativa en el tiempo establecido**

$$= \frac{\text{Total dietas canceladas en el plazo establecido}}{\text{Total muestra}} \times 100$$

$$= \% \text{ Dietas canceladas en el plazo establecido}$$

$$\text{Pago de Dietas Directivos} = \frac{54}{54}$$

**Pago de Dietas Directivos = 100 %**

**Interpretación:** Del total de dietas canceladas el 100% fue cancelado el mes siguiente a la presentación del informe presentado por los mismos Directivos, por lo tanto se cumple la política.

 **Pago de Viáticos a funcionarios de la Cooperativa en el tiempo establecido**

$$= \frac{\text{Total viáticos cancelados en el plazo establecido}}{\text{Total muestra}} \times 100$$

= % Viáticos cancelados en el plazo establecido

$$\text{Pago viáticos Directivos y Funcionarios} = \frac{40}{40}$$

**Pago viáticos Directivos y Funcionarios = 100 %**

**Interpretación:** Mediante la muestra que se tomó, se pudo determinar que el 100% de los viáticos asignados a los funcionarios que cumplían comisiones encomendadas por la Cooperativa durante el año 2009, fueron cancelados en el plazo establecido por la entidad para el efecto.

**c) Proceso de Inversiones:**

A continuación se presentan los indicadores que se aplicarán en el proceso de Inversiones:

### **Inversiones atendidas**

Mediante la aplicación de una muestra que durará cinco días laborables se podrá determinar el siguiente indicador:

$$= \frac{\text{Número de inversiones receptadas}}{\text{Total personas interesadas en Invertir}} \times 100$$

$$= \% \text{ Inversiones receptadas}$$

$$\text{Inversiones atendidas} = \frac{35}{60}$$

$$\text{Inversiones atendidas} = 58 \%$$

**Interpretación:** Del total de las personas que se han acercado a preguntar sobre los beneficios que otorga la cooperativa en cuanto a Inversiones, sólo el 58% decide dejar su dinero, mientras que el 42% restante decide esperar un poco de tiempo o invertir e otra institución financiera.

### **Inversiones captadas**

Se realizará una comparación de las inversiones entre los años 2008 y 2009, tanto en monto y en número.

$$= \frac{\text{Total inversiones año 2009}}{\text{Total inversiones año 2008}} \times 100$$

$$= \% \text{ Crecimiento de las inversiones en número de operaciones}$$

$$\text{Inversiones Captadas} = \frac{450}{330}$$

**Inversiones Captadas** = 1,36% crecimiento de las inversiones en número de operaciones.

**Interpretación:** Este indicador nos demuestra que las captaciones de la Cooperativa durante el año 2009 crecieron en un 36% en número de operaciones de inversión.

$$= \frac{\text{Monto inversiones año 2009 en dólares americanos}}{\text{Monto inversiones año 2008 en dólares americanos}} \times 100$$

= % Crecimiento de las inversiones en dólares americanos

$$\text{Inversiones Captadas} = \frac{3.635.086,21}{2.628.878,83}$$

**Inversiones Captadas** = 1,38 % crecimiento de las inversiones en dólares americanos.

**Interpretación:** Este indicador nos demuestra que las captaciones de la Cooperativa durante el año 2009 crecieron en un 38% en dólares americanos.

### Intereses pagados

$$= \frac{\text{Intereses pagados año 2009}}{\text{Intereses pagados año 2008}} \times 100$$

= % Intereses en relación al año 2008

$$\text{Intereses Pagados} = \frac{356.173,59}{234.021,52}$$

$$\text{Intereses Pagados} = 1,52 \%$$

**Interpretación:** Durante el año 2009 se pago un 52% adicional al 2008 por el crecimiento notorio de las inversiones tanto en número como en el monto en dólares.

#### **Inversiones renovadas**

$$= \frac{\text{Inversiones renovadas año 2009}}{\text{Inversiones renovadas año 2008}} \times 100$$

$$= \% \text{ Inversiones renovadas año 2009}$$

$$\text{Inversiones Renovadas} = \frac{310}{220}$$

$$\text{Inversiones Renovadas} = 1,41 \%$$

**Interpretación:** Las inversiones renovadas durante el año 2009 alcanzan el 41% de crecimiento en relación al año 2008 .

## **CAPÍTULO II**

### **INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa – Gualaquiza, (CACPE-GUALAQUIZA), es una institución financiera que practica la participación social según los lineamientos cooperativos y de cumplimiento legal, impulsando el desarrollo económico y productivo de la zona; ayudando a la solución de los requerimientos de sus socios y clientes con productos y servicios financieros eficientes y oportunos para el desarrollo de la colectividad. La CACPE-GUALAQUIZA se encuentra al momento bajo la supervisión, control y monitoreo de la Dirección Nacional de Cooperativas. Dentro de sus principales servicios podemos mencionar:

- ❖ Concesión de Créditos:
  - Ordinarios,
  - Emergentes,
  - Convenio Institucional
  - Credi-Vivienda
  
- ❖ Apertura de cuentas de:
  - Ahorro a la Vista,
  - Ahorro Futuro Reserva,
  - Ahorro Jubilación,
  - Ahorro 18;
- ❖ Certificados de Aportaciones
- ❖ Tarjeta de Débito

- ❖ Fondo Mortuario
- ❖ Fondo de Ayuda Social
- ❖ Seguro de accidentes
- ❖ Prestación Funeraria

Los socios de CACPE-GUALAQUIZA cuentan también con servicios adicionales como:

- ❖ Cobro del Bono Solidario,
- ❖ Pago del RISE
- ❖ Pago de SOAT
- ❖ Matriculación Vehicular
- ❖ Pago de Nómina al Sector Público
- ❖ Cobro y Envío de Giros a cualquier parte del Ecuador y el Mundo
- ❖ Transferencias Cash
- ❖ Pago de Planillas Telefónicas
- ❖ Plan de Salud Bucal Integral,
- ❖ Convenio con la Clínica Hospital Monte Sinaí

## **2.2. MISIÓN DE LA COOPERATIVA.**

*“Servir a la comunidad a través de nuestros socios para desarrollar la cultura cooperativista y mejorar su calidad de vida, impulsando el desarrollo económico y productivo de la zona y ayudando a la solución de los requerimientos de sus socios y clientes con productos y servicios financieros eficientes y oportunos”.*

## **2.3. VISIÓN.**

*“Ser una Institución que brinde servicios de calidad a los socios y clientes a través de su personal altamente capacitado, con productos y tecnologías modernas, aportando al desarrollo integral de la región Austral y a la solución económica de la sociedad”.*

## **2.4. BASE LEGAL.**

La CACPE-GUALAQUIZA dentro de su base legal cuenta con normatividad tanto interna como externa, la misma que a continuación se detalla:

### **NORMATIVIDAD INTERNA:**

- Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa-Gualaquiza
- Manual de Adquisiciones, Disposición de Bienes y Manejo de Activos
- Manual de Funciones y Reglamento Orgánico Funcional
- Manual y Reglamento Operativo de Crédito
- Plan Estratégico 2007-2010

### **NORMATIVIDAD EXTERNA:**

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Cooperativas
- Reglamento General de la Ley de Cooperativas
- Reglamento especial para la aceptación y registro de nuevos socios
- Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, y las cooperativas de segundo piso sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Reglamento especial de auditorías externas y fiscalización para organizaciones cooperativas bajo control de la Dirección Nacional de Cooperativas.
- Código de Trabajo
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento de aplicación
- Normas Ecuatorianas de Contabilidad NEC



- Manual de Procedimientos para la Presentación de los Estados Financieros

### **ORGANISMOS DE CONTROL:**

Como organismos de Control la Cooperativa cuenta con:

- DIRECCIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS
- FEDERACIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO (FECOAC)
- INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

### **2.5. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

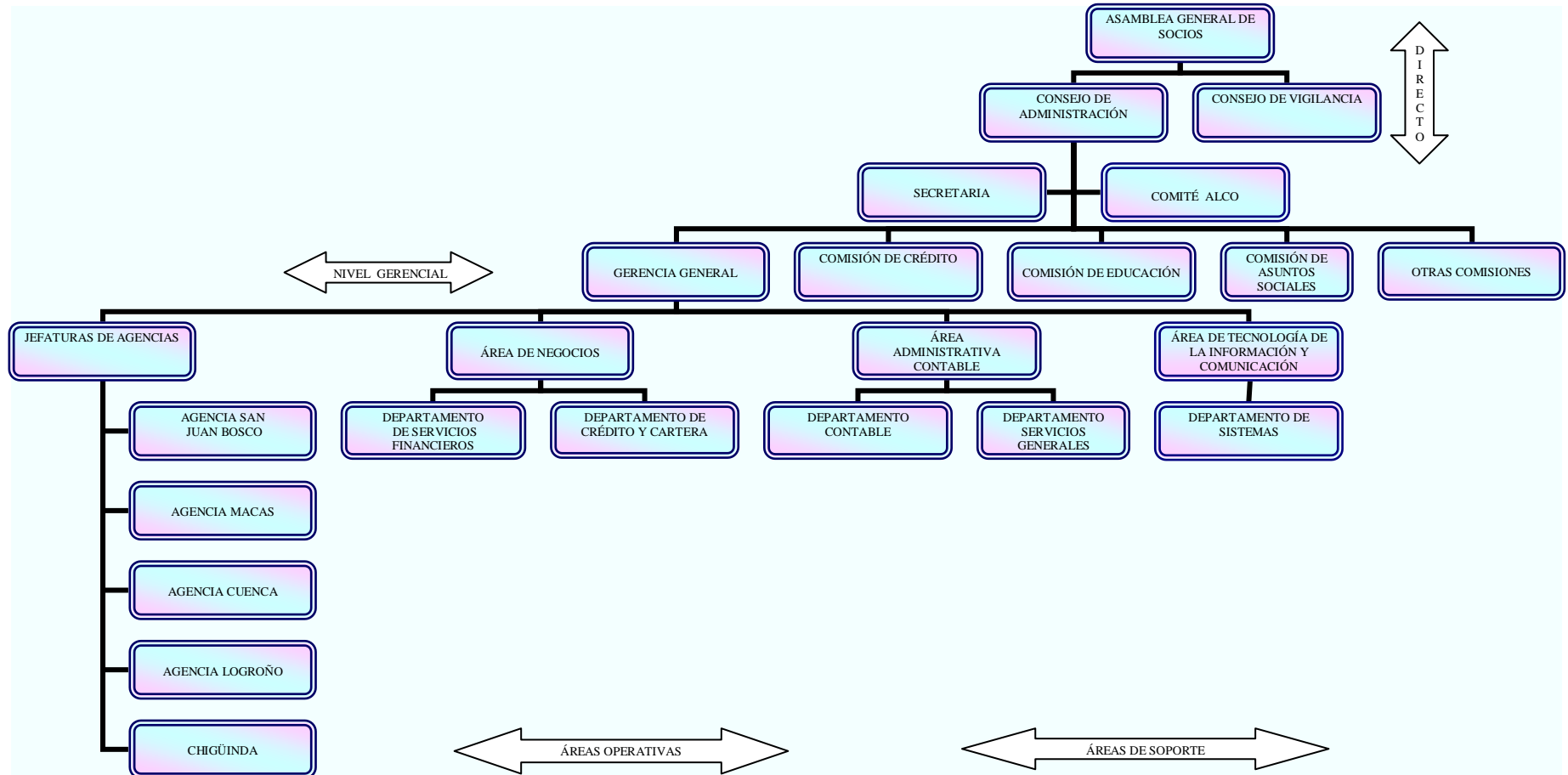
CACPE-GUALAQUIZA, cuenta con un Organigrama Estructural que no se encuentra actualizado a la realidad de la Cooperativa, razón por la cual se ha propuesto un organigrama estructural mucho más amplio e íntegro que abarca todos los departamentos que posee la entidad financiera.

A continuación se detalla la lista de los principales funcionarios y directivos.

<b>Nombre de la Persona</b>	<b>Cargo</b>	<b>Período</b>	<b>Observaciones</b>
Guillermo Choco	Presidente Consejo de Administración	Julio/2010 a la fecha	Elegidos por la Asamblea General de Socios.
Helmer Cobos	Presidente Consejo de Vigilancia	Julio/2010 a la fecha	Elegidos por la Asamblea General de Socios.
Fabián Alejandro	Gerente General	Marzo/2008	
Mery Llivichuzca	Jefe del Departamento de Contabilidad	1994 a la fecha	
Gina Ávila	Jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas	1997 a la fecha	
Eulalia Sanmartín	Jefe del Departamento de Inversiones	2007 a la fecha	

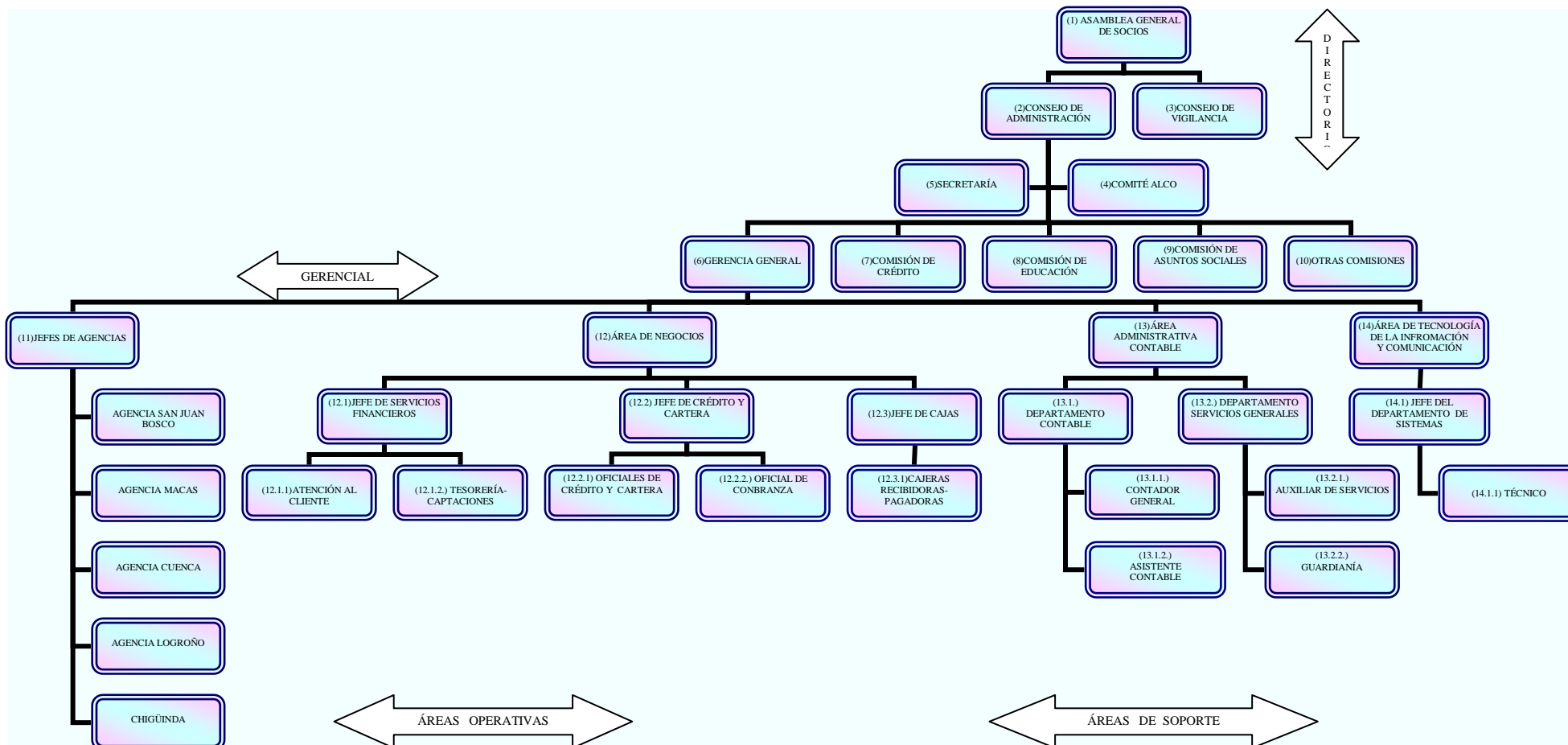
A continuación se presenta el Organigrama Estructural, Funcional y de Personal Propuesto:

**Gráfico No. 3: Organigrama Estructural Propuesto**



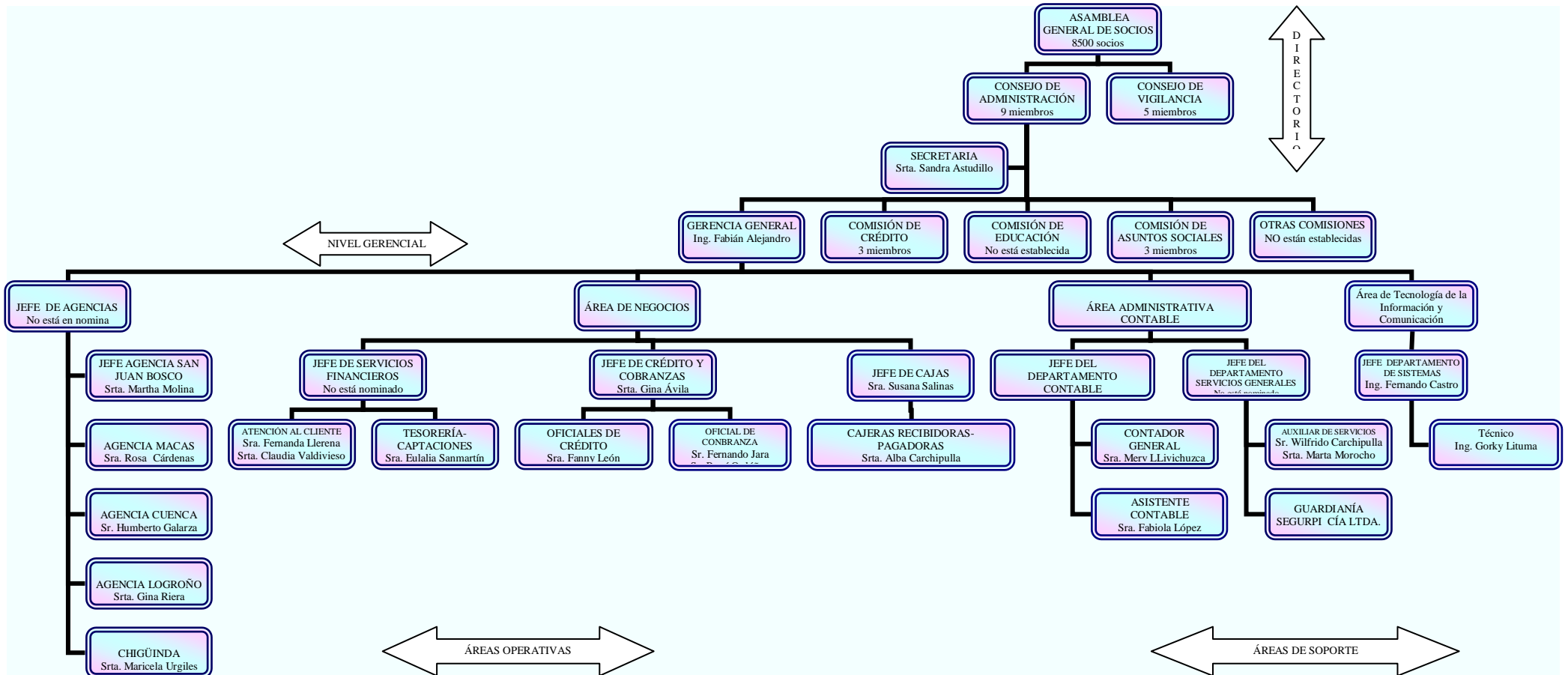
ELABORADO POR: Quezada Galindo Lady María

**Gráfico No. 4: Organigrama Funcional Propuesto**



ELABORADO POR: Quezada Galindo Lady María

**Gráfico No. 5: Organigrama de Personal Propuesto**



ELABORADO POR: Quezada Galindo Lady María

## **2.6. OBJETIVO DE LA COOPERATIVA**

El objetivo institucional de la **CACPE-GUALAQUIZA**, tomado de su Planificación Estratégica 2007-2010 es:

*“Contribuir con el desarrollo socio-económico de nuestros asociados y de la comunidad”.*

- f.** Promover el desarrollo socio-económico de sus asociados y de la comunidad, abarcando operaciones de captación de recursos como depósitos de Ahorro, depósitos a plazo fijo, así como operaciones crediticias y otros servicios financieros complementarios que se definan dentro del marco legal permitido para las Cooperativas de ahorro y crédito;
- g.** Contribuir al mejoramiento y desarrollo de sus asociados bajo los preceptos de autoayuda, autocontrol y autoendeudamiento;
- h.** Promover su relación y/o integración con otras entidades nacionales de la misma línea o de integración del sistema cooperativo, en procura de mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la institución y del cooperativismo;
- i.** Establecer otros servicios y otras actividades que estén encuadradas en la Ley y Reglamento de Cooperativas y otras leyes que le fueren aplicables, que contribuyan al mejoramiento social y económico de sus miembros;
- j.** Promover la integración a la Cooperativa de un mayor número de personas, en calidad de socios, así como facilitar el ingreso de otros como cuenta ahorristas;

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTES EXAMINADOS

Fortalezas Encontradas: Luego de la aplicación de los indicadores de gestión a los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones de la CACPE-GUALAQUIZA, se obtuvieron las fortalezas que a continuación se detallan:

- **Proceso de Crédito:** Entrega oportuna de Créditos, cumplimiento de los requisitos establecidos para el despacho de los créditos y la adecuada gestión en la notificación a los créditos que se encuentran vencidos.
- **Proceso de Contabilidad:** Comprobantes contabilizados con la respectiva autorización, documentación archivada adecuadamente, cancelación a proveedores en el plazo establecido, pago de dietas a directivos y pago de viáticos a funcionarios y directivos de la Cooperativa dentro del plazo fijado para el efecto.
- **Proceso de Inversiones:** Crecimiento de las Inversiones en número y en dólares americanos respecto del año anterior, pago de intereses en proporción a las inversiones y su renovación.

El examen de auditoría de gestión efectuado en la Cooperativa CACPE-GUALAQUIZA, se enfocó en los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones.

Por el tipo de auditoría que hemos realizado se presentan los resultados mediante un resumen de los hallazgos encontrados y recomendaciones que constan en el presente informe que ha continuación se presenta:

➤ **Proceso de Crédito:**

 **Cartera Vivienda Vencida**

Al finalizar el año 2009 la Cooperativa reportó un 19,56% de Cartera Vivienda Vencida.

En la Planificación Estratégica 2007-2010, la Cooperativa para regular sus operaciones estableció como objetivo disminuir su morosidad hasta menos del 3 %.

La situación se presenta por una falta de seguimiento dentro de este tipo de créditos por parte de los funcionarios encargados de la recuperación de la Cartera.

Esto ocasiona una ausencia de recuperación de los recursos de la Cooperativa. Generación de gastos propios de la gestión de cobranzas.

**Conclusión:**

La Cooperativa mantiene un 19,56% de cartera de Vivienda Vencida, lo cual no concuerda con lo fijado en su planificación estratégica y provoca gastos de cobranza para su recuperación.

**Recomendación:**

El Gerente General en concordancia con los Directivos buscarán mecanismos que mejoren la gestión de recuperación, además evaluarán el trabajo realizado por el oficial de Cobranzas el cual debe estar orientado a resultados.

 **Cartera Microcrédito Vencida**

Al finalizar el año 2009 la Cooperativa reportó un 23,56% de Cartera Microcrédito Vencida.

En la Planificación Estratégica 2007-2010, la Cooperativa para regular sus operaciones estableció como objetivo disminuir su morosidad hasta menos del 3 %.



Escasa gestión de cobranza dentro de este tipo de cartera.

Porcentaje alto de mora en la cartera de microcrédito por la falta de gestión en la recuperación de los recursos de la Cooperativa.

**Conclusión:**

Existe un 23,56% de Cartera de Microcrédito Vencida, en relación a la Cartera del mismo tipo que mantiene la Cooperativa pero que se encuentra al día, por lo que no se cumple uno de los objetivos establecidos en la Planificación Estratégica 2007-2010.

**Recomendación:**

El Gerente General dispondrá a los empleados involucrados en el proceso la recuperación inmediata de los recursos de la Cooperativa, además se fijarán estrategias que eviten la presencia de un porcentaje alto de mora de la cartera.

➤ **Proceso de Contabilidad:**

 **Gastos administrativos no ejecutados**

Durante el año 2009 el departamento de Contabilidad tenía planificado realizar cuatro capacitaciones en la Ciudad de Quito a los empleados involucrados en el proceso.

De acuerdo a la ley de Cooperativas todos los empleados que trabajan en la institución deben recibir capacitación.

Lo anterior se debe a la falta de seguimiento al Plan de Capacitación diseñado por los directivos de la Cooperativa debido a que no existe un departamento de Recursos Humanos que brinde apoyo a la Gerencia.

Lo que se ocasiona que el personal se encuentre descontento por la falta de atención a sus derechos, pérdida de tiempo en la ejecución de actividades que necesariamente requieren de una capacitación previa.

**Conclusión:**

El personal que encargado del proceso de Contabilidad de la Cooperativa, no ha recibido la capacitación necesaria para lograr un mayor rendimiento en las labores encomendadas, además de que no se motivan por la falta de horas de capacitación que contribuyan a su desarrollo como profesionales.

**Recomendación:**

El Gerente General en conjunto con los Directivos respectivos deberán estructurar el Departamento de Recursos Humanos, de tal manera que diseñe un plan anual de capacitación del personal pero sobre todo que esté pendiente de cumplirlo en las fechas establecidas, para que se brinde asesoría profesional en forma equitativa no solo al proceso de Contabilidad sino a todos los procesos de la Cooperativa.

➤ **Proceso de Inversiones:**

 **Inversiones Captadas por la Cooperativa**

Durante el año 2009 el proceso de Inversiones de un total de 60 personas interesadas en invertir en una semana, logra captar aproximadamente un 58%.

El proceso de Inversiones debe tratar de captar el 100% del dinero que los socios están interesados en dejar en la Cooperativa bajo la figura de Depósito a Plazo Fijo.

Desacuerdo de los socios con la tasa de interés fijada por la Cooperativa para los Depósitos a Plazo Fijo.

El 42% de los socios interesados en invertir en la Cooperativa han decidido invertir en otras instituciones financieras existentes en el medio.

**Conclusión:**

La Cooperativa de un total de 60 personas interesadas en invertir semanalmente aproximadamente, logra captar un 58%, mientras que el 42% restante es desviado hacia instituciones financieras existentes en el medio por el desacuerdo en las tasas de interés que ofrece la Cooperativa.

**Recomendación:**

El Gerente General analizará en conjunto con los Directivos de la Cooperativa el alza de las tasas de interés para los Depósitos a Plazo Fijo, comparando con instituciones financieras del mismo sector y de una naturaleza similar, para lograr una mayor captación del mercado mediante ofertas atractivas a los ojos de los socios.

La información presentada se obtuvo mediante la implementación de normas de auditoría y aplicación de procedimientos que permiten corroborar nuestras observaciones.

Atentamente,

---

Landy Quezada Galindo

Jefe de Auditoría

***“Q&G AUDITORES”***

**ANEXO N° 1**

**ANTIGÜEDAD DE CARTERA SOBRE TIPO DE CARTERA**

<b>TIPO DE CARTERA  ANTIGÜEDAD DE CARTERA</b>	<b>COMERCIAL  ( USD \$ )</b>	<b>CONSUMO  ( USD \$ )</b>	<b>VIVIENDA  ( USD \$ )</b>	<b>MICROEMPRESA  ( USD \$ )</b>	<b>TOTALES</b>
DE 1 A 30 DÍAS	-	11.822,25	-	6.872,95	<b>18.695,20</b>
DE 31 A 90 DÍAS	333,34	17.747,06	-	9.841,65	<b>27.922,05</b>
DE 91 A 180 DÍAS	500,01	14.579,83	-	8.799,32	<b>23.879,16</b>
DE 91 A 270 DÍAS	-	-	7.338,93	-	<b>7.338,93</b>
DE 181 A 270 DÍAS	-	12.112,29	-	-	<b>12.112,29</b>
DE 181 A 360 DÍAS	1.000,02	-	-	14.725,02	<b>15.725,04</b>
DE MÁS DE 270 DÍAS	-	34.930,18	-	-	<b>34.930,18</b>
DE 271 A 360 DÍAS	-	-	3.644,72	-	<b>3.644,72</b>
DE MÁS DE 360 DÍAS	2.000,04	-	-	72.668,91	<b>74.668,95</b>
DE 361 A 720 DÍAS	-	-	13.106,25	-	<b>13.106,25</b>
DE MÁS DE 720 DÍAS	-	-	15.021,57	-	<b>15021,57</b>
<b>TOTALES</b>	<b>3.833,41</b>	<b>91.191,61</b>	<b>39.111,47</b>	<b>112.907,85</b>	<b>247.044,34</b>

**ANEXO N° 2**  
**NOTIFICACIONES RESPONDIDAS**

TIPO DE CARTERA  ANTIGÜEDAD DE CARTERA	COMERCIAL		CONSUMO		VIVIENDA		MICROEMPRESA		TOTALES	
	TOTAL NOTL. ENVIA.	TOTAL NOTL. RESP.	TOTAL NOTL. ENVIA.	TOTAL NOTL. RESP.	TOTAL NOTL. ENVIA.	TOTAL NOTL. RESP.	TOTAL NOTL. ENVIA.	TOTAL NOTIFL. RESP.	TOTAL NOTL. ENVI.	TOTAL NOTL. RESP.
1 A 30 DÍAS	-	-	120	115	-	-	220	215	340	330
31 A 90 DÍAS	3	3	205	200	-	-	86	85	294	288
91 A 180 DÍAS	7	6	260	260	-	-	135	131	402	397
91 A 270 DÍAS	-	-	-	-	175	171	-	-	175	171
181 A 270 DÍAS	-	-	109	107	-	-	-	-	109	107
181 A 360 DÍAS	6	6	-	-	-	-	72	71	78	77
MÁS DE 270 DÍAS	-	-	146	143	-	-	-	-	146	143
271 A 360 DÍAS	-	-	-	-	26	26	-	-	26	26
MÁS DE 360 DÍAS	4	4	-	-	-	-	75	73	79	77
361 A 720 DÍAS	-	-	-	-	32	30	-	-	32	30
MÁS DE 720 DÍAS	-	-	-	-	19	17	-	-	19	17
<b>TOTALES</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>840</b>	<b>825</b>	<b>252</b>	<b>244</b>	<b>588</b>	<b>575</b>	<b>1700</b>	<b>1663</b>

#### **5.4.2. Seguimiento y Monitoreo**

Después de haber discutido el borrador del informe de auditoría y haberlo entregado a las autoridades respectivas, es imprescindible que los involucrados revisen las conclusiones presentadas de los procesos auditados, quienes deberán aplicar las recomendaciones para mejorar los aspectos de eficiencia y eficacia.

Es importante mencionar que el trabajo de auditoría es un proceso continuo; por lo que, es imprescindible que los Directivos en conjunto con el personal involucrado de la CACPE-GUALAQUIZA pongan en práctica las recomendaciones emitidas en el presente informe pero sobre todo que realice un seguimiento continuo.

A mediano plazo se recomienda realizar una Auditoría Externa con la finalidad de efectuar un seguimiento a las recomendaciones establecidas en este trabajo de auditoría de gestión a los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones para comprobar el grado de cumplimiento de las medidas propuestas.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Mediante el desarrollo de la tesis para la aplicación de la auditoría de gestión a los Procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones de la CACPE-GUALAQUIZA, se fijaron recomendaciones que luego del análisis realizado, es necesario que se las recalque en este documento, por lo que se expresan a continuación.

#### 6.1.Conclusiones:

- ✚ Hoy en día la aplicación de una Auditoría de Gestión permite diferenciar entre los resultados que espera la alta gerencia y los que verdaderamente se cumplen, es decir que mediante la aplicación de este examen a los procesos de Crédito, Contabilidad e Inversiones se puede conocer más a fondo la cultura organizacional de la Cooperativa.
  
- ✚ El diseño de la estructura orgánica de la Cooperativa no se encontraba actualizado, por ende no tomaba en cuenta las necesidades generadas por el crecimiento de la entidad financiera tanto internamente como externamente.
  
- ✚ Mediante esta auditoría de gestión se logró que la Cooperativa CACPE-GUALAQUIZA, tenga un asesoramiento significativo para mejorar y consolidar sus procesos, con la finalidad de que se pueda lograr un nivel adecuado de eficiencia y eficacia, pero algunos de esos procesos carecen de manuales de procedimientos a pesar de que cuentan con políticas internas para el desarrollo de sus actividades.

- ✚ El análisis del desempeño de los empleados o directivos en las actividades encomendadas a ellos, se dificulta a causa de la falta de una adecuada aplicación de indicadores de gestión dentro de los Procesos de la Cooperativa.
  
- ✚ Con la aplicación de la Auditoría de Gestión se obtuvo un aporte significativo para la dirección y administración de la Cooperativa CACPE-GUALAQUIZA.

## **6.2.Recomendaciones:**

Según lo anterior se establecen las siguientes recomendaciones:

- ✚ Se recomienda aplicar Auditorías de Gestión de manera constante, porque se constituyen una herramienta que permiten asesorar a la alta dirección y al personal involucrado en el desempeño de sus funciones, para lograr el cumplimiento de las metas fijadas.
  
- ✚ La CACPE-GUALAQUIZA, debe elaborar y aplicar un manual de procedimientos, que se encuentre acorde al sector al que pertenece y a las actividades que realiza, contratando profesionales que ayuden a desarrollar adecuadamente dichos manuales, para su posterior sociabilización a funcionarios y directivos.
  
- ✚ Implementar los indicadores establecidos para una adecuada evaluación de la gestión en la Cooperativa especialmente en los procesos auditados, de tal manera que sean utilizados como una herramienta de apoyo para el eficiente desarrollo y cumplimiento de sus funciones.



✚ Se recomienda que en la Asamblea General de Socios se elija como Directivos a personas que tengan un perfil de Contabilidad, Finanzas o áreas afines para que puedan desarrollar de mejor manera su gestión.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS<sup>68</sup>

**Alcance de la Auditoría:** Se constituye por los procedimientos de auditoría considerados necesarios para alcanzar la consecución de los objetivos de la auditoría.

**Auditoría de gestión:** Es la evaluación de todo o parte de los procesos de una organización en términos de eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología con la finalidad de informar los resultados obtenidos y proponer recomendaciones para optimizar la gestión institucional en el corto, mediano y largo plazo.

**Contabilidad:** La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Por consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros.

**Cooperativa:** 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 sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes

---

<sup>68</sup> BADILLO, Jorge; Guía de Auditoría de Gestión, Septiembre 2009; CIUDAD: Quito, Ecuador.

haciendo uso de una empresa. La cooperativa constituye la forma más difundida de entidad de economía social.

**Crédito:** Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario entre otros; en general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.

**Depósitos a Plazo Fijo:** Es una operación financiera por la cual una entidad financiera, a cambio del mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados un periodo determinado, reporta una rentabilidad financiera fija o variable, en forma de dinero o en especie.

**Eficiencia:** Se refiere a la relación existente entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos y su comparación con un estándar de desempeño establecido. Relación entre el producto- expresado en bienes, servicios y otros resultados y los recursos utilizados para producirlos. Buen uso de los recursos.

**Efectividad:** Se refiere al grado en el cual una entidad o actividad logra sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la normatividad legal o fijados documentalmente por autoridad competente. Es la medida en que se logran los objetivos, y la relación entre los resultados pretendidos y los resultados reales de una actividad. Nivel de cumplimiento de los objetivos.

**Evidencia de auditoría:** Se denomina evidencia a conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes que sustentan los comentarios y conclusiones del auditor. Viene a ser la información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales basar su opinión.

**Hallazgo de auditoría:** Es toda información que a juicio del auditor, permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en forma significativa en la gestión de la entidad auditada, tales como debilidades o deficiencias e los controles gerenciales o financieros y que, por o tanto, merecen ser comunicados en el informe; siendo sus atributos( elementos): condición, criterio, causa y efecto.

**Informe de Auditoría:** Constituye el producto final del trabajo del auditor en que constarán sus comentarios sobre hallazgos, conclusiones y recomendaciones, en relación con los aspectos examinados, los criterios de evaluación utilizados, las opiniones obtenidas de los interesados y cualquier otro aspecto que juzgue relevante para la comprensión del mismo.

**Manuales:** Son los documentos en los que se integra toda la información operativa y administrativa de las unidades, con la finalidad de lograr la estandarización de operaciones, procesos, procedimientos, imagen y servicio.

**Morosidad:** Es el retraso en el cumplimiento de una obligación o deber. Supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, y como tal incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos.

**Organigramas:** Es la representación gráfica de la estructura de una empresa u organización. Representa las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y de competencias en la organización.

**Planificación:** Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas.

**Procesos:** Son un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice.













**Riesgo de auditoría:** Es el riesgo de que el auditor emita inadvertidamente una opinión de auditoría favorable sobre procesos o áreas que contengan errores e irregularidades de importancia. Es el riesgo que asume el auditor de que su trabajo no cumpla sus objetivos, para que este riesgo sea menor debe calificar el riesgo inherente, el riesgo de control y en función de esto aplicar los suficientes procedimientos que disminuyan el riesgo de detección. El riesgo de auditoría, entonces, se compone de la conjunción de los riesgos: inherente, de control y de detección.


**Riesgo de control:** Es el riesgo de que los controles internos no prevengan o no corrijan oportunamente los errores e irregularidades significativos que puedan ocurrir.

**Riesgo de detección:** Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de auditoría no detecten errores e irregularidades significativas.

**Riesgo Inherente:** Es la posibilidad de que ocurran errores o irregularidades significativos, sin considerar el efecto del control interno.

## BIBLIOGRAFÍA

-  ARENS, Alvin y LOEBBECKE, James; Auditoría un Enfoque Integral.
-  BLANCO LUNA, YANEL; Normas y Procedimientos de Auditoría Integral.
-  BADILLO, Jorge; Guía de Auditoría de Gestión, Septiembre 2009; CIUDAD: Quito, Ecuador.
-  FRANKLIN, Benjamín; “Auditoría Administrativa”; EDITORIAL: McGraw-Hill Interamericana S.A.; EDICIÓN: 1a. Edición; CIUDAD: México 2007.
-  FERNANDEZ, José Antonio; Auditoría Administrativa.
-  EVANS, James R, LINDSAY, William, “Administración y Control de la Calidad”, Cuarta Edición, Ediciones Litográficas Ingramex, México, 2002.
-  KOONTZ, Harold y WEIHRICH Heinz, “Administración una perspectiva global”, 11 Edición, México 2000.
-  COOK, John y WINKLE, Gary; Auditoria.
-  GÓMEZ RONDON, Francisco; Auditoria Administrativa, 2007.
-  BURBANO, Jorge; Auditoría de Personal
-  DIRECCIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS
-  BANCO CENTRAL DEL ECUADOR; BCE, 2010; Apuntes de Economía.

 INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL; pág.web:  
[www.iess.gov.ec](http://www.iess.gov.ec).

 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS; pág.web: [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec)