



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

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA
CPA**

**PROYECTO DE TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR
PÚBLICO – AUDITOR**

AUTOR: BARBA MACIAS ESTEFANIA GABRIELA

**TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL
DEPARTAMENTO FINANCIERO-ADMINISTRATIVO DE LA
EMPRESA CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL
S.A. PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013,
UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO”**

DIRECTOR: DR. ANIBAL ALTAMIRANO

CODIRECTOR: ING. HENRY PAZMINO

SANGOLQUÍ, 2014

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICADO

Dr. Aníbal Altamirano

Ing., Henry Pazmiño

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL DEPARTAMENTO FINANCIERO-ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO” realizado por la señorita Estefanía Gabriela Barba Macías, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat.

Autorizan a Estefanía Gabriela Barba Macías que lo entreguen al Eco. Juan Lara, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, Octubre de 2014

Dr. Aníbal Altamirano

DIRECTOR

Ing. Henry Pazmiño

CODIRECTOR

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Estefanía Gabriela Barba Macías

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL DEPARTAMENTO FINANCIERO-ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO”, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan en el contenido correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, Octubre 2014

Estefanía Gabriela Barba Macías

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

AUTORIZACIÓN

Yo, Estefanía Gabriela Barba Macías

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas –ESPE la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del Trabajo ““AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL DEPARTAMENTO FINANCIERO-ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Octubre 2014

Estefanía Gabriela Barba Macías

C.C: 1724836190

DEDICATORIA

A mis dos ángeles, la que está en el cielo iluminando mi vida y al que está por llegar quien me ha dado un motivo más para no dejar de luchar.

A mi mami, que con su tenacidad y constancia me ha enseñado a ser perseverante, este es un logro que quiero compartir contigo porque más que mío es tuyo, gracias por ser mi mejor amiga y confiar en mí.

Y a Santi por su ayuda, su fortaleza, por su presencia en mi vida, por ser más que mi amor mi inspiración, gracias por ser parte de esta meta alcanzada.

AGRADECIMIENTO

A mi Dios, por siempre caminar de mí mano dándome la fortaleza que me impulsó hacia adelante y por poner en mí camino a las personas correctas que ayudaron a que este sueño se convierta en realidad.

A mí querida empresa Credi Fe S.A. por su apoyo y ayuda constante en la ejecución del trabajo, en especial al Eco. Diego Daza que me permitió ser parte de esta gran institución.

A mi querida universidad, que me formó como profesional y ser humano, a los profesores no sólo de la carrera sino de toda la vida, mil gracias porque de alguna manera forman parte de lo que ahora soy. Especialmente al Doctor Aníbal Altamirano y al Ing. Henry Pazmiño por todos los conocimientos que compartieron conmigo y por su valioso tiempo dedicado a este trabajo de tesis.

Finalmente quiero agradecer a todas aquellas personas que de alguna manera hicieron posible la culminación de este gran sueño.

INDICE

CERTIFICADO.....	1
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	2
AUTORIZACIÓN	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
CAPÍTULO I.....	12
ASPECTOS GENERALES	14
1. ANTECEDENTES.....	14
1.1. BASE LEGAL.....	15
1.2. OBJETIVOS DE CREDI FE.....	19
1.3. RESEÑA HISTÓRICA.....	21
1.4. ORGANIGRAMAS.....	24
CAPÍTULO II.....	31
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	31
2.1. MISIÓN.....	31
2.2. VISIÓN.....	32
2.3. OBJETIVOS Y METAS DE LAS ÁREAS.....	32
2.3.1. OBJETIVO GENERAL:.....	32
2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	32
2.4. POLÍTICAS.....	33
2.5. ESTRATEGIAS.....	39
2.6. PRINCIPIOS Y VALORES	40
CAPÍTULO III.....	42
ANÁLISIS SITUACIONAL	42

	7
3.1. ANÁLISIS INTERNO.....	42
3.1.1. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	45
3.2 ANÁLISIS EXTERNO	100
3.2.1 INFLUENCIAS MACROECONÓMICAS	100
3.2.2 INFLUENCIAS MACROECONÓMICOS.....	107
CAPÍTULO IV.....	117
METODOLOGÍA PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	117
4.1. METODOLOGÍA.....	117
4.1.1. CONCEPTO DE AUDITORÍA.....	118
4.1.2. IMPORTANCIA	119
4.1.3. OBJETIVOS.....	120
4.2. ALCANCE	121
4.3. FASES DE AUDITORÍA.....	122
4.3.1. PLANIFICACIÓN.....	122
4.4. EJECUCIÓN DE AUDITORÍA.....	137
4.4.1. PREPARACIÓN DE PAPELES DE TRABAJO	138
4.4.2. OBTENCIÓN DE EVIDENCIA	139
4.4.3. INDICADORES DE GESTIÓN.....	140
4.4.4. ELABORACIÓN DE HOJAS DE HALLAZGOS.....	142
4.5. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	144
4.5.1. BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA	145
4.1.1. CONFERENCIA DEL INFORME DE AUDITORÍA.....	145
4.5.2. INFORME DEINITIVO DE AUDITORÍA.....	146
4.6. SEGUIMIENTO.....	146
CAPÍTULO V.....	147

5.1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR DE AUDITORÍA.....	147
5.1.1 PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA.....	148
5.1.2 CONOCIMIENTO PRELIMINAR	153
5.1.3 MEDICIÓN DEL RIESGO PRELIMINAR	160
5.1.4 PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA	166
5.1.5 ACEPTACIÓN DE SERVICIO DE AUDITORÍA.....	173
5.1.6 CONVENIO DE SERVICIOS PROFESIONALES	174
5.2.1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA PARA EL DEPARTAMENTO FINANCIERO-ADMINISTRATIVO	180
5.2.2 PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL PROCESO PAGO A PROVEEDORES	221
5.2.2.1 EJECUCIÓN DEL TRABAJO.....	223
5.2.3PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA DECLARACIÓN DE IMPUESTOS ..	237
5.2.3.1 EJECUCIÓN DEL TRABAJO	238
5.2.4PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL PROCESO DE PRESUPUESTO...	246
2.5.5 PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL PROCESO DE TOMA FÍSICA Y CUADRE DE ACTIVO FIJOS.....	251
5.2.5.1 EJECUCIÓN DEL TRABAJO.....	253
2.5.6PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL PROCESO DE PROVEEDURÍA ..	262
2.5.6.1 EJECUCIÓN DEL TRABAJO.....	263
5.2.7. PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL PROCESO SE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	268
5.2.7.1. EJECUCIÓN DEL TRABAJO.....	269
5.3 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	271
CAPÍTULO VI.....	296
6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	297

6.1.1 CONCLUSIONES 297

6.1.2 RECOMENDACIONES 298

BIBLIOGRAFÍA 299

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1: Segmentación Microfinanzas Banco Pichincha</i>	20
<i>Ilustración 2: Cartera en mora</i>	22
<i>Ilustración 3: Instalaciones Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A.</i>	24
<i>Ilustración 4: Organigrama Estructural Credi Fe S.A.</i>	25
<i>Ilustración 5: Organigrama Funcional de Credi Fe S.A.</i>	26
<i>Ilustración 6: Organigrama Personal de Credi Fe S.A.</i>	30
<i>Ilustración 7: Valores Institucionales de Credi Fe S.A.</i>	40
<i>Ilustración 8: Estructura del Departamento Financiero-Administrativo</i>	44
<i>Ilustración 9: Reserva Internacional de libre disponibilidad</i>	101
<i>Ilustración 10: Inflación</i>	102
<i>Ilustración 11: Producción Nacional de Crudo y Derivados</i>	103
<i>Ilustración 12: Saldo Balanza Comercial: Petrolera y No Petrolera</i>	106
<i>Ilustración 13: Clientes Credife</i>	108
<i>Ilustración 14: Clientes por edad</i>	109
<i>Ilustración 15: Clientes según la antigüedad de su negocio</i>	109
<i>Ilustración 16: Clientes por Género</i>	110
<i>Ilustración 17: Componentes del Control Interno</i>	129
<i>Ilustración 18: Hoja de Hallazgos</i>	144

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Niveles de aprobación</i>	35
<i>Tabla 2: Credife Invertir</i>	112
<i>Tabla 3: Credife Desarrollo</i>	113
<i>Tabla 4: Credife Desarrollo</i>	113
<i>Tabla 5: Credife Vivienda</i>	114
<i>Tabla 6: Credife Agrícola</i>	114
<i>Tabla 7: Tabla de Colorimetría</i>	136

RESUMEN

CREDIFE es la unidad estratégica de negocios del Banco Pichincha, especializada en la concesión y administración de créditos para la Microempresa. En este contexto, la realización de un examen a los procesos administrativos y financieros, contribuirá a determinar la existencia de falencias en los procesos, de modo que se planteen y desarrollen medidas de prevención y corrección. La presente Auditoría de Gestión a los procesos administrativos manejados por Credi Fe se enmarca en un departamento claves de la empresa: Financiero-Administrativo. El trabajo inicia con el capítulo 1 en el que se analiza el direccionamiento estratégico que maneja la organización, ayudando a conocer hacia dónde va la empresa. En el capítulo 3 se desarrolla un análisis situacional de Credi Fe, comenzando con la descripción de los procesos administrativos manejados en el departamento seleccionado, luego se analiza las influencias macroeconómicas y microeconómicas que afectan a la empresa en el desarrollo de sus actividades. En el capítulo 4 se realiza un detalle de la base teórica que se utilizará en la aplicación del ejercicio práctico, aquí se encuentran todos los conceptos necesarios para una adecuada ejecución del proceso de auditoría. Dentro del capítulo 5 se desarrolla el ejercicio práctico, es decir se ejecuta el examen de auditoría al Departamento Financiero-Administrativo; permitiendo consolidar la aplicación de las fases de la Auditoría de Gestión. Finalmente en el capítulo 6 se establecen las Conclusiones y Recomendaciones a las que se llegó luego de haber desarrollado la presente tesis.

Palabras Claves:

Auditoría de Gestión

Eficiencia, eficacia y economía

Procesos

Planificación preliminar y ejecución

Comunicación de Resultados

SUMMARY

CREDIFE is the strategic business unit of Banco Pichincha, specializing in the award and administration of credit for Microenterprise. In this context, the realization of administrative and financial processes, review will help to identify the existence of flaws in the process, so that may arise and develop prevention and correction. This Auditing administrative processes managed by Credi Fe. It is part of a key department of the company: Financial Administrative and this in turn into three sections: Financial, Administrative and Occupational Safety and Health. The work begins with Chapter 1 which manages the strategic direction that the organization, helping to know where you are going and pillars Company. In chapter 3 a situational analysis of the Credi Fe, starting with the description of the administrative processes managed in the selected department, then the macroeconomic and microeconomic influences affecting the company in the development of their activities is analyzed develops. In chapter 4 a detail of all the theoretical basis to be used in implementing the practical exercise is done, here are all the concepts necessary for proper execution of the audit process. In Chapter 5, the practical exercise takes place, in the audit review the Financial Administrative Department runs; allowing consolidate the implementation of the different phases of the Performance Audit. Finally in Chapter 6 Conclusions and Recommendations to which was reached after developing this thesis are established.

Keywords:

Auditing

Efficiency, effectiveness and economy

Processes

Preliminary planning and execution

Communication of Results.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1. ANTECEDENTES

CREDI FE es la unidad estratégica de negocios del Banco Pichincha, especializada en la concesión y administración de créditos para la Microempresa

En medio de la crisis económica que atravesaba el Ecuador en 1999, las oportunidades de los microempresarios para acceder a fuentes de financiamiento eran limitadas.

Banco Pichincha desarrolló grandes esfuerzos para ingresar en el campo de las Microfinanzas y es así como el 9 de abril de 1999 inicia operaciones Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A., subsidiaria del Banco Pichincha, con el fin de prestar servicios financieros integrales, orientados al desarrollo del sector Microempresarial ecuatoriano.

Credi Fe cuenta con el nivel de independencia necesario para asegurar respuestas a los cambios dinámicos que presenta el mercado de las Microfinanzas.

Credi Fe está en capacidad de proporcionar servicios financieros al segmento Microempresarial, ubicado en la base de la pirámide socioeconómica, con el propósito de contribuir al mejoramiento del nivel de vida de este sector y facilitar su acceso al sistema financiero ecuatoriano.

Además de proyectar y responder por la administración, ejecución y control del Plan de Negocios, implementando los lineamientos y estrategias definidos por la Gerencia General, así como desarrollar, administrar y controlar las estrategias de ventas, productos y servicios destinados a generar negocios de microfinanzas para obtener la participación del segmento y rentabilidad deseados por la empresa.

Para optimizar la ejecución de sus funciones debe generar relaciones proactivas con sus áreas pares y aquellas con las que se han establecido acuerdos de servicios del Banco Pichincha a fin de establecer sinergias y ampliar la dimensión de su gestión.

1.1. BASE LEGAL

Credi Fe Desarrollo Micropresarial, S.A. una compañía del Grupo Pichincha, realiza sus actividades de conformidad con la siguiente base legal:

1.1.1. Base Legal interna

A) Acta de constitución.-

Tomado de Oficio No.INIF-DNIF1-SAIFQ1-2008-00535 de la Superintendencia de Bancos y Seguros:

“La compañía CREDI FE Desarrollo Micro empresarial S.A., cuya constitución fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante resolución No.99.1.1.1.00783 de 31 de marzo de 1999, fue calificada como entidad de servicios auxiliares del sistema financiero mediante oficio No. INBGF-9901294 de 3 de mayo de 1999, suscrito por el señor Patricio Moreno Huras, entonces Intendente Nacional de Bancos y Grupos Financieros, al amparo del cuarto inciso del artículo 1 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, que dispone el control a la Superintendencia de Compañías y la vigilancia a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El objeto social de la Compañía de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero CREDI FE Desarrollo Microempresarial S.A., aprobado por este organismo de control, le permite la administración integral de carteras de crédito destinadas al sector microempresarial, administración y colocación en el mercado de productos y servicios de microfinanzas, no obstante lo cual no le permite otorgar créditos a los segmentos antes señalados en forma directa, en virtud de que dicha facultad es privativa de los bancos conforme lo dispone la letra f) del artículo 51 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.”

Durante 15 años Credife ha venido prestando sus servicios financieros al sector microempresarial ecuatoriano, hasta llegar a consolidarse según Microfinanzas América como la Institución de Microfinanzas Número 1 en América Latina y el Caribe en el año 2009.

Credife además posee los siguientes reglamentos,

b) Reglamento Interno de trabajo.- Este regula la relación obrero-patronal y entre sus principales puntos podemos citar los siguientes:

- Contratación.
- Pago de remuneraciones.
- Asistencia, puntualidad y uso de uniforme.
- De los permisos otorgados al personal.
- Vacaciones anuales.
- Obligaciones de los trabajadores.
- Obligaciones de patrono.
- Obligaciones del personal que maneja dinero, valores y/o bienes de la compañía.
- Disposiciones generales de la empresa.

1.1.2 Base Legal Externa

En lo que respecta a la base legal externa de Credi Fe se rige por la siguiente:

a) Constitución de la República del Ecuador: La constitución regula la convivencia entre los miembros de la nación por lo que es importante para este proyecto indicar los artículos más importantes a los que se rige la empresa estudiada:

- Art 327, Trabajo y Producción: Credi Fe está prohibida por la Constitución de toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva.

b) Ley de Compañías: Credi Fe al ser una compañía constituida debe regirse a cada uno de los artículos mencionados en esta Ley ya que su mayor ente de control es la Superintendencia de Compañías donde podemos enfatizar su principal obligación que está en la presentación de Balances de forma anual.

c) Código Tributario: Este tiene el fin de regular las relaciones entre el sujeto pasivo, contribuyentes en lo referente a tributos, Credi Fe aplica este código desde el momento que debe reconocer a los sujetos de los tributos, a las obligaciones que tiene como miembro de estas relaciones hasta las sanciones que se enfrenta en caso de incumplimiento de este código.

d) Ley de Régimen Tributario Interno: Esta establece tanto los impuestos a los que está sujeto Credi Fe, como su forma de cálculo, bases imponibles, sujetos de los impuestos, fechas de declaración, sanciones, exenciones. Los impuestos a los que está sujeta la Compañía son

- Impuesto a la renta
- Retención en la fuente
- Impuesto al valor agregado

e) Código de Trabajo: Este código tiene como finalidad regularizar las relaciones entre trabajadores y empleadores. Credi Fe al ser una empresa empleadora debe apegarse a los siguientes artículos del código en mención:

- Art. 64, se debe crear un reglamento interno de trabajo para poder personalizar la relación con los trabajadores sin despegarse de lo que dice el código de trabajo.

- Art. 15, en toda contratación se debe contar con un período de prueba de 90 (días), después de este, cualquiera de las partes puede dar por terminado dicho contrato, las clases de contratos que se celebran en la empresa son los estipulados en el código de trabajo.

- Art 52. Los horarios establecidos en la empresa se basan en lo permitido en el código de trabajo, y de igual manera se aplica el Art 45 que permite al empleador solicitar al trabajador, trabajar horas suplementarias en caso de que la empresa lo necesite como caso fortuito.

- Art 192, para que exista un cambio de oficina, área o funciones debe haber un acuerdo entre Credi Fe y el empleado, sino esto será sancionado con despido intempestivo.

f) Ley del Seguridad Social, todos los trabajadores que laboran en Credi Fe se convierten en trabajadores en relación de dependencia teniendo como obligación cumplir con los siguientes artículos:

- Art 5, un porcentaje de lo que aporta el empleador por cada trabajador será de uso para el seguro campesino.

- Art 10, los trabajadores en relación de dependencia están cubiertos a los riesgos que señala el art. 3 de esta ley como maternidad, enfermedad, vejez, muerte, invalidez, riesgo de trabajo, cesantía.

- Art 11, la materia gravada para los trabajadores en relación de dependencia debe ser el sueldo básico por sus actividades más horas extras y los décimos distribuidos mensualmente.
- Art 12 literal C, para la determinación de la materia prima gravada, el IESS aplicará el principio de la determinación objetiva en el caso de los trabajadores en relación de dependencia.
- Art 176, regímenes de la jubilación para los empleados con relación de dependencia.
- Y demás artículos que tengan que ver con el amparo de los trabajadores en relación de dependencia.

1.2. OBJETIVOS DE CREDI FE

1.2.1 Objetivo General

“El objetivo general de la empresa define y explica su finalidad, el campo en el cual desea actuar y las actividades que se dedicará. Se trata de un enunciado que define la misión que ha de cumplir la empresa y organización y refleja los valores que informan su actuación. Generalmente, se infravalora su importancia, aunque Druker ha afirmado que el hecho de que el objetivo general y la misión de la empresa no sean con más frecuencia objeto de reflexión profunda es la principal causa del efecto y quiebra de un empresa”. (Vela, 2003).

Credi Fe S.A. en su planificación estratégica ha establecido el siguiente objetivo general:

Administrar de manera integral la cartera de crédito destinada al sector microempresarial, entendiendo sus necesidades para ofrecerles soluciones que respondan a las mismas; desarrollando metodologías aplicables a los procedimientos de control microfinanciero

Banco Pichincha al consolidar el Segmento de Microfinanzas, está dando un paso importante para atender de manera integral al cliente microempresario.

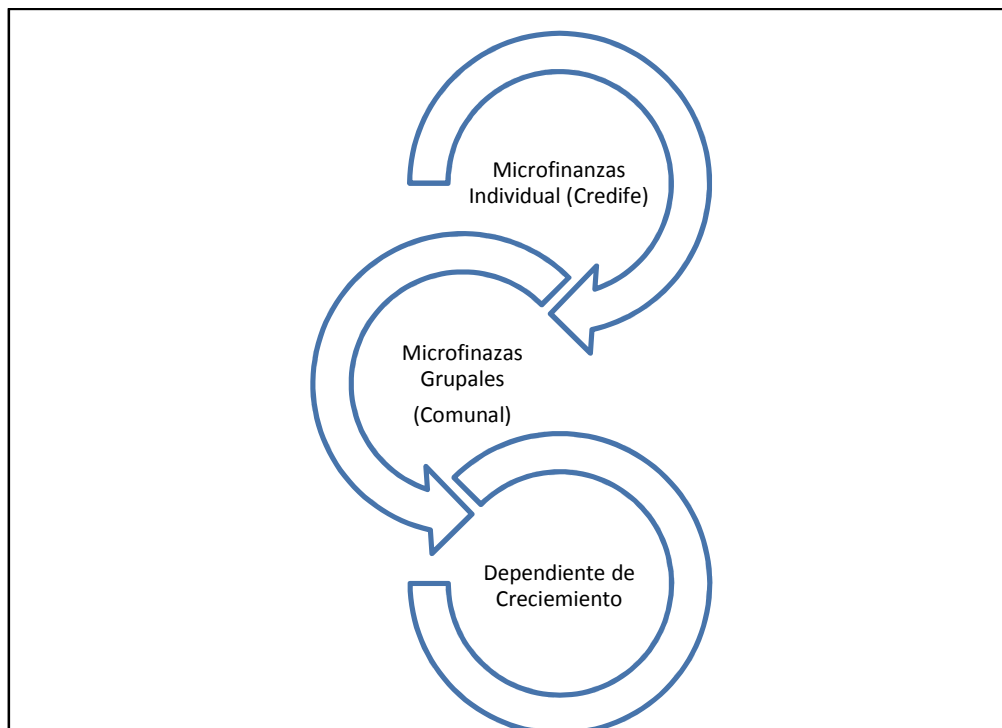


Ilustración 1: Segmentación Microfinanzas Banco Pichincha

Fuente: Credife Fe S.A.

El enfoque de servicio integral al cliente hace parte de marco estratégico en la identificación, entendimiento, fidelización y maximización de valor de los Clientes del mercado objetivo, durante su ciclo vida

En Pichincha Microfinanzas, el servicio consiste en una actitud frente al cliente, en donde se busca entender sus necesidades y ofrecerle soluciones que respondan a esas necesidades. Dado que es un intangible, se espera que el cliente perciba una actitud de servicio y se garantice que en el contacto personal el cliente sienta que recibido un servicio de calidad.

1.2.2. Objetivos Específico

“Los objetivos específicos deben cumplir con un período determinado y es el de mayor transcendencia. Si el objetivo no es realmente específico y no está bien definido, no es posible calcular costos , por lo tanto el objetivo específico debe ser realista, de otra manera es imposible lograr su cumplimiento” (Bravo, 2009).

Credi Fe en su planificación estratégica definió los siguientes objetivos específicos:

- Brindar servicios financieros integrales a personas emprendedoras y microempresarios
- Promover la cultura del emprendimiento en la comunidad
- Permitir el acceso a la población a programas de capacitación para la gestión comunitaria y empresarial, a concursos de planes de negocios y a la asistencia técnica para implementación de estos planes.
- Diseñar sistemas de garantías alternas no tradicionales para el sector microempresarial
- Diseñar sistemas alternos de recuperación de cartera microempresarial
- Diseñar estrategias de crecimiento y planes de masificación de productos microfinancieros

1.3. RESEÑA HISTÓRICA

En medio de la crisis económica que atravesaba el Ecuador en 1999, las oportunidades de los microempresarios para acceder a fuentes de financiamiento eran limitadas.

Banco Pichincha desarrolló grandes esfuerzos para ingresar en el campo de las microfinanzas y es así como el 9 de abril de 1999 inicia operaciones Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A., subsidiaria del Banco Pichincha, con el fin de prestar servicios financieros integrales, orientados al desarrollo del sector microempresarial ecuatoriano.

Credi Fe cuenta con el nivel de independencia necesario para asegurar respuestas a los cambios dinámicos que presenta el mercado de las microfinanzas.

Credi Fe está en capacidad de proporcionar servicios financieros al segmento microempresarial, ubicado en la base de la pirámide socioeconómica, con el propósito de contribuir al mejoramiento del nivel de vida de este sector y facilitar su acceso al sistema financiero ecuatoriano.

Escalera al Éxito

En estos años de arduo trabajo, se pueden destacar importantes hitos que han contribuido de manera importante al desarrollo de la Institución.

Número de empleados, oficinas, clientes.

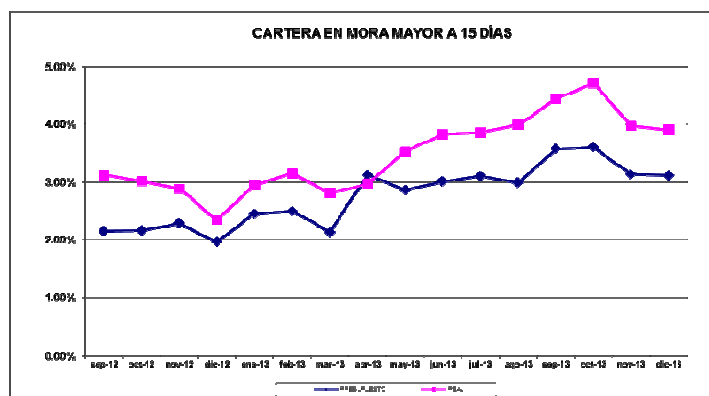


Ilustración 2: Cartera en mora

Fuente: Credife Fe S.A.

Accionistas

Banco Pichincha

Banco Pichincha, está constituido en el Ecuador mediante escritura pública emitida el 6 de enero de 1906. Las operaciones y actividades que realiza el Banco están regidas y amparadas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, disposiciones de la Junta Bancaria, del Directorio del Banco Central del Ecuador, controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, las cuales le permiten entre otras, recibir recursos del público en depósitos a la vista y a plazo, asumir obligaciones por

cuenta de terceros, emitir obligaciones, recibir préstamos de instituciones financieras del país y del exterior, conceder créditos en las distintas modalidades.(Credife, 2011)

Fundación Crisfe

“Inicia sus operaciones en 1995 como concreción del compromiso social del Banco Pichincha." "Fundación Crisfe" contribuye a la mitigación de las causas estructurales de la pobreza y al progreso del Ecuador mediante el impulso a la educación, al desarrollo empresarial, a la construcción de la ciudadanía, bajo los principios de Libertad, y Solidaridad."(Credife, 2011)

Alianzas estratégicas

Credi Fe cuenta con el importante apoyo y asesoría de ACCION International, uno de los pioneros en microfinanzas, organización privada sin ánimo de lucro, y con alrededor de 30 años de experiencia en el campo. ACCION funciona actualmente en 14 países de América Latina y el Caribe, en 5 países de África, y en 30 ciudades y pueblos en los Estados Unidos.

El objetivo de ACCION es hacer que la gente pobre en todo el mundo tenga acceso al crédito como un recurso permanente, encontrándose en el centro de este concepto el reconocimiento de que el microcrédito debe ser financieramente sostenible, y no dependiente de donaciones o ayuda gubernamental.(Credife, 2011)

Situación Actual

CREDIFE, subsidiaria del Banco Pichincha, como unidad estratégica de negocios especializada en la atención del sector microempresarial a través de la concesión de crédito y asistencia técnica, bajo un modelo de gestión específicamente diseñado a partir del conocimiento de las necesidades y características de este mercado objetivo, que se basa en un esquema relacional directo con el cliente, acompañándole en su crecimiento.

El número de clientes microempresarios pasó de 141,260 en el 2012 a 147,080 clientes a diciembre 2013; siendo el 45.56% de ellos mujeres y el 54.44% hombres. Este año tuvimos la oportunidad de conceder créditos a más de 36,005 nuevos

microempresarios que confiaron en CREDI FE y que nos permitieron contribuir así al fortalecimiento de sus negocios y mejoramiento de su calidad de vida.

En la actualidad contamos con 143 puntos de atención a nivel nacional, logrando así la cobertura que nos permite alcanzar a la mayoría de microempresarios urbanos y rurales del país.

Reconociendo el importante crecimiento registrado en los últimos años, CREDIFE emprendió en un proceso de reforzamiento de su estructura interna, con el objetivo de potenciar su capacidad de gestión y optimizar sus procesos internos.



Ilustración 3: Instalaciones Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A.

Fuente: Credi Fe S.A.

1.4. ORGANIGRAMAS

"El organigrama es una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc., en la que se indica y muestra, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus líneas de autoridad, relaciones de personal, comités permanentes, líneas de comunicación y de asesoría".(Mc Graw Hill, 2004)

Los organigramas se clasifican en tres grupos que son:

- a) Organigrama Estructural
- b) Organigrama Funcional

c) Organigrama Personal

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se determinó que CREDIFE FE está organizado internamente por las siguientes divisiones:

- Gerencia General
- Financiero-Administrativo
- Organización y Desarrollo
- Comercial/Ventas

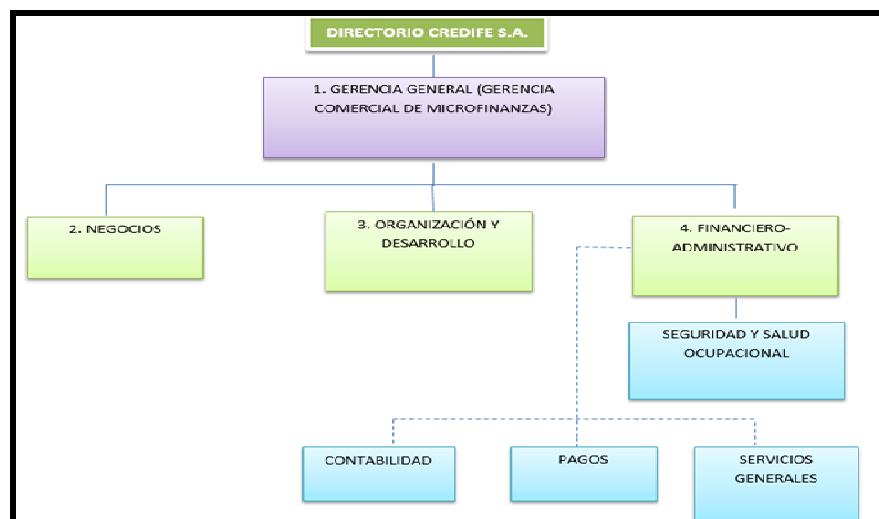
1.4.1. Organigrama Estructural

“Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia. Conviene anotar que los organigramas generales e integrales son equivalentes”(Monografias, 2009)

A continuación se puede visualizar el organigrama estructural actual de CREDI FE S.A.

*Ilustración 4:
Organigrama Estructural
Credi Fe S.A.*

Fuente:
Credife S.A.



1.4.2 Organigrama Funcional

“Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general” (Monografias, 2009)

A continuación se puede visualizar el organigrama de funciones vigente de CREDI FE:

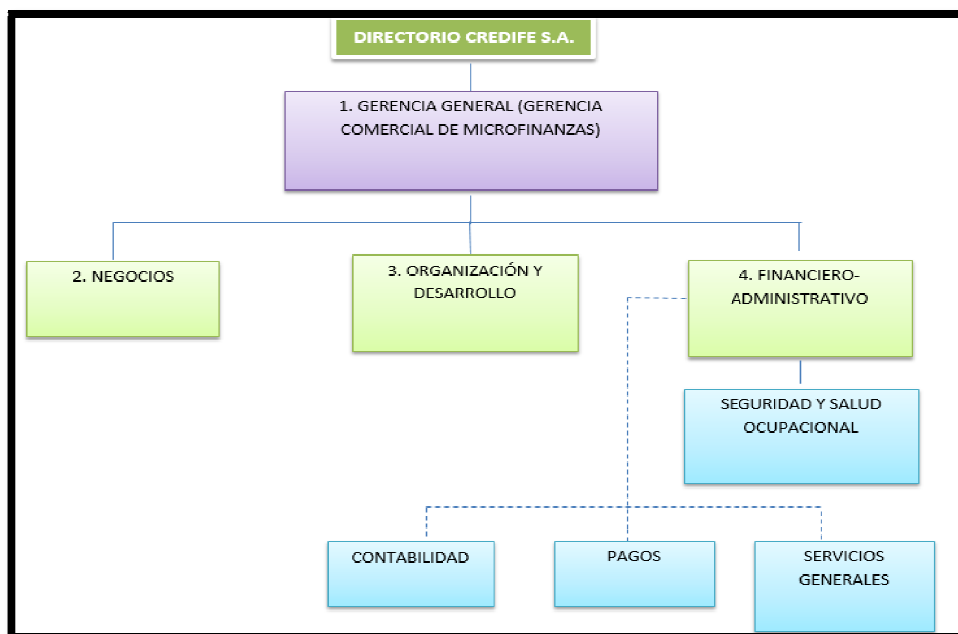


Ilustración 5: *Organigrama Funcional de Credi Fe S.A.*

Fuente: Credife S.A.

1. GERENCIA GENERAL

Responsable de la administración de la empresa a través de la planificación, organización, dirección y control de las actividades de la institución.

2. NEGOCIOS

Proyectar y responder por la administración, ejecución y control del Plan de Negocios, implementando los lineamientos y estrategias definidos por la Gerencia General, así como desarrollar, administrar y controlar las estrategias de ventas, productos y servicios destinados a generar negocios de microfinanzas para obtener la participación del segmento y rentabilidad deseados por la empresa.

Es un órgano de línea liderado por la Gerencia General, que depende y reporta a esta.

3. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

El área de organización y desarrollo es un órgano de apoyo encargado de coordinar y supervisar la ejecución de los proyectos que se encuentren en ejecución y de gestionar aquellos que se definan. Así mismo se encarga del mantenimiento, actualización y levantamiento de los programas de capacitaciones que garanticen el mantenimiento y desarrollo del personal.

Para optimizar la ejecución de sus funciones debe generar relaciones proactivas con sus áreas pares y aquellas con las que se han establecido acuerdos de servicios del Banco Pichincha a fin de establecer sinergias y ampliar la dimensión de su gestión.

4. FINANCIERO-ADMINISTRATIVO

El área Financiero Administrativo es la encargada de planificar, dirigir, efectuar y controlar las labores vinculadas con la administración de recursos, así como la formulación y ejecución de los presupuestos. Administra los requerimientos de bienes y servicios que demanda la Empresa para su normal funcionamiento.

Es un órgano de línea que depende de la Gerencia General a la cual reporta. El área Financiero Administrativo coordina con las unidades organizativas de la Institución.

Participa en las reuniones del Comité de la Gerencia y Comité de Presupuesto y Gasto, como miembro nato y de otros comités que se conformen de acuerdo a las necesidades institucionales.

Para optimizar la ejecución de sus funciones debe generar relaciones proactivas con sus áreas pares y aquellas con las que se han establecido acuerdos de servicios del Banco Pichincha a fin de establecer sinergias y ampliar la dimensión de su gestión.

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ROL

Denominación del Puesto: Jefe Financiero Administrativo

Dependencia: Gerencia General-Control Financiero Pichincha

Unidad: Control Financiero-Administrativo

Dimensiones

Personas Dependientes:

Indirectas: Analista de Contabilidad, Técnicos de Servicios Generales

Funciones

- ✓ Planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades vinculadas con la administración de servicios generales de la empresa, garantizando un funcionamiento eficiente y resultados oportunos.
- ✓ Planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades vinculadas con la administración contable, tributaria, financiera de la empresa, garantizando la excelencia en su manejo.
- ✓ Desarrollar de manera integral las protecciones financieras y presupuestos que se requerirán para el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos por la institución
- ✓ Establecer los criterios técnicos en temas contables, tributarios, financieros y administrativos para la elaboración del presupuesto anual de la empresa y garantizar su consolidación
- ✓ Administrar el portafolio de inversión de acuerdo a las políticas aprobadas para Credife y Grupo Pichincha
- ✓ Vigilar y alertar a las instancias pertinentes sobre la evolución de los indicadores económicos y financieros de la institución, proveyendo información confiable y oportuna para la toma de decisiones.
- ✓ Realizar seguimiento y análisis al presupuesto, ajustándolo a las necesidades institucionales y orientándolo a los cambios que se produzcan en el entorno económico.
- ✓ Realizar los controles pertinentes bajo un análisis y seguimiento a los flujos de caja y estados de fuentes y usos.

- ✓ Supervisar la administración eficiente del patrimonio mobiliario e inmobiliario de la empresa.
- ✓ Realizar análisis financieros y económicos de las inversiones, productos y proyectos que se implementen en la institución.
- ✓ Dirigir y controlar las actividades relacionadas con la administración de nómina, compras y suministros, servicios generales, adquisición y manteniendo de la infraestructura física
- ✓ Aprobar y controlar los pagos por concepto de administración gerencial de la institución
- ✓ Orientar a su personal a cargo sobre los mecanismos a seguir y validar los criterios contables, financieros, tributarios, de reportes a organismos de control.

1.4.3 Organigrama de Personal

“Constituye una variación del organigrama estructural y sirve para representar, en forma objetiva, la distribución del personal en las diferentes unidades administrativas.

Se indica el número de cargos, la denominación del puesto y la clasificación en caso de haberla.” (Vásquez, 2002).

A continuación se puede visualizar el organigrama de personal vigente de CREDI FE S.A.:

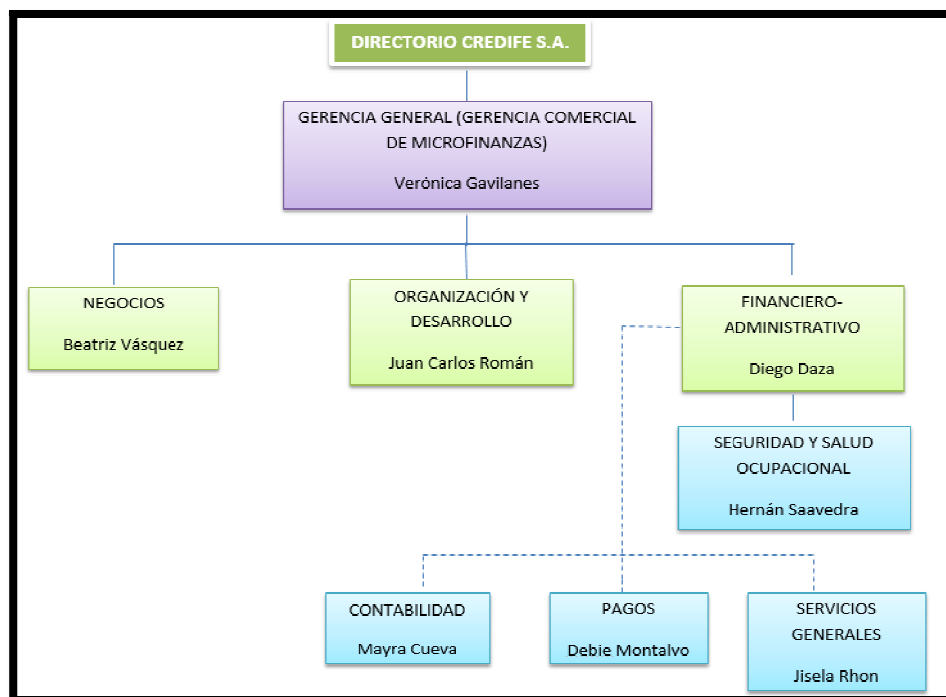


Ilustración 6: Organigrama Personal de Credi Fe S.A.

Fuente: Credife S.A.

Nota: Debido al proceso interno de segmentación de Banco Pichincha no existe un Responsable del Departamento Financiero – Administrativo, sin embargo quien está al frente de éste es el Economista Diego Daza Martínez

CAPÍTULO II

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La misión, visión valores son elementos muy importantes para la institución y fundamentales para la definición de la planificación estratégica organizacional.

Considerando estos lineamientos, el marco estratégico del Banco Pichincha establece que la rentabilidad, administración de riesgos y participación de mercado son los pilares que guían la gestión de cada colaborador.

2.1. MISIÓN

La misión es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de productos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades; por tanto, es aquello que todos los que componen la empresa u organización se sienten impelidos a realizar en el presente y futuro para hacer realidad la visión del empresario o de los ejecutivos, y por ello, la misión es el marco de referencia que orienta las acciones, enlaza lo deseado con lo posible, condiciona las actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas. (Promonegocios, 2007)

A continuación presentaremos la misión de CREDI FE

Somos una empresa del Grupo Pichincha que brinda servicios financieros integrales a personas emprendedoras y microempresarios. Cuenta para ello, con un equipo humano responsable, ético y altamente calificado, tecnologías innovadoras y sustentables para el crecimiento y desarrollo de nuestra población objeto, nuestra Institución y Nuestro País.

2.2. VISIÓN

Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.(Buenastareas, 2010)

La visión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Qué queremos que sea la organización en los próximos años?

De igual manera a continuación encontramos la visión de Credi Fe

Credife será la Organización número uno en cobertura de Servicios microfinancieros integrales y de mayor contribución al Desarrollo de las microfinanzas en el Ecuador, reconocida y referente a nivel internacional por su compromiso con la excelencia y la responsabilidad social.

2.3. OBJETIVOS Y METAS DE LAS ÁREAS

FINANCIERO-ADMINISTRATIVO

2.3.1. OBJETIVO GENERAL:

Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar las actividades vinculadas con la administración de servicios, la formulación y ejecución de presupuestos a fin de garantizar el control fiscal, la autosuficiencia financiera, el cumplimiento de las normas vigentes y el funcionamiento general de la empresa.

2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evaluar y manejar la situación financiera y económica de la empresa
- Elaboración de presupuestos y proyecciones, administración de la liquidez y colocación eficiente del excedente del efectivo.

- Validar la información gerencial elaborada por el área, realizar informes para entidades externas y organismos de control, sistema contable y costos
- Estructurar un sistema administrativo y servicios generales que apoyen la gestión de la empresa.
- Procurar un entorno de condiciones favorables para los trabajadores, de tal manera que se logre cumplir con las metas planteadas de forma conjunta.
- Promover el desarrollo adecuado de los trabajadores mediante la puesta en marcha de capacitaciones que le permitan al trabajador estar actualizado permanentemente.
- Establecer condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.

2.4 POLÍTICAS

“La política en las organizaciones incluye aquellas actividades que se realicen en las organizaciones para adquirir, desarrollar y utilizar el poder y otros recursos para obtener los resultados que uno prefiere en una situación en la que existe incertidumbre o disensión sobre las alternativas a elegir.” (*Xavier Ballart, 1993*)

El Departamento Financiero-Administrativo tiene estipuladas las siguientes políticas:

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

1. FONDOS DISPONIBLES

De las cuentas corrientes

- Todos los movimientos realizados en las cuentas corrientes y/o de ahorros deberán ser autorizados por la Gerencia General, sea por la aprobación del gasto, firma en cheque o aprobación de transacción.

- El único personal autorizado para realizar consultas y manejos de las cuentas corrientes que mantenga Credi Fe será el del Departamento Financiero, con aprobación, responsabilidad y seguimiento de su Responsable.

2. PRESUPUESTO ANUAL

Del Presupuesto General

- Credi Fe contará con un presupuesto anual, el mismo que constituirá una herramienta básica para el control de gastos, ante lo cual todo gasto debe ceñirse al presupuesto.
- Cada área deberá determinar un presupuesto de los requerimientos de bienes o servicios relativos a su función
- La revisión del presupuesto para aprobación por parte de Gerencia General será la primera semana de diciembre del año en curso, el mismo que puede ser modificado antes de su presentación para aprobación final.
- Cada responsable de área o centro de costo será el responsable del cumplimiento del presupuesto, el ahorro será tomado en cuenta en cada evaluación para lo cual contará con una copia del mismo.

3. DE LOS GASTOS Y COMPRAS

De la autorización de gastos y compras

Se establecen los siguientes niveles de aprobación de gasto o de compra de activos

Tabla 1: Niveles de aprobación

Nivel de aprobación	Responsables	Monto autorizado de aprobación	
		Desde USD \$	Hasta USD \$
1	Jefe Administrativo Microfinanzas	-	300.00
2	Gerente General	300.01	10,000.00
3	Comité Ejecutivo	10,000.01	30,000.00
4	Directorio	> 30,000.01	

Fuente: Credife S.A.

- El nivel de gasto será aprobado en su conjunto, es decir, no aplicarán ni la aprobación ni las firmas autorizadas para pagos parciales, anticipos o cuotas.

De la emisión de cheques y/o transferencias bancarias

- Toda factura deberá contar con la fecha en que el comprobante de venta es recibido con el fin de salvaguardar el requerimiento legal sobre la oportunidad de emisión de las retenciones, conforme a lo estipulado en la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Se recibirán únicamente las facturas que cumplan con los requisitos legales de los comprobantes de ventas señalados en la Ley y en el Reglamento de Facturación

De los pagos a proveedores

- Todas las facturas a ser canceladas deberán tener la respectiva recepción a conformidad del usuario – destinatario del bien o servicio recibido y autorización del Jefe Administrativo Microfinanzas.

- Con la finalidad de mantener un control adecuado del flujo de caja y planificar las actividades del personal operativo del área financiera, se establece que los pagos a proveedores serán canalizados a través del Punto Pago Carondelet los días martes y jueves.

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

DE LA COMPRA DE ACTIVOS FIJOS

- En el caso de adquisición de activos fijos presupuestados, cada responsable del área deberá enviar la Orden de Compra en donde indique su requerimiento de los bienes presupuestados, al Servicios Generales.
- Los pedidos serán tramitados a través de adquisiciones del Banco Pichincha como primera opción, en caso de no existir el requerimiento en el Banco será Gerencia General quien autorice la compra con proveedores externos, previo el análisis de por lo menos tres propuestas.
- Será responsabilidad de Servicios Generales personalizar los activos fijos, es decir codificarlos por sucursal, agencia y unidad administrativa; esta información deberá ser remitida al Área Financiera dentro de los 3 días siguientes a la adquisición, y deberá notificarse bajo el mismo esquema de existir transferencia o traslado de los bienes. En el caso de equipos de computación, la codificación deberá realizarse junto con el Técnico de Soporte al usuario.
- Servicios Generales es la responsable de realizar el levantamiento de inventarios físicos una vez al año a nivel nacional, y deberá reportar oportunamente al Área Financiera las diferencias o bajas ocurridas en los activos por deterioro o pérdida.

- Una vez entregados los activos fijos a cada empleado, de acuerdo al formato establecido de entrega recepción, éste se convierte en responsable por el adecuado uso de los mismos, por lo que deberá comunicar cualquier mal funcionamiento a Servicios Generales para la solución en el menor tiempo.
- Todos los activos fijos de Propiedad de Credi Fe, deberán ser incluidos en el seguro que para el efecto se contratará con la compañía autorizada por el Banco Pichincha y a través del Bróker del grupo.

PROVEDURÍA

- El requerimiento de suministros deberá ser solicitado por cada responsable de área a Servicios Generales hasta el 10 de cada mes, con la finalidad de poder realizar el requerimiento en forma oportuna a proveeduría del Banco Pichincha; así mismo, la entrega será de acuerdo al calendario que para el efecto lo realiza proveeduría central.
- Los administradores de agencia y el Jefe Administrativo Microfinanzas serán los encargados de verificar que los suministros enviados por proveeduría central se encuentren de acuerdo a lo solicitado.
- En las agencias fuera de la ciudad de Quito y en los casos en que el departamento Administrativo no pueda atender lo solicitado o sea más conveniente la adquisición en el sitio, serán los administradores de cada agencia los responsables de la búsqueda de proveedores.

DE LOS CELULARES

- El uso del celular está bajo la responsabilidad del usuario designado por la Línea de supervisión directa, de acuerdo a un análisis previo de su necesidad.
- Los minutos asignados serán distribuidos de acuerdo al cargo y a la necesidad comprobada por parte de la línea de supervisión, y será aprobado por la Gerencia General.
- El exceso sobre los minutos asignados, será descontado vía roles de pago al funcionario o empleado que lo incurra.
- El costo de reposición del teléfono, en caso de pérdida, correrá a cargo del funcionario o colaborador y será el valor del deducible del seguro, el mismo que se lo realizará vía rol de pagos.
- La línea celular y el equipo telefónico son propiedad de Credi Fe Sin embargo se considerará como propiedad del funcionario que lo ha utilizado por el año de duración del contrato con la empresa proveedora del servicio.

DE LA MOVILIZACIÓN INTERNA

- La movilización interna cubierta por la empresa (en Agencias Quito), será únicamente con servicio de taxis para lo que la compañía mantendrá convenio con proveedoras del servicio, su utilización será únicamente por medio de vouchers.
- En el caso de transporte diurno los vouchers se entregarán únicamente en el caso de traslado de equipamiento, muebles o enseres, excepto para responsables de área y Gerente General que dispondrán del servicio sin esta

restricción. Si el empleado no entrega el voucher al siguiente día laborable de realizado el gasto, el valor será descontado de su rol de pagos.

2.5. ESTRATEGIAS

La estrategia se refiere a la combinación de medios a emplear para alcanzar los objetivos, en presencia de incertidumbre. Por tanto la estrategia adoptada representa la mejor apuesta de cada contendiente, pero garantiza su éxito (Antonio Francés, 2006)

Credi Fe en su planificación estratégica definió las siguientes estrategias:

Estrategia Global

Consolidarnos en el Ecuador como la primera institución de microfinanzas, rentable, con crecimiento sostenido mediante la ampliación de cobertura e innovación del portafolio; con talento humano y procesos dinámicos y efectivos, que garanticen oportunidad y calidad en la prestación de servicios financieros integrales para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes, generando impacto social.

Sub estrategias

Participación de mercado

- Identificación, entendimiento, fidelización y maximización de valor de Clientes del Mercado Objetivo, durante su ciclo de vida

Eficiencia

- Generación de ventaja competitiva en calidad, eficiencia e innovación entregando servicios de valor con oportunidad y de acuerdo a las necesidades del cliente

Liquidez y Administración de Riesgos

- Obtención de resultados financieros sostenidos y superiores preservando la solvencia institucional y sustentada en la adecuada administración de riesgos

Servicio

- Generación de una cultura de compromiso, que se refleje en sus acciones frente a la sociedad, clientes, colaboradores y medio ambiente.

2.6. PRINCIPIOS Y VALORES

Los valores constituyen los cimientos sobre los cuales se edifican los demás conceptos claves de la empresa. Al ser creencias sobre lo que es deseable valioso y justificable, los valores movilizan y amplifican las energías de una organización (Gimbert, 2003)

A continuación presentaremos los valores institucionales de Credi Fe S.A

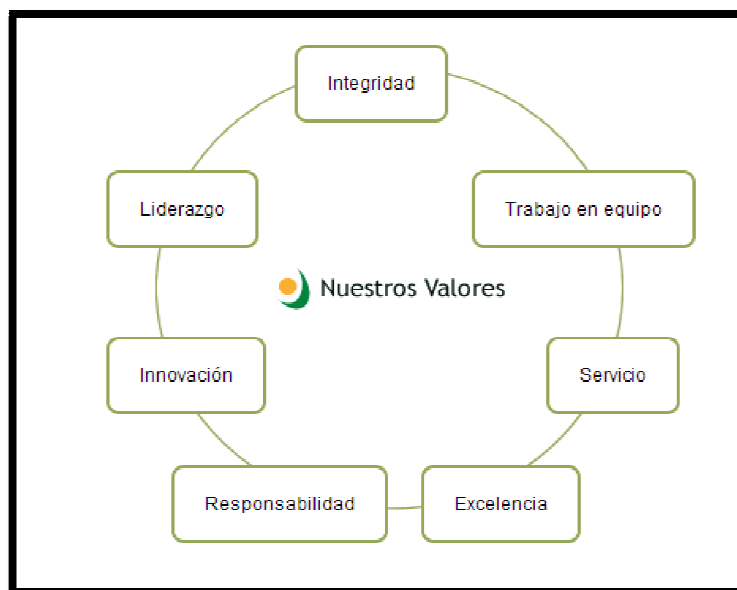


Ilustración 7: Valores Institucionales de Credi Fe S.A.

Fuente: Credi Fe S.A.

Integridad

Actuar dentro de los más rigurosos principios éticos y sociales de manera clara, consistente y oportuna

Trabajo en equipo

Actuar fomentando y reconociendo el aporte de las personas para lograr objetivos comunes.

Servicio

Actuar con amabilidad, alegría, oportunidad, calidad y eficacia valorando nuestros clientes internos y externos, que son nuestra razón de ser.

Excelencia

Superarnos continuamente y optimizar la gestión de recursos, para crear valor.

Responsabilidad

Actuar con principios, eficaz y eficientemente, asumiendo las consecuencias de nuestros actos.

Innovación

Compromiso con el continuo mejoramiento individual fomentando la creatividad y el desarrollo global.

Liderazgo

Potenciar las capacidades necesarias para lograr objetivos individuales, grupales y organizacionales

CAPÍTULO III

ANÁLISIS SITUACIONAL

En el análisis situacional se produce la vinculación de la empresa con su contexto y su competencia, dado que consiste en el estudio meditado y detallado de:

1. La empresa y su operación, determinando los factores positivos, que se denominan Fortalezas, y los negativos, llamados Debilidades, y
2. El contexto, identificando los factores positivos y negativos, denominados respectivamente Oportunidades y Amenazas.

Este estudio permite realizar un análisis del medio en el que se desenvuelve Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A. en este momento, tomando en cuenta los factores internos y externos, los mismos que van a influir en las proyecciones de la empresa en su entorno.

3.1. ANÁLISIS INTERNO

El análisis interno de Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A. permitirá establecer las fortalezas y debilidades de la misma para poder desarrollar ventajas competitivas apoyando al cumplimiento de sus objetivos.

A continuación se realizará un análisis interno del Departamento Financiero Administrativo, por cuanto es el motivo del examen de Auditoría. Para el efecto se utilizará la siguiente metodología:

- **Objetivo:** Especifica lo que se llegará a cumplir en los procesos.

- **Alcance:** Delimitación de los procesos a estudiar.
- **Responsable:** Reconocer la persona encargada del cumplimiento y buen funcionamiento de los procesos.
 - **Políticas Internas:** Lineamientos de control establecidos por la empresa para estandarizar los procesos.
 - **Subprocesos:** Listado de los subprocesos correspondientes a los procesos generales identificando la regularidad de cada uno.
 - **Indicadores:** Medición que permite comparar un valor actual, presente o real, con relación a otro valor preestablecido, esperado o programado. Ahora bien, no basta con la construcción de un indicador para que este pueda utilizarse: se requiere de data, de un sistema de información que alimente esas variables para poder lograr el seguimiento, evaluación y control de la situación, operación, proyectos que deban evaluarse y controlarse.
 - **Documentos:** Evidencia que confirma que se está cumpliendo con el proceso.
 - **Flujogramas:** Una vez que se analiza el flujo y los documentos sustentables se aplica este método para un mayor entendimiento de los procesos

Descripción del área: En CREDI FE Desarrollo Microempresarial S.A., el Área Administrativa Financiera se constituye como un departamento de soporte a la gestión de la organización, manejando todos los procesos concernientes a la gestión de cuentas contables, administración de recursos económicos y materiales, así como, la prestación de servicios de soporte a las demás áreas de la organización. A partir de mayo del 2013 los miembros de este departamento pasaron a formar parte del personal de Banco Pichincha por el proceso interno de segmentación, sin embargo actuando como soporte para la gestión de CREDI FE.

Estructura Organizacional del Área:

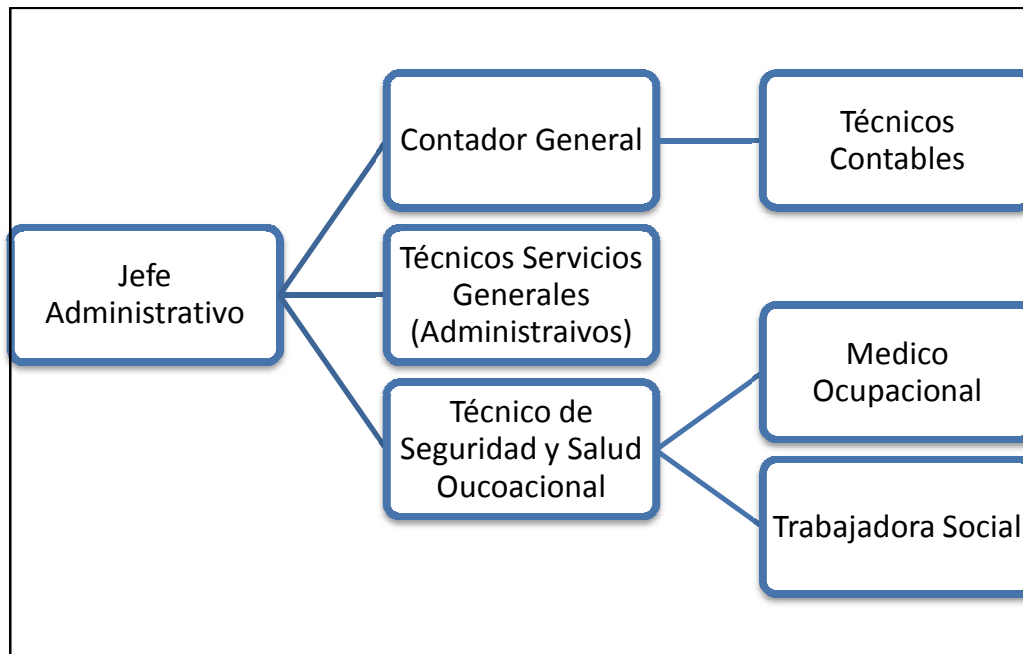


Ilustración 8: Estructura del Departamento Financiero-Administrativo

Fuente: Credi Fe S.A.

El área es liderada por un responsable (Jefe Administrativo Microfinanzas). El área se encuentra dividida en 3 secciones, una FINANCIERA que se encarga de la administración de los recursos económicos de la organización, en la cual la línea de supervisión de mando medio se constituye en el cargo del Jefe de Contabilidad, quien tienen bajo su supervisión a dos técnicos de contabilidad, la segunda sección, la ADMINISTRATIVA, la cual se encarga de la administración de los recursos materiales y soporte en general, en la cual, la línea de supervisión directa de mando medio recae en el área de servicios de Banco Pichincha, quien tiene bajo su supervisión a dos técnicos servicios generales, y, finalmente la sección de Seguridad y Salud Ocupacional, la cual se encarga del control de riesgos profesionales, así como también el registro de la

accidentabilidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados que reportan directamente a la Gerencia General

3.1.1. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

3.1.1.1. Sección Financiera

Proceso 1: Pago a Proveedores

Objetivo

Definir el proceso para efectuar pagos a terceros, reembolso de gastos al personal y su contabilización

Alcance

INICIO: Recepción del comprobante de venta (documento a cancelar)

FIN: Desembolso (Pago)

Responsables

- Administrador de Agencia
- Personal de Credife
- Técnicos Administrativos
- Jefe Administrativo
- Responsable de Área
- Gerente General
- Técnico de Pagos
- Jefe de Contabilidad

Políticas Relacionadas

- Los gastos y compras antes de su ejecución deberán encontrarse dentro presupuesto, lo cual deberá ser validado por el Analista de Control Financiero a cargo del presupuesto, las novedades serán reportadas al Jefe Administrativo Microfinanzas, quien notificara al Gerente General con las observaciones aplicables.
- Todos los gastos incurridos deberán encontrarse dentro del presupuesto, los gastos no presupuestados serán autorizados por el Gerente General, hasta el 10% del presupuesto anual del área o centro de costos, independientemente del rubro
- Una vez aprobada y realizada la adquisición y verificada por parte del usuario o beneficiario la entrega de los bienes o servicios, se procederá a la emisión del cheque, por parte del área Financiera Administrativa
- Toda factura deberá contar con la fecha en la que el comprobante de venta es recibido en el Área Financiero Administrativa, con el fin de salvaguardar el requerimiento legal sobre la oportunidad de emisión de las retenciones, dentro de los 5 días posteriores a su recepción, conforme a lo estipulado en la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Todas las facturas a ser canceladas deberán tener la respectiva recepción a conformidad del usuario –destinatario del bien o servicio recibido, deben cumplir con los requisitos legales de los comprobantes de venta señalados en la Ley y en el Reglamento de Comprobantes de Ventas y Retención.
- No se permitirá por ninguna razón que los funcionarios reciban beneficios para provecho suyo por la firma de contratos, garantizando siempre la transparencia
- Las personas que intervienen en el proceso deben sujetarse al cumplimiento de las políticas establecidas en el Reglamento Interno

Subprocesos

- Envío de facturas

- Recepción y análisis de facturas
- Elaboración de centro de costos
- Aprobación del pago

Descripción del proceso

1. Envío de facturas

Proveedor

1. Envía la factura con respaldos correspondientes
2. Si el proveedor se encuentra en Quito, entrega la factura en la matriz
3. Si el proveedor se encuentra en provincia, entrega la factura y respaldos al Administrador de Agencia

Administrador de Agencia

4. Recibe las facturas con los respaldos correspondientes
5. Revisa que a factura cuente con todos los datos tributarios básicos
6. Si la factura no cumple con los requisitos tributarios básico, devuelve la factura al proveedor para su regularización
7. Si la factura cumple con todos los requisitos básicos, envía la documentación completa al Técnico Administrativo

Proveedor

8. Realiza las correcciones necesarias a la factura y envía nuevamente al Técnico Administrativo o al Administrador de Agencia de ser el caso

Recepción y análisis de las facturas

Técnico Administrativo

9. Recibe la factura y respaldos ya sea directamente del proveedor en matriz o las enviadas por los administradores de agencia en provincias

10. Revisa los datos básicos de la factura, de acuerdo a los requisitos tributarios que indica la Ley, si esta fue entregada directamente en la matriz
11. Revisa que los respaldos de las facturas contengan firmas y sellos de los solicitantes
12. Ingresa y revisa en el sistema que el proveedor este calificado conforme al proceso de calificación de proveedores
13. Verifica si la información es correcta. Si la factura no cumple con los requisitos exigidos por el SRI devuelve la factura y los soportes al proveedor y solicitar las correcciones respectivas
14. Si la factura cumple con los requisitos, registre el comprobante de venta en el formato de seguimiento de pago a proveedores

Elaboración de centro de costos

Técnico de Pagos

15. Recibe la solicitud de cheques
16. Ingreso o Actualización del proveedor en el sistema
17. Verifica la documentación. Si la documentación es incompleta, devuelve la factura al solicitante
18. Si la documentación está completa, verifica el número del centro de costos de la misma
19. Elabora un archivo plano
20. Coloca la información en una carpeta compartida con el Área Financiero-Administrativo
21. Si la documentación recibida tiene dos o más centros de costos, ingresa los datos generales en el sistema Capital y realiza la carga electrónica del archivo plano en el sistema
22. Si la documentación es asignada a un solo centro de costos, ingresa los datos generales manuales en el sistema Capital.

23. Una vez cargado los centros de costos en el sistema, efectúa el asiento o registro contable y verifica las retenciones en la fuente que generará la factura.
24. Imprime, adjunta la documentación y envía al Técnico Administrativo B.
25. Busca información en el sistema Capital, genera el comprobante de egreso y efectúa el pago.
26. Compila la información del proveedor, imprime la retención en la fuente y un cheque por cada proveedor.
27. Adjunta a la documentación física el cheque y los comprobantes de retención.
28. En ambos casos, la documentación debe ser enviada al Analista Contable para su revisión.

Jefe de Contabilidad

29. Recibe la documentación.
30. Revisa políticas y procedimientos contables de acuerdo a la normativa tributaria.
31. Si la información no es correcta, iniciar el proceso de anulación en el sistema y devuelve la documentación al proveedor o Administrador de Agencia según sea el caso.
32. Si la documentación es correcta, verifica el medio de pago que se va a realizar y aprueba

Aprobación de Pago

Jefe Administrativo Microfinanzas / Gerente General

33. Verifica en el sistema Cash Management los pagos pendientes a proveedores. Si es aprobado en el sistema se genera automáticamente el pago.
34. Si no es aprobado en el sistema finaliza el proceso.

Indicadores

- Proveedores no calificados

$$IG = \frac{\text{Compras a Proveedores no calificados}}{\text{Total de compras proveedores}} \times 100$$

IG = % de compras a proveedores no calificados

- Periodo promedio de Pago a proveedores

$$IG = \frac{\text{Facturas pagadas a tiempo}}{\text{Total de facturas pagadas}} \times 100$$

IG = % de facturas pagadas a tiempo

- Pagos Aprobados

$$IG = \frac{\text{Pagos aprobados}}{\text{Total de pagos ingresados al sistemaCash Management}} \times 100$$

IG = % de pagos aprobados

- Pagos sin autorizaciones

$$IG = \frac{\text{Pagos sin autorizaciones}}{\text{Total de pagos}} \times 100$$

IG = % de pagos sin autorizaciones

- Validez de comprobantes de ventas

$$IG = \frac{\text{\# de comprobantes de ventas invalidos procesados}}{\text{Total de comprobantes de venta}} \times 100$$

IG = % de comprobantes de venta invalidos para su emisión

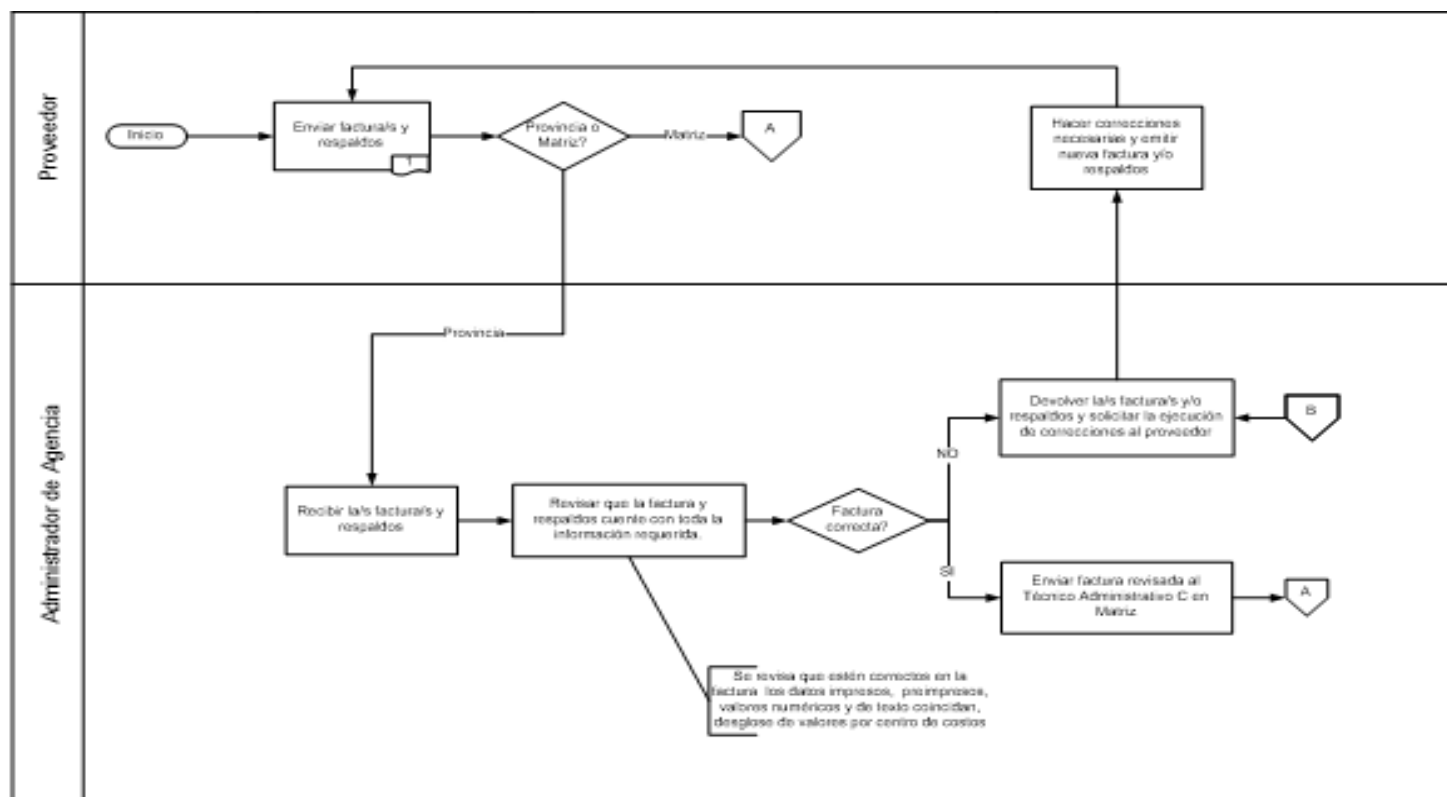
Reportes

1. Factura con detalle del bien o servicio y respaldo de acuerdo a los mismos
2. Formato de solicitud de cheque

3. Formato de centro de costos
4. Comprobante de Egreso
5. Comprobante de retención en la fuente
6. Documento de recepción del cheque por parte del proveedor

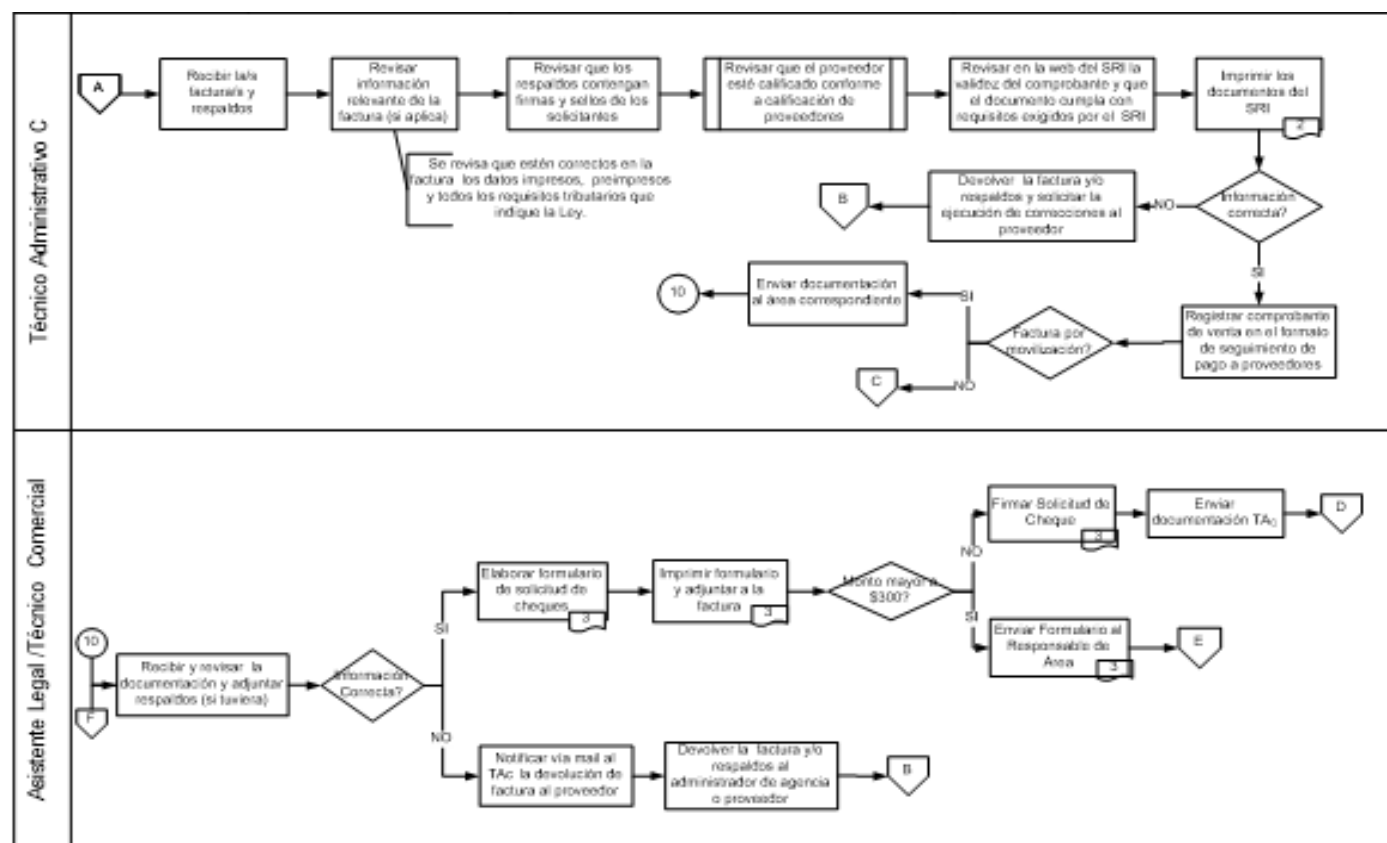
Flujogramas

1. Envío de Factura



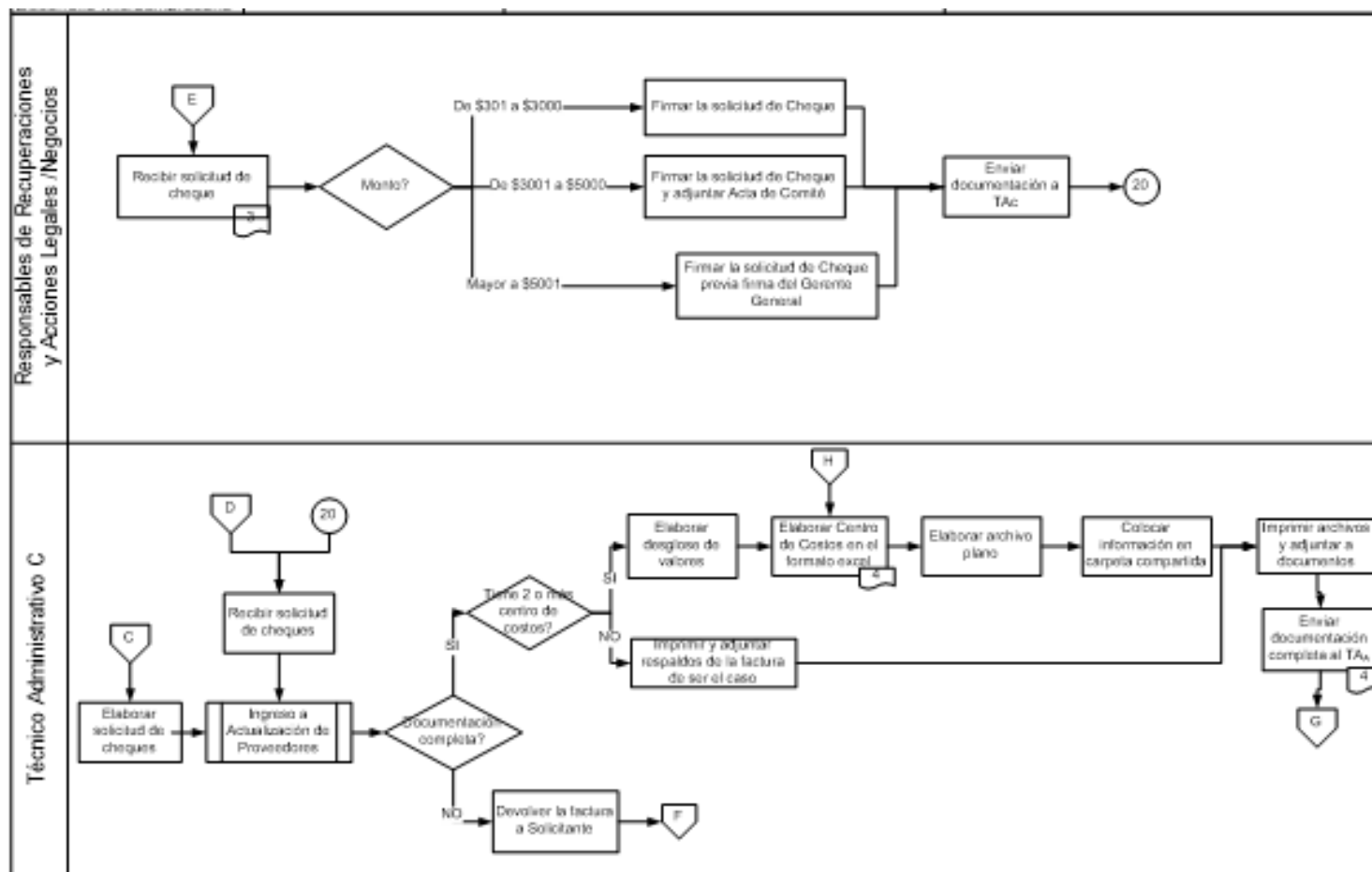
Fuente: Credife S.A.

2. Recepción y análisis de facturas



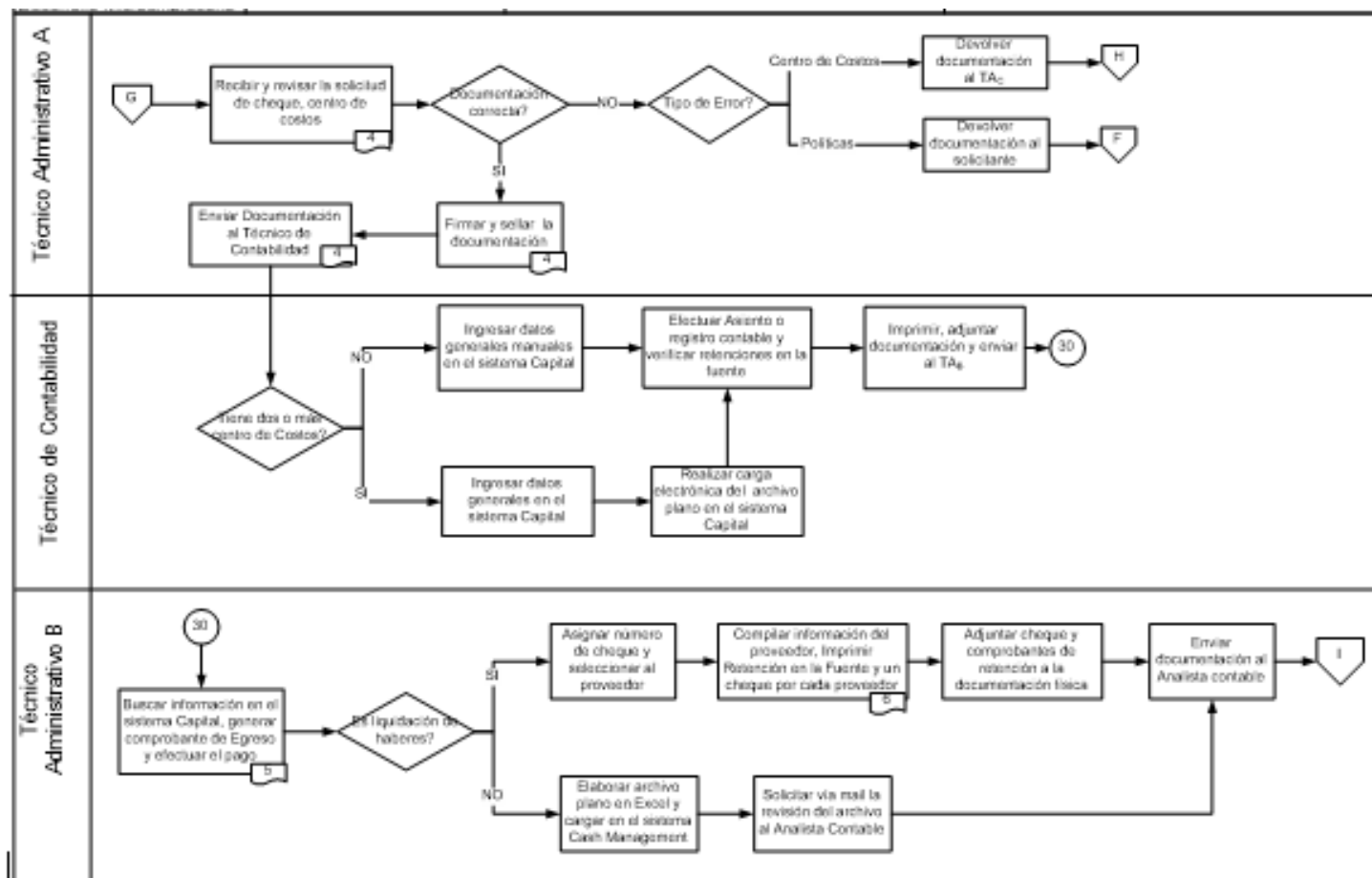
Fuente: Credife S.A.

3. Elaboración de centros de costos



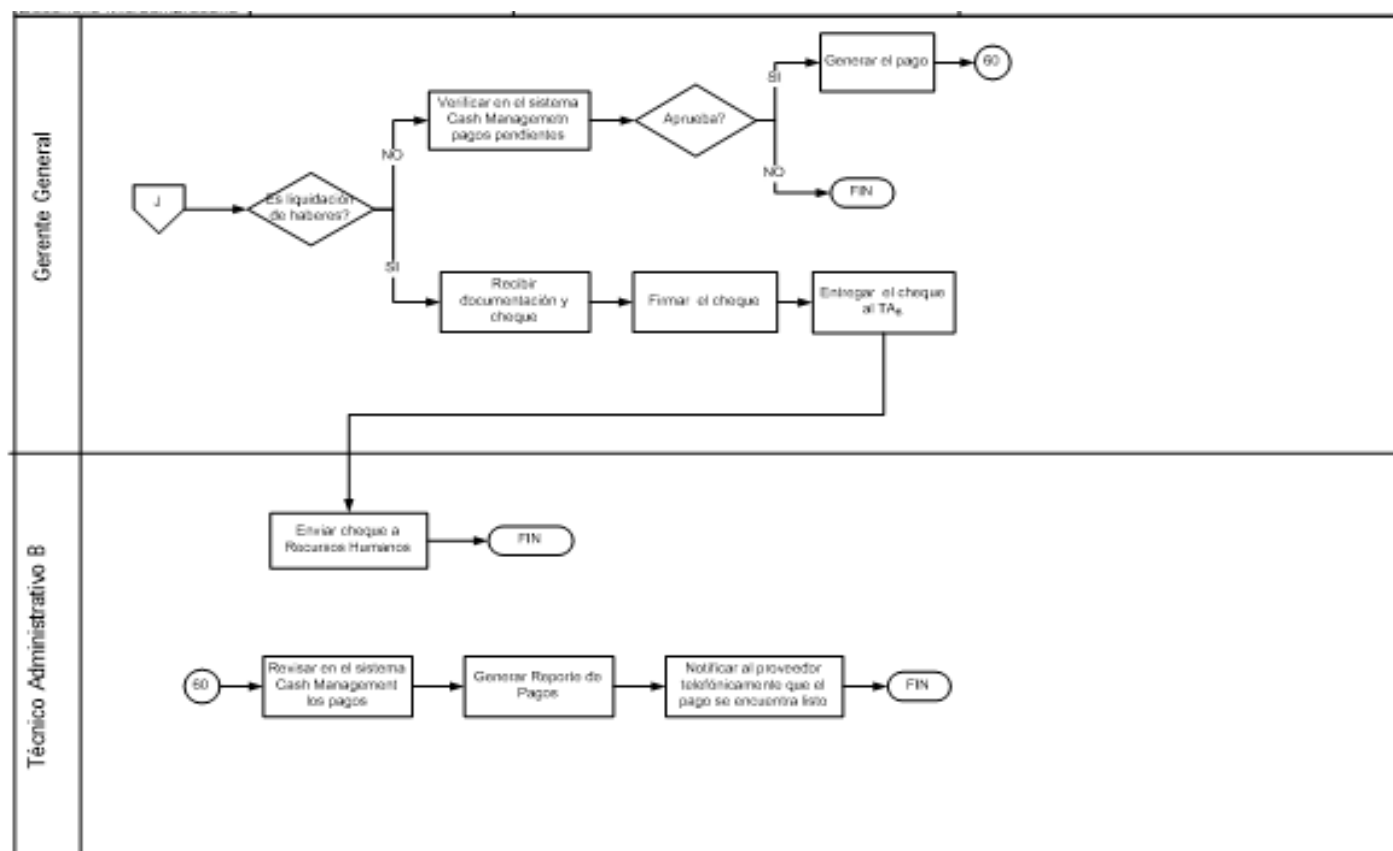
Fuente: Credife S.A.

4. Registro del pago en el sistema



Fuente: Credife S.A.

5. Aprobación de Pago



Fuente: Credife S.A.

Proceso 2: Declaración de Impuestos

Objetivo

Establecer las políticas y procedimientos a seguir para realizar las declaraciones de impuestos al Servicio de Rentas Internas con el fin de cumplir puntualmente con las obligaciones tributarias.

Alcance

INICIO: Registro de transacciones en el Sistema Capital

FIN: Pago de impuestos al Servicio de Rentas Internas

Responsables

- Técnico Contable
- Jefe de Contabilidad
- Gerencia General

Políticas Relacionadas

- Las declaraciones mensuales de IVA y retención en la fuente deberán presentarse hasta el día correspondiente según el noveno dígito del RUC, de acuerdo al calendario de pagos establecido por el SRI.

Descripción del Proceso

1. TÉCNICO CONTABLE

- 1.1 Imprime mayor de la cuenta IVA por pagar.
- 1.2 Compara los valores contabilizados con los del reporte de Honorarios Asesoría Financiera.
- 1.3 Compara los valores de la contabilidad con la factura de Comisión Colocación de Cartera.

- 1.4 Compara los valores de la contabilidad con las facturas emitidas por Venta de activos fijos.
- 1.5 Compara los valores de la contabilidad con el reporte de notas de crédito enviado por el área de operaciones, y con las notas de crédito emitidas.
- 1.6 Elabora un cuadro resumen del total de IVA por pagar.
- 1.7 Imprime el mayor de la cuenta IVA compras.
- 1.8 Compara los valores contabilizados con los valores incluidos en los comprobantes físicos archivados.
- 1.9 Elabora cuadro resumen de los valores de IVA compras.
- 1.10 Imprime los mayores de las cuentas de retención de IVA y retención en la Fuente.
- 1.11 Compara los valores de la contabilidad con los valores de retenciones de IVA y Fuente en los comprobantes de egreso.
- 1.12 Elabora cuadro resumen de los valores de retenciones.
- 1.13 Imprime el mayor de la cuenta de activo de retención de IVA.
- 1.14 Imprime los cuadros anexos.
- 1.15 Deja pendientes los valores que no concuerden para su regularización el siguiente mes.
- 1.16 Elabora un borrador de los formularios de declaración de impuestos.

2. RESPONSABLE FINANCIERO

- 2.1 Verifica conjuntamente con el Técnico Contable la correcta aplicación de la ley en los valores incluidos en los cuadros anexos y en los formularios de declaración de impuestos.
- 2.2 Da su aprobación para la elaborar los formularios de declaración de impuestos.

3. TÉCNICO CONTABLE

- 3.1 Llena los formularios de declaración de impuestos, con los valores totales de los anexos, y envía al Responsable Financiero para su revisión

4. RESPONSABLE FINANCIERO

- 4.1 Verifica la correcta elaboración de los formularios de declaración de impuestos para su envío.

5. TÉCNICO CONTABLE

- 5.1 Envía los formularios en línea de declaración de impuestos hasta el día 26 de cada mes.
- 5.2 Archiva los respaldos del pago.

INDICADORES

- **Cumplimiento de la fecha de declaración de Impuestos**

$$= \frac{\text{Declaraciones efectuadas a tiempo}}{\text{Total de Declaraciones}} \times 100$$

$$= \% \text{ d declaraciones pagadas a tiempo}$$

- **Errores en el ingreso de facturas**

$$= \frac{\text{Número de errores en el ingreso de las facturas}}{\text{Total de facturas ingresadas}} \times 100$$

$$= \% \text{ de errores en las facturas ingresadas}$$

- **Comprobantes de retención entregados a tiempo**

$$= \frac{\text{Número de comprobantes entregados después de 5 días}}{\text{Total de comprobantes de retención entregados}} \times 100$$

$$= \% \text{ Comprobantes de retención entregados a tiempo}$$

Reportes:

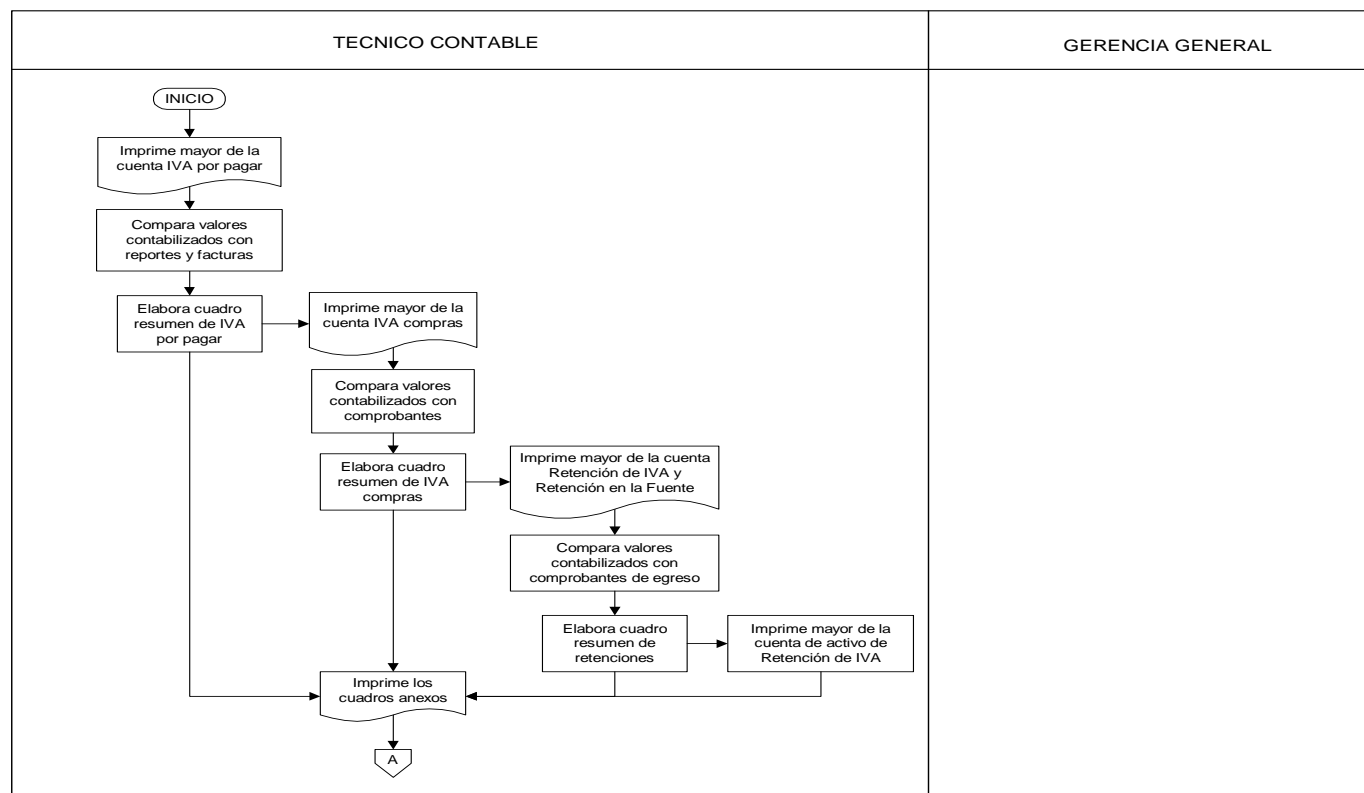
- Mayor de la cuenta IVA por pagar
- Mayor de las cuentas de ingreso por Honorarios Asesoría Financiera
- Mayor de la cuenta Comisión Colocación de Cartera
- Mayor de la cuenta de activo fijo
- Mayor de la cuenta de retenciones de IVA activas
- Mayor de la cuenta de IVA pagado
- Mayor de la cuenta de descuentos y devoluciones
- Mayores de la cuenta retenciones de IVA
 - Retención 30%
 - Retención 70%
 - Retención 100%
- Mayores de la cuenta retenciones en la fuente
 - Retención 1%
 - Retención 5%
 - Retención 8%
 - Retención en la fuente empleados
 - Retenciones varias
- Reporte de Honorarios Asesoría Financiera (última página)
- Reporte de notas de crédito

Documentos:

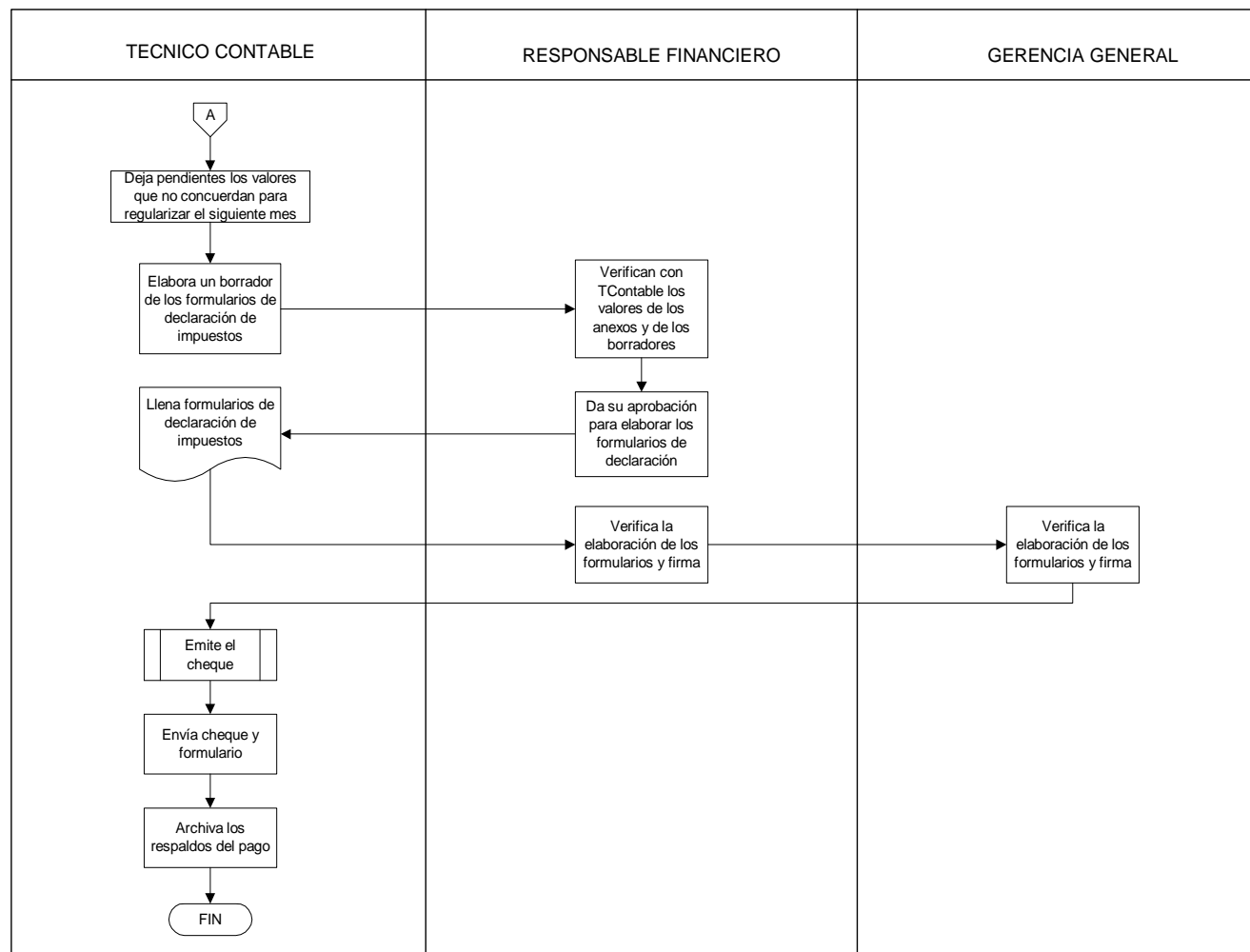
- Facturas de Comisión Colocación de Cartera
- Formulario 104 de IVA

- Formulario 103 de retención en la fuente
- Comprobantes de egreso
- Anexos de cuentas

FLUJOGRAMAS



Fuente: Credife S.A.



Fuente: Credife S.A.

Proceso 3: Presupuesto

Objetivo

Establecer las políticas y procedimientos para la elaboración, seguimiento y control del presupuesto de la empresa, con el fin de tener una proyección de los ingresos y gastos a realizarse durante el siguiente ejercicio.

Alcance

INICIO: Proyección de información sobre ingresos y gastos anuales

FIN: Presupuesto aprobado por la Gerencia General

Responsables

- Responsables de Área
- Técnico Contable (Costos)
- Jefe Administrativo Microfinanzas
- Gerencia General

Políticas Relacionadas

- CrediFe contará con un presupuesto anual, el mismo que constituirá una herramienta básica para el control de gastos, ante lo cual todo gasto debe ceñirse al presupuesto.
- La elaboración del presupuesto del año siguiente se iniciará en la tercera semana del mes de octubre. El área financiera recibirá los presupuestos de todos los centros de costos hasta el día 1 del mes de noviembre para su consolidación, análisis y control.
- Cada área deberá determinar un presupuesto de los requerimientos de bienes o servicios relativos a su función, por ejemplo: Tecnología receptorá los requerimientos de equipos y soporte tecnológico a nivel nacional para la elaboración del presupuesto de Tecnología.

- En el caso del presupuesto del Área de Negocios, las agencias elaborarán sus propias plantillas de presupuesto, según las directrices entregadas por el Responsable del Área, el mismo que las unificará, revisará y aprobará antes de la entrega a Financiero.
- La revisión del presupuesto para aprobación por parte de Gerencia General será la primera semana de diciembre del año en curso, el mismo que puede ser modificado antes de su presentación para aprobación final.
- La aprobación del presupuesto anual será de responsabilidad del Directorio. Las modificaciones del mismo le corresponderán a la Gerencia General, antes de la aprobación final.
- El presupuesto será entregado a Directorio durante las dos primeras semanas del mes de enero como máximo, para su aprobación final
- Una vez aprobado el presupuesto por el Directorio entrará en vigencia para su aplicación.
- Cada responsable de área o centro de costo será el responsable del cumplimiento del presupuesto, el ahorro será tomado en cuenta en cada evaluación para lo cual contará con una copia del mismo.

De los gastos presupuestados

- Todos los gastos incurridos deberán encontrarse dentro del presupuesto, los gastos no presupuestados serán autorizados por la Gerencia General, hasta el 10% del presupuesto anual del área o centro de costos, independientemente del rubro.
- Los montos que excedan el límite del punto anterior deberán ser autorizados por el Directorio, previa autorización y aprobación de la Gerencia General, la misma que será también la encargada de gestionar esta aprobación.

- Cada mes el área Financiera elaborará un informe comparativo global de CrediFe por cada centro de costos, entre lo gastado y lo presupuestado, con la finalidad de que los responsables de cada centro de costos justifiquen las diferencias que superen el 10% de la base presupuestada.

Descripción del Proceso

1. RESPONSABLES DE ÁREAS

- 1.1 Se reúnen los Responsables de todas las áreas para planificar el presupuesto y su parametrización.
- 1.2 Los responsables de: Recursos Humanos, Administrativo y Negocios, envían los parámetros de presupuesto definidos en reunión, al área financiera.
- 1.3 Los Administradores de Agencia enviarán sus presupuestos elaborados en el Modelo de Proyecciones, al Responsable de Negocios, para su consolidación.
- 1.4 El Responsable de Negocios revisa, hace los correctivos y envía el modelo de proyecciones con la información consolidada de ventas, al Área Financiera.
- 1.5 Cada Responsable en base a la expansión de la organización y al plan de negocios aprobado, presenta sus necesidades de personal al Área de Recursos Humanos y de bienes y servicios al área Administrativa quienes los valorarán en base de costos estándar, promedios históricos, valores de mercado, etc.
- 1.6 Los responsables de Recursos Humanos y Administrativo envían la información a Financiero.

2. TÉCNICO DE COSTOS

- 2.1 Recibe el modelo de proyección con la información de ventas, e ingresa los parámetros y datos de las áreas administrativa, financiera y de recursos humanos, por Centros de Costos.

3. RESPONSABLES ÁREAS Y GERENCIA GENERAL

- 3.1 Durante la primera semana del mes de diciembre los Responsables de áreas junto con la Gerencia General se reúnen para la revisión del presupuesto anual.
- 3.2 Se procede a determinar cambios que deban realizarse antes de su aprobación final.

4. TÉCNICO DE COSTOS

- 4.1 Si se determinan observaciones al presupuesto, el Técnico de Costos realiza las modificaciones correspondientes en el mismo.
- 4.2 Realiza la corrida final con la cual se obtienen las proyecciones finales por centro de costos obteniendo automáticamente el Estado de Resultados, Balance General y Flujo de Caja Presupuestado.
- 4.3 Calcula índices de liquidez, eficiencia, etc., según instrucciones de Responsable Financiero.
- 4.4 Imprime el Presupuesto anual y envía a la Gerencia General para su aprobación.
- 4.5 Estos cuadros ajustados son entregados al Directorio para su aprobación final hasta la segunda semana del mes de enero.

INDICADORES

- **Eficiencia Presupuestaria**

$$= \frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto aprobado}} \times 100$$

$$= \% \text{ Presupuesto ejecutado}$$

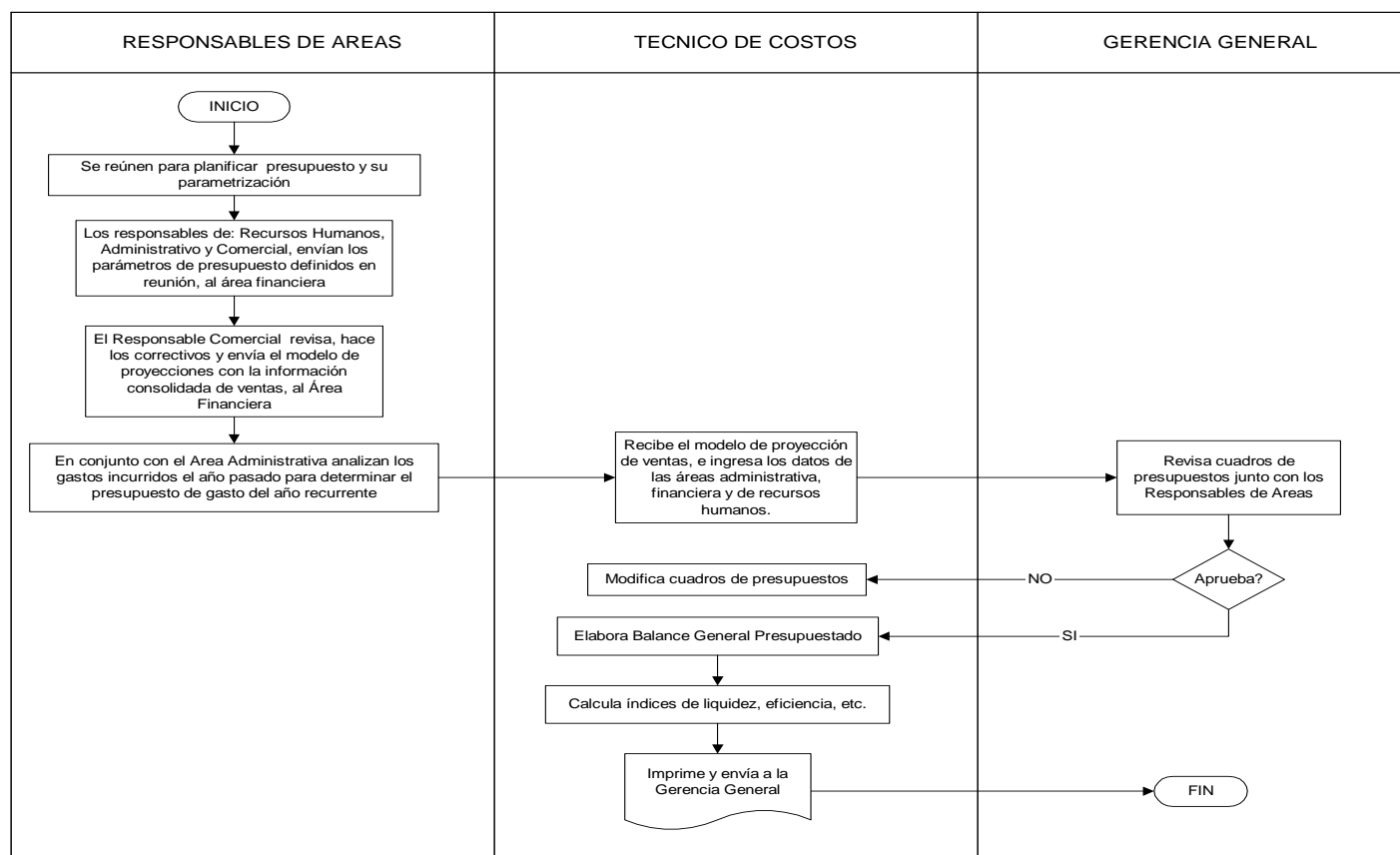
- Capacidad de ejecución de proyectos

$$= \frac{\text{Número de proyectos ejecutados}}{\text{Número de proyectos presupuestados}} \times 100$$
$$= \% \text{ Proyectos ejecutados}$$

Documentos

- Premisas de Recursos Humanos, Administrativo y Negocios.
- Estado de Resultados Presupuestado por centros de costos y total CrediFe
- Balance General Presupuestado total CrediFe.
- Flujo de Caja Presupuestado
- Índices Financieros

FLUJOGRAMAS



Fuente: Credife S.A.

3.1.1.2.3 Sección Administrativa

Proceso1: Toma Física y cuadro de activos fijos

Objetivo

Definir las políticas y procedimientos para la toma física del inventario de activos fijos de la Institución.

Alcance

INICIO: Solicitud de autorización del levantamiento de activos fijos.

FIN: Actualización y cuadro del inventario de activos fijos

Responsables

- Gerente General
- Jefe Administrativo Microfinanzas
- Jefe de Contabilidad
- Consultor Legal
- Administrador de Agencia
- Técnico Contable-Administrativo-Financiero
- Técnico Administrativo
- Entidad Externa
- Grupos de Trabajo

Políticas relacionadas

- Para mayor detalle y consideraciones sobre Activos Fijos y el marco regulatorio sobre los mismos en la organización, remitirse al documento “Políticas de Activos Fijos de Credife”.

- La realización del levantamiento físico y elaboración de las actas de Activos Fijos pueden ser delegados a un Ejecutivo de Crédito por parte del Administrador en casos excepcionales.
- Las adquisiciones de los Activos Fijos deben registrarse al costo de adquisición. El aumento de valor en los activos fijos solo se realizará cuando se haya efectuado mejoras al bien que no son consideradas como gastos.
- El costo de los terrenos deben contabilizarse separadamente de los edificios
- Los bienes cumplirán las siguientes condiciones para ser contabilizados como activos fijos:
 - Constituir propiedad de CREDIFE.
 - Utilizarse en las actividades de la empresa o estar entregadas en comodato y no estar destinados para la venta.
 - Tener una vida útil estimada superior a un año.
 - Tener un costo individual igual o superior a ciento cincuenta dólares a la fecha de la incorporación.
- El activo fijo estará dividido en activos sujetos a depreciación y aquellos activos que no son susceptibles de depreciarse.
- El área Financiera Administrativa mantendrá un control individualizado de los activos.
- Las adquisiciones de sistemas computacionales que incluyan equipos (hardware) y programas software, cuando en la factura o contrato se especifiquen los valores de cada concepto, se contabilizarán por separados, correspondiendo los equipos a activos fijos y los programas a activo diferido.
- Los costos de aquellos bienes que no reúnan las condiciones necesarias para ser clasificados como activos fijos pero tengan una vida superior a un año serán cargados a gastos y estarán sujetos a medidas de control eficientes.
- El registro original para las obras de arte, piezas arqueológicas y bienes culturales, será a su valor de adquisición o al valor estimado por un estudio técnico. En caso de donaciones u obsequios, su registro, será al valor que

determine el estudio técnico y serán expresados de acuerdo a las normas específicas que se dicten para tal efecto.

- Por su naturaleza las obras de arte, piezas arqueológicas y bienes culturales no estarán sujetos a depreciación.
- En el caso de pérdidas de bienes, estos se eliminarán del activo fijo y su valor se debitara a una cuenta por cobrar al empleado que lo tenía bajo su custodia, hasta que legalmente se resuelva quien debe cubrir el siniestro.

Adiciones, Mejoras y Reparaciones Extraordinarias

- Cualquier desembolso o valor que tenga el efecto de aumentar la capacidad productiva de un activo fijo o de incrementar su vida útil, se registrara como aumento de valor en libros del activo. Considerando lo establecido en la normativa contable vigente. La vida útil de las mejoras se ajustara a la vida útil del activo principal.
- Este procedimiento contable no se aplicara en caso de los costos normales, necesarios para conservar la condición operativa del activo fijo, los cuales deberán cargarse a gastos.

Depreciación

- Con el objeto de distribuir el costo del activo fijo durante su vida útil estimada, se registrara la depreciación que representara la estimación de la porción del valor del activo que se va consumiendo a través del tiempo.
- Para este cálculo se utilizara los métodos contables establecidos. El método adoptado se revelara en notas a los estados financieros.
- El periodo de depreciación será de un mes y contemplara las adquisiciones registradas en el mes inmediato anterior.
- Las depreciaciones serán acumuladas en una cuenta de valoración que restara a la cuenta del activo correspondiente.
- Las depreciaciones de los inmuebles, se calcularan excluyendo el valor de los terrenos.

- Cuando un activo complete su vida útil, se mantendrá su depreciación acumulada y su costo, hasta que sea dado de baja físicamente.

Pérdida de Valor por Siniestros y Otras Causas

- Los Activos Fijos estarán asegurados contra robo, hurto, pérdida incendio, y otras causas que afecten el correcto funcionamiento de los mismos y a la propiedad de la empresa.
 - Las pérdidas de valor de los activos, resultantes de siniestros y otras causas imprevistas se registrarán al momento de ser reconocido el evento, por la diferencia entre el valor neto en libros anterior al suceso y el momento recuperable estimado.
 - Cuando por circunstancias normales o extraordinarias pretenda la desincorporación unos o varios bienes de activo fijo asignados a cualquier área o agencia, el área Financiera Administrativa procederá de la siguiente manera:
 1. Elaborar un acta de baja de bienes muebles que contenga una descripción detallada del bien con las respectivas firmas de responsabilidad.
 2. Una vez autorizada la solicitud de baja de los bienes muebles y haber recibido materialmente el bien en mal estado, o la liquidación de siniestros enviada por la compañía aseguradora, se procederá a su reclasificación en el sistema de activos fijos.
 3. Después de haberse efectuado la reclasificación en el sistema de activos fijos, deberá elaborarse un informe de bajas, mismo que deberá contener el motivo de la baja el nombre de la persona solicitante así como la descripción del o los bienes que se solicita su baja.
-
- **Subprocesos**
 - Alta de activos fijos
 - Baja de Activos Fijos
 - Depreciación de Activos Fijos

- Toma física y cuadro de activos físicos

Descripción del proceso

Alta de activos fijos

TÉCNICO DE CONTABILIDAD

1. Obtener el detalle de activos fijos cargados en la cuenta Diferencias a Regularizar.
2. Enviar el detalle de activos fijos al Técnico Administrativo

TÉCNICO ADMINISTRATIVO

3. Elaborar el archivo de alta de activos fijos y enviarlo al Técnico de Contabilidad.
Se deberá incluir:
 - a) Código de barras
 - b) Tipo de activo
 - c) Detalle del activo
 - d) Estado del activo
 - e) Serie del activo
4. Receptar la información y dar de alta en el sistema contable.
5. Realizar la conciliación de saldos en el sistema contable.
6. Baja de Activos fijos

CUSTODIO

6. Notificar al Técnico Contable la pérdida, robo, daño u obsolescencia de activo fijo.

TÉCNICO DE CONTABILIDAD

7. Obtener del sistema contable la información del activo fijo.

JEFE DE CONTABILIDAD

8. Receptar la notificación e información del activo fijo.
9. Dar de baja al activo fijo en el sistema contable.
10. Entregar la notificación de baja del activo fijo al Técnico de Contabilidad.

TÉCNICO DE CONTABILIDAD

11. Conciliar los saldos en el sistema contable.
12. Depreciación de activos fijos
13. Ingresar al sistema contable correr el proceso de depreciación de activos fijos. El proceso se lo realiza a fin de mes
14. Obtener los reportes de depreciación de activos fijos (física y digitalmente a través de Excel).
15. Correr el proceso de cierre de depreciación de activos fijos.
16. Contabilizar la depreciación de activos fijos.
17. Imprimir el diario de contabilización de la depreciación de activos fijos.

JEFE DE CONTABILIDAD

18. Revisar el diario de Contabilización para determinar su aprobación o necesidad de regularización.
19. Si el diario de Contabilización requiere regularizaciones, solicitar el Técnico de Contabilidad la cobertura de las inconsistencias.

TÉCNICO DE CONTABILIDAD

20. Conciliar los saldos en el sistema contable.

Toma Física de Activos Fijos

JEFE DE CONTABILIDAD

1. Solicita el levantamiento físico del inventario de activos fijos de la compañía mediante correo electrónico al Técnico de Contabilidad, en donde especificara si se requiere de una empresa externa para la gestión o se integra equipos de trabajo con los colaboradores de la compañía, como también los pasos para cumplir la gestión.

TÉCNICO DE CONTABILIDAD

2. Si se requiere de una empresa externa para la gestión. Se contactara por lo menos 3 empresas que presten el servicio con quienes se coordinara una reunión independiente con cada una para establecer las necesidades y plazos para cumplir la gestión, en esta reunión deberán estar presentes el Responsable Financiero Administrativo, Jefe de Contabilidad y Técnico de Contabilidad.

EMPRESA EXTERNA

3. Emitirá una propuesta económica mediante un correo electrónico al Técnico de Contabilidad, misma que estará elaborada en base a las necesidades de la compañía, más el cronograma de trabajo con el que realizarán la gestión.

TÉCNICO DE CONTABILIDAD

4. Receptará las distintas propuestas y coordinara una reunión con el Responsable Financiero Administrativo y Jefe de Contabilidad para analizar las propuestas y escoger la propuesta más adecuada para la gestión.

JEFE ADMINISTRATIVO MICROFINANZAS

5. Confirmara la aprobación de la contratación de la Empresa Externa que haya sido elegida como la más adecuada para realizar la gestión vía mail al Técnico de Contabilidad, con copia al Jefe de Contabilidad.

TÉCNICO DE CONTABILIDAD

6. Confirmara mediante correo electrónico a la Empresa Externa Seleccionada y solicitara la emisión del contrato que incluya detalladamente la gestión a realizar, propuesta económica y cronograma de trabajo para la posterior revisión y autorización del Consultor Legal.

EMPRESA EXTERNA

7. Emitirá y entregara al Técnico de Contabilidad el contrato que incluya detalladamente la gestión a realizar, propuesta económica y cronograma de trabajo.

TÉCNICO DE CONTABILIDAD

8. Receipta el contrato que será entregado al Consultor Legal para su revisión y autorización.

CONSULTOR LEGAL

9. Receipta el contrato lo revisa y autoriza para las firmas respectivas y posterior archivo.

En el caso que el contrato tenga inconsistencias, regresa a la actividad 6.26

TÉCNICO DE CONTABILIDAD

10. Una vez firmado el contrato se enviara el cronograma de trabajo a cada uno de los Administradores y/o colaboradores responsables (custodios) para su planificación, atención y colaboración en la toma física de inventarios.

EMPRESA EXTERNA

11. Efectuará la toma física de inventarios de acuerdo al cronograma de trabajo.
12. Elaborará una base de datos de la toma física de inventarios en formato Excel que deberá detallar toda la información de los bienes como:
 - Código de barras
 - Tipo de activo

- Marca
- Estado
- Color
- Número de serie
- Discriminada por centro de costos y custodio.

13. Elaborará e imprimirá por duplicado las actas de levantamiento mismas que serán entregadas de la siguiente manera:

- La primera se entregara físicamente al Administrador y/o Colaborador Responsable (Custodio) como custodio de los Activos Fijos.
- En la segunda se receptorá la firma de responsabilidad y recepción de los Activos Fijos, documento que será entregado en conjunto con todas las actas emitidas en una carpeta detallada por centros de costos al Técnico de Contabilidad.
- Se escaneara todas las actas y se entregara al Técnico de Contabilidad en archivo magnético.

ADMINISTRADOR Y/O COLABORADOR RESPONSABLE (CUSTODIO)

14. Efectuará la verificación del acta de toma física de inventarios y firmara como responsable de los Activos Fijos.

TÉCNICO DE CONTABILIDAD

15. Realizará el seguimiento de la gestión de la Empresa Externa.

16. Receptorá la base de datos, más las carpetas con las actas físicas del levantamiento del inventario de Activos Fijos firmadas por los custodios y archivo magnético de la información.

17. Actualizará el sistema de activos fijos de la compañía de acuerdo al levantamiento del inventario de Activos Fijos.

TÉCNICO DE CONTABILIDAD

18. Para los casos en los que no se contrata a una entidad externa, armar un cronograma con los grupos y rutas de trabajo con los técnicos Administrativos y Contables del área Financiera Administrativa de acuerdo con los plazos para cumplir la gestión.
19. Se elaborara junto con el Técnico Administrativo B un presupuesto de movilización, hospedaje y alimentación que requerirá para cumplir esta gestión.
20. Se remitirá el cronograma de grupos y rutas de trabaja, más el presupuesto de movilización, hospedaje y alimentación que se requerirá para cumplir esta gestión al Responsable Administrativo Financiero para su revisión y autorización.

JEFE ADMINISTRATIVO MICROFINANZAS

21. Revisará la propuesta y si la aprueba, confirmara la aprobación vía mail al Técnico de Contabilidad, con copia a todos los colaboradores involucrados para esta gestión.

GRUPOS DE TRABAJO

22. Solicitar al Técnico Administrativo, Movilización y Hospedajes de acuerdo al cronograma de trabajo.
23. Efectuará la toma física de inventarios de acuerdo al cronograma de trabajo.
24. Elaborará una base de datos de la toma física de inventarios en formato Excel que deberá detallar toda la información de los bienes como:
 - Código de barras
 - Tipo de activo
 - Marca
 - Estado
 - Color
 - Número de serie ,y
 - Discriminada por centro de costos y custodio.

25. Elaborará e imprimirá por duplicado las actas de levantamiento mismas que serán entregadas de la siguiente manera:
- La primera se entregara físicamente al Administrador y/o Colaborador Responsable (Custodio) como custodio de los Activos Fijos.
 - En la segunda se receptará la firma de responsabilidad y recepción de los Activos Fijos, documento que será entregado en conjunto con todas las actas emitidas en una carpeta detallada por centros de costos al Técnico de Contabilidad.

TÉCNICO DE CONTABILIDAD

26. Realizará el seguimiento de la gestión de los Grupos de Trabajo.
27. Receptará la base de datos en formato EXCEL, más las carpetas con las actas físicas de levantamiento del inventario de Activos Fijos firmadas por los custodios.
28. Actualizará el sistema de las Activos Fijos de la Compañía de acuerdo al levantamiento del inventario de Activos Fijos
29. Elaborará e imprimirá por duplicado las actas de levantamiento mismas que serán entregadas de la siguiente manera:
- La primera se entregara físicamente al Administrador y/o Colaborador Responsable (Custodio) como custodio de los Activos Fijos.
 - En la segunda se receptará la firma de responsabilidad y recepción de los Activos Fijos, documento que será entregado en conjunto con todas las actas emitidas en una carpeta detallada por centros de costos al Técnico de Contabilidad.

Indicadores

- Reposición de Activos Fijos

$$= \frac{\text{Número de siniestros reportados a la aseguradora}}{\text{Total de activos}} \times 100$$

$$= \% \text{Reposicion de activos fijos}$$

- Activos fijos encontrados

$$= \frac{\text{Activos fijos fisicos en bodega}}{\text{Activos fijos CBS}}$$

$$= \text{Activos fisicos encontrados}$$

- Activos fijos entregados a los custodios

$$= \frac{\text{Total actas entrega – recepcion firmadas}}{\text{Activos fijos CBS con custodios}} \times 100$$

$$= \% \text{ Activos fijos con custodiO}$$

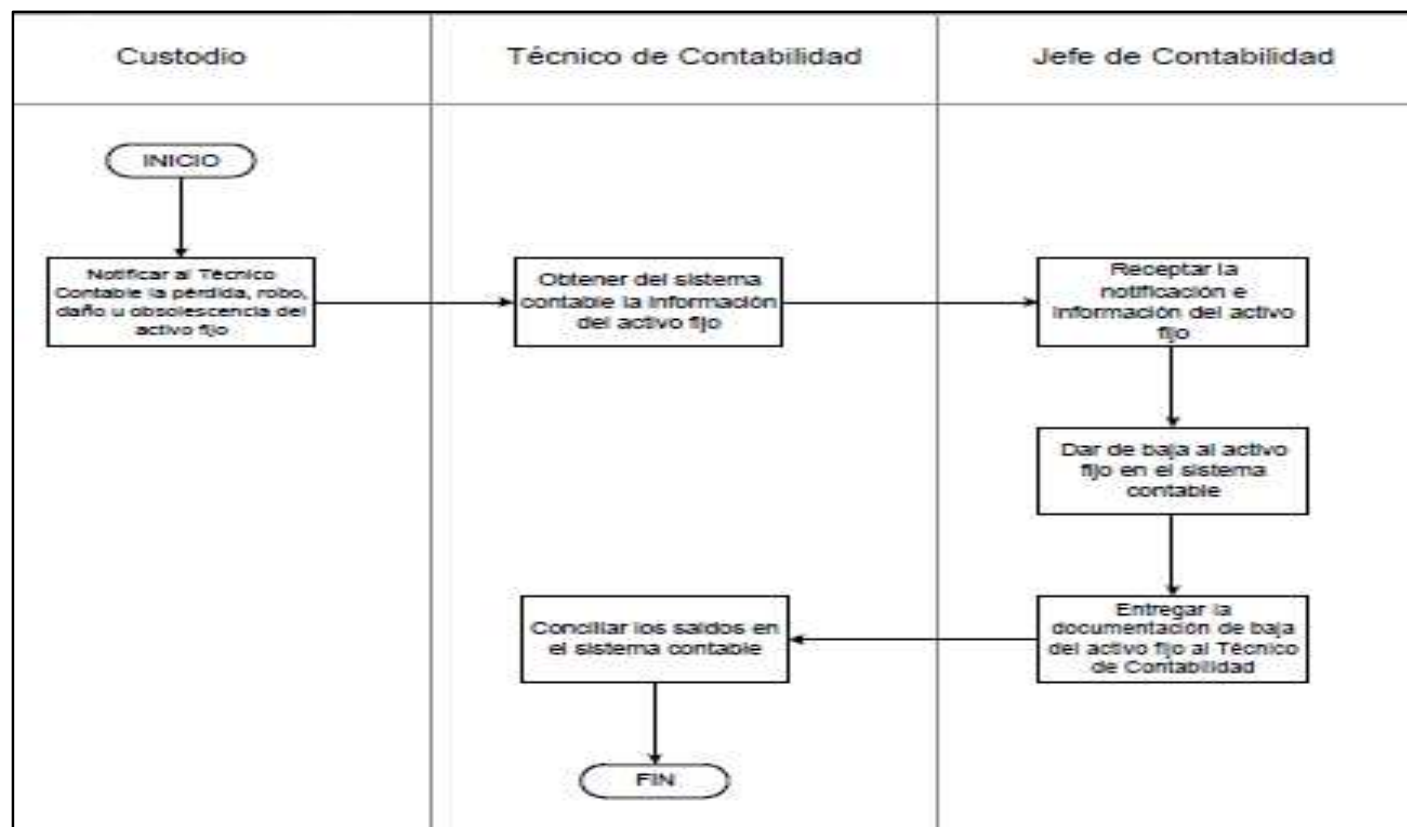
- Activos dados de Baja

$$= \frac{\text{Número de activos fijos perdidos y deteriorados}}{\text{Total activos dados de baja de CBS}} \times 100$$

$$= \% \text{ Activos fijos dados de baja}$$

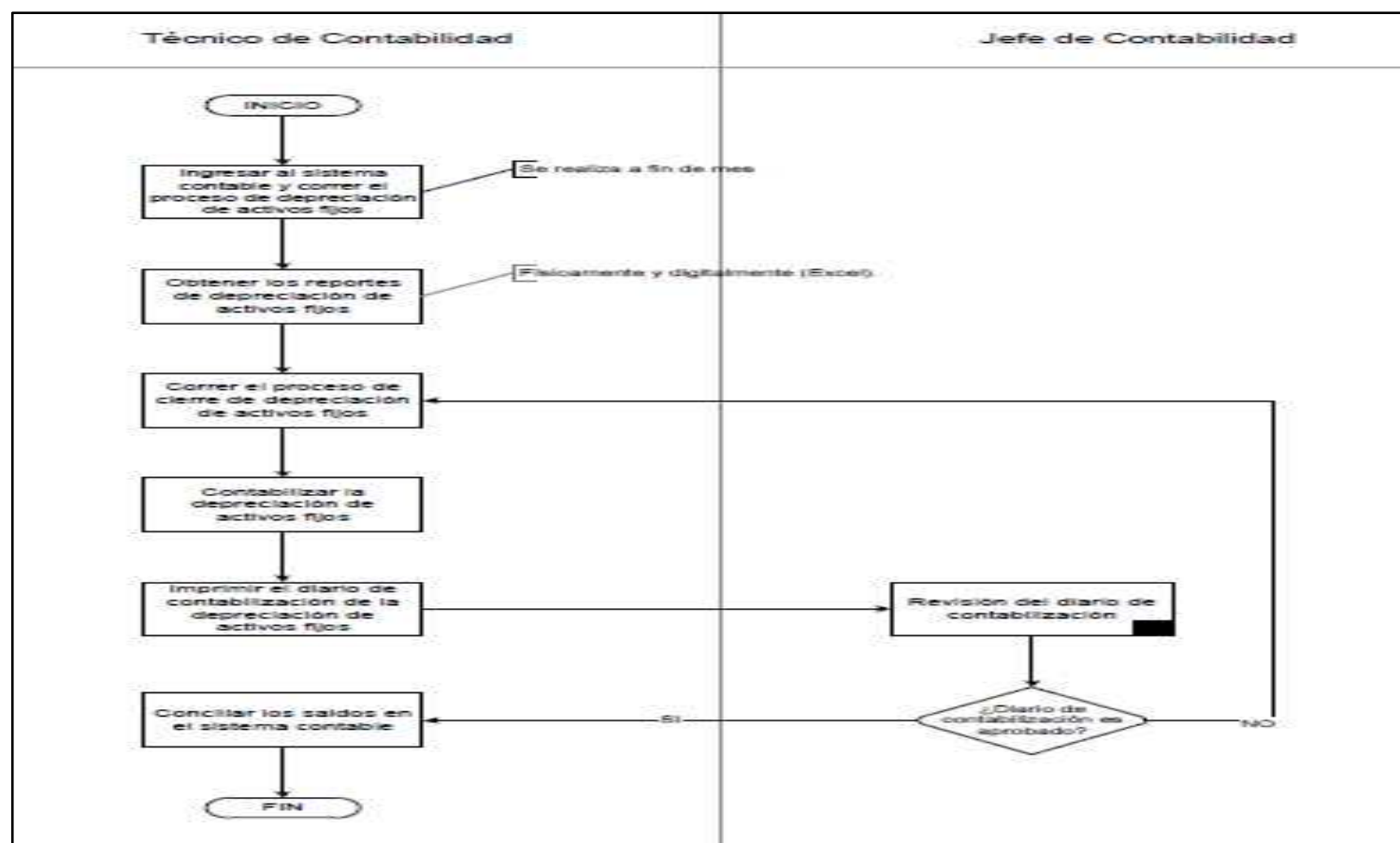
Flujogramas

1. Alta de activos fijos



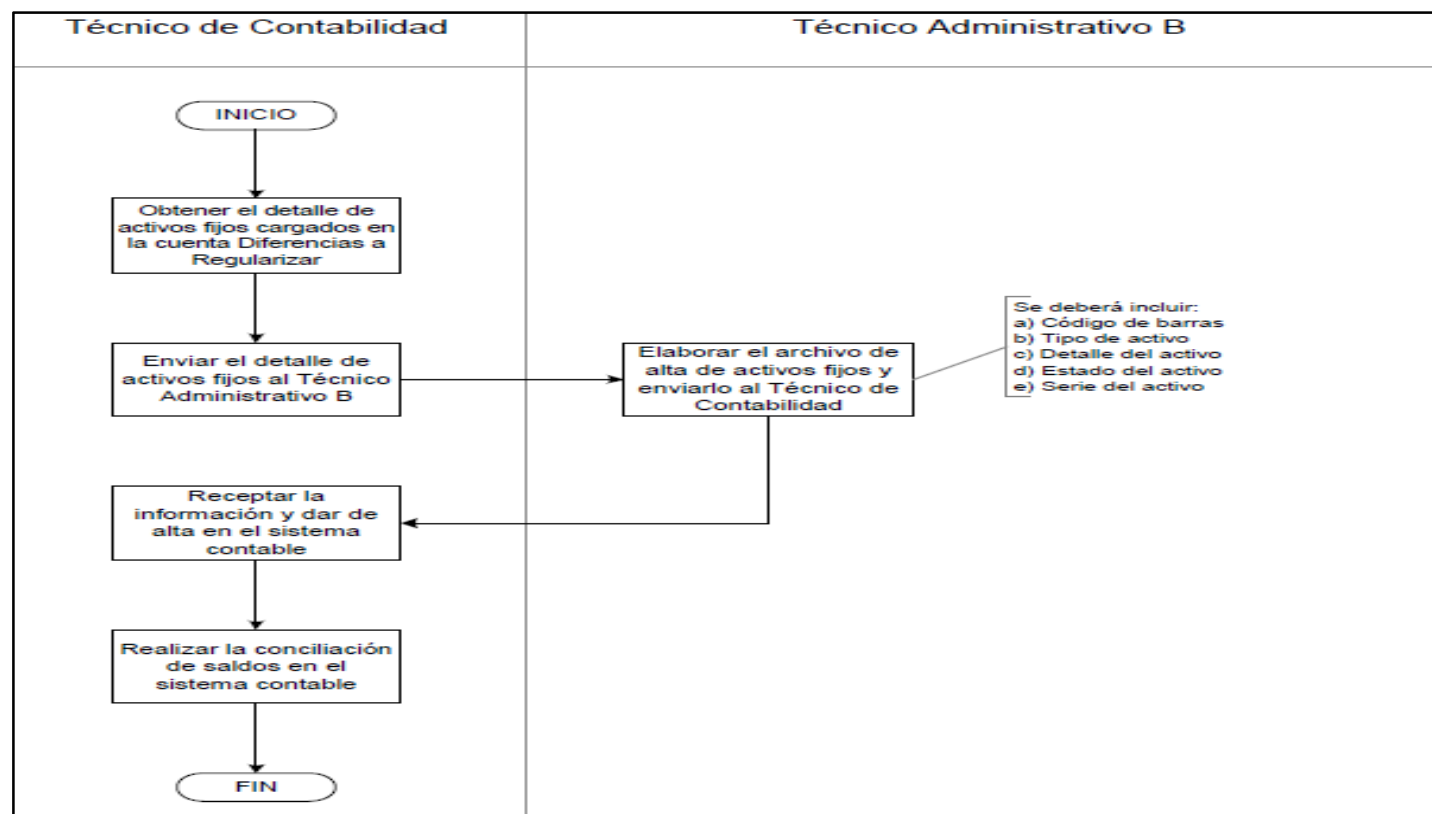
Fuente: Credife S.A.

2. Baja de activos fijos



Fuente: Credife S.A.

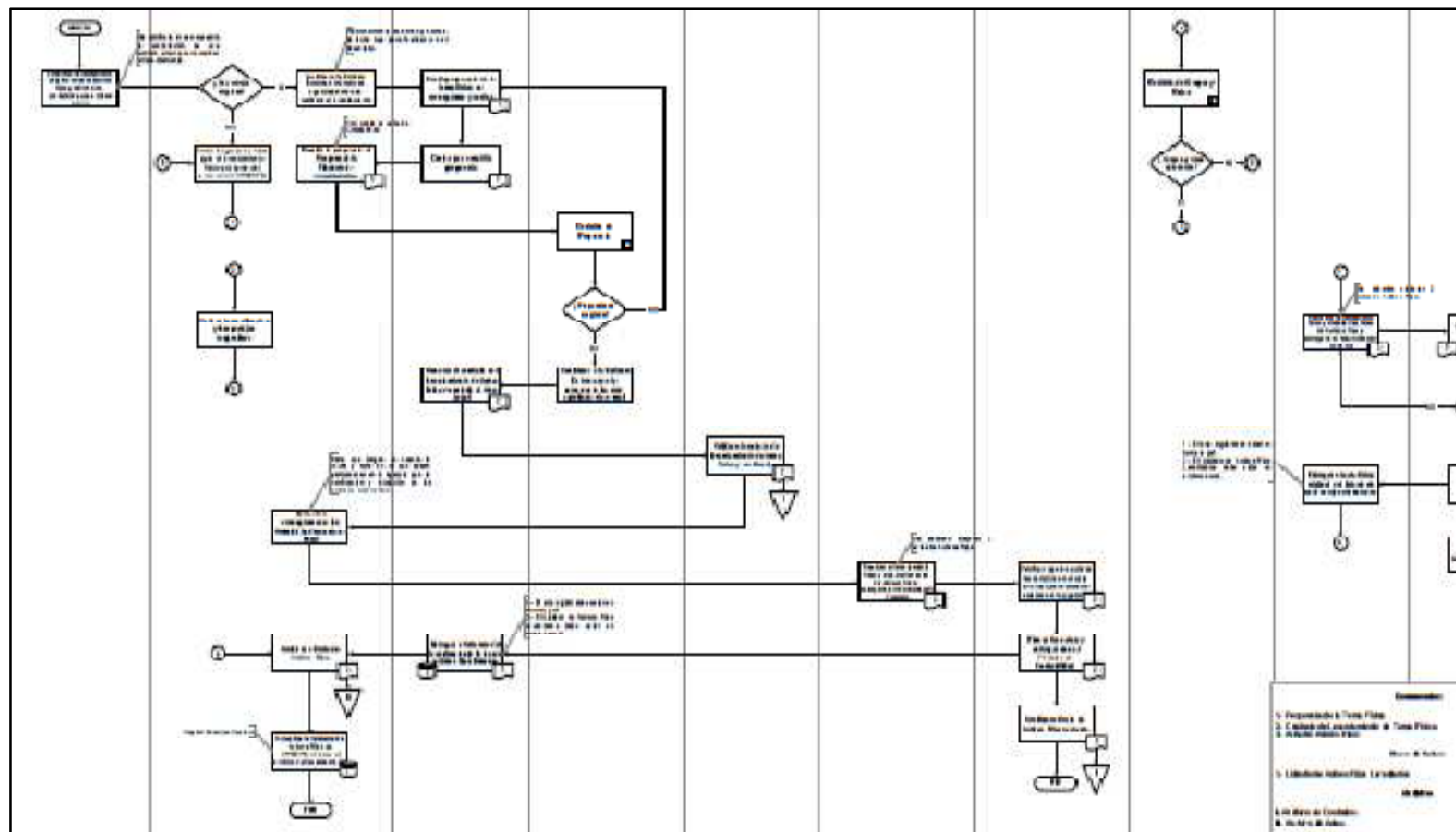
3. Depreciación de activos fijo



Fuente: Credife S.A.

4. Toma física y cuadro de activos fijos

Fuente: Credife S.A.



Proceso 2: Proveeduría

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir al momento de solicitarse proveeduría, buscando la igualdad y transparencia ante terceros, que permitan obtener al mismo tiempo, el mejor costo posible de las adquisiciones que se realizan como el menor tiempo de entrega del bien o para el cliente, sea este interno o externo.

Alcance

INICIO: Recepción del requerimiento de proveeduría por parte de los colaboradores

FIN: Entrega de suministros a los colaboradores y pago al proveedor

Responsables

- Responsable de Área
- Responsable Administrativo
- Responsable Financiero
- Técnico Contable

Políticas Relacionadas

- El requerimiento de suministros deberá ser solicitado por cada Responsable de Área al Departamento Administrativo hasta el 25 de cada mes, con la finalidad de poder realizar el requerimiento en forma oportuna a proveeduría del Banco del Pichincha; así mismo, la entrega será de acuerdo al calendario que para el efecto lo realiza Proveeduría Central.
- Los Administradores de Agencia y el Responsable Administrativo serán los encargados de verificar que los suministros enviados por Proveeduría Central se encuentren de acuerdo a lo solicitado. En caso de existir diferencias, deberá notificarse oportunamente a través del Responsable Administrativo.

- En caso de que el requerimiento de proveeduría no pueda ser atendido por el Banco, se solicitará autorización a Gerencia General para la adquisición con proveedores independientes.
- En las agencias fuera de la ciudad de Quito y en los casos en que el departamento Administrativo no pueda atender lo solicitado o sea más conveniente la adquisición en el sitio, serán los Administradores de cada agencia los responsables de la búsqueda de proveedores, para la selección del mismo enviarán al menos 3 cotizaciones de los productos a ser adquiridos, y será el Área Administrativa quien seleccionará al proveedor, una vez acordada la forma de pago.
- El Administrador enviará, una vez recibida la mercadería, las facturas originales para proceder a la emisión del cheque o la transferencia de los valores adeudados.
- El Área Administrativa enviará a los Administradores los comprobantes de egreso y de retención para que se obtenga del proveedor la firma y el sello de cancelado. Estos documentos incluyendo la factura, deberán ser enviados al Departamento Financiero para su archivo, a través del Departamento Administrativo en un plazo máximo de cinco días a partir de la recepción de los mismos, la falta de cumplimiento y aplicación de esta política, será sancionada por la Línea de Supervisión respectiva. Se recomienda que en cada agencia archive una copia de los documentos como respaldo del envío.
- El Responsable Administrativo, deberá mantener un banco de datos de proveedores el mismo que deberá ser actualizado trimestralmente.
- En lo posible se deberá contratar los servicios de clientes microempresarios siempre y cuando cumplan con oportunidad y calidad.

Descripción del Proceso

RESPONSABLE DE ÁREA / ADMINISTRADOR DE AGENCIA

1. Recaba las necesidades de las personas a su cargo.
2. Evalúa la factibilidad de uso de lo solicitado.
3. Hasta el 25 de cada mes, mediante el formato destinado para el efecto, presentará sus requerimientos de proveeduría en cuanto a suministros de oficina, limpieza, cafetería y botiquín, al Responsable Administrativo.
4. De solicitar más de lo necesario o sobrarle material de cada pedido, este quedará a buen recaudo y administración del solicitante bajo su exclusiva responsabilidad.

RESPONSABLE ADMINISTRATIVO

5. Recibe las solicitudes de las personas autorizadas para el efecto, en el tiempo establecido.
6. Unifica las solicitudes y envía a proveeduría del Banco del Pichincha.

BANCO DEL PICHINCHA (PROVEEDURIA)

7. Recibe la solicitud y envía directamente el pedido a las agencias solicitantes.

RESPONSABLE ADMINISTRATIVO

8. En caso de que existan artículos que no puedan ser adquiridos por medio del Banco, analiza los costos de los productos. Si son considerables solicita a la Asistente Administrativo pedir cotizaciones de tres proveedores diferentes y escoge la mejor opción.
9. En caso de que resulte más conveniente adquirir los útiles de oficina en la ciudad donde se solicita, autoriza al Administrador de Agencia para hacer la compra.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO / ADMINISTRADOR DE AGENCIA

10. Reciben el pedido y verifican de acuerdo a la Guía de Remisión, los suministros enviados, y verifican que lo recibido esté de acuerdo a lo solicitado, caso contrario

comunican al Responsable Administrativo para efectuar el reclamo correspondiente. Si está todo de acuerdo, envían vía fax al Responsable Administrativo la confirmación de recibo de proveeduría con la guía de remisión.

11. Clasifica el pedido según las solicitudes y lo entrega durante los primeros cinco días laborables del mes siguiente al del pedido.
12. Los artículos de limpieza se van entregando conforme las necesidades de las personas contratadas para el efecto, en las agencias que funcionan independientemente del Banco del Pichincha.
13. Reciben facturas de las compras realizadas. En el caso de provincias, el Administrador de Agencia recibe la factura y la envía a la matriz para su pago.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

14. Verifica que todas las facturas recibidas cuenten con los requisitos de ley.
15. Recibe Guía de remisión del Banco del Pichincha con el registro del envío de los suministros de oficina en el centro de costos de Credife y archiva.
16. Clasifica las facturas por centro de costos.
17. Elabora la solicitud de emisión de cheque y la envía al Responsable Administrativo con los documentos de soporte.

RESPONSABLE ADMINISTRATIVO

18. Recibe las solicitudes, verifica los soportes y la división por centro de costos y las firma.
19. Envía al Responsable Financiero la solicitud de emisión de cheque.

RESPONSABLE FINANCIERO

20. Revisa la correcta elaboración de la solicitud de emisión de cheque y los soportes respectivos y envía al Técnico Contable.

TÉCNICO CONTABLE

21. Verifica la autorización y continúa con el proceso de emisión de cheque y pago al proveedor; si son para fuera de la ciudad, entrega al Responsable Administrativo para su envío junto con los comprobantes respectivos.

RESPONSABLE ADMINISTRATIVO

22. Envía los cheques y los comprobantes de egreso.
23. Receipta comprobantes debidamente firmados y entrega a Técnico Contable para su archivo.

Indicadores

- Suministros entregados

$$= \frac{\text{Total solicitudes de suministros atendidas}}{\text{Total solicitudes de suministros recibidas}} \times 100$$

$$= \% \text{ de solicitudes de suministros atendidos}$$

- Órdenes de compras

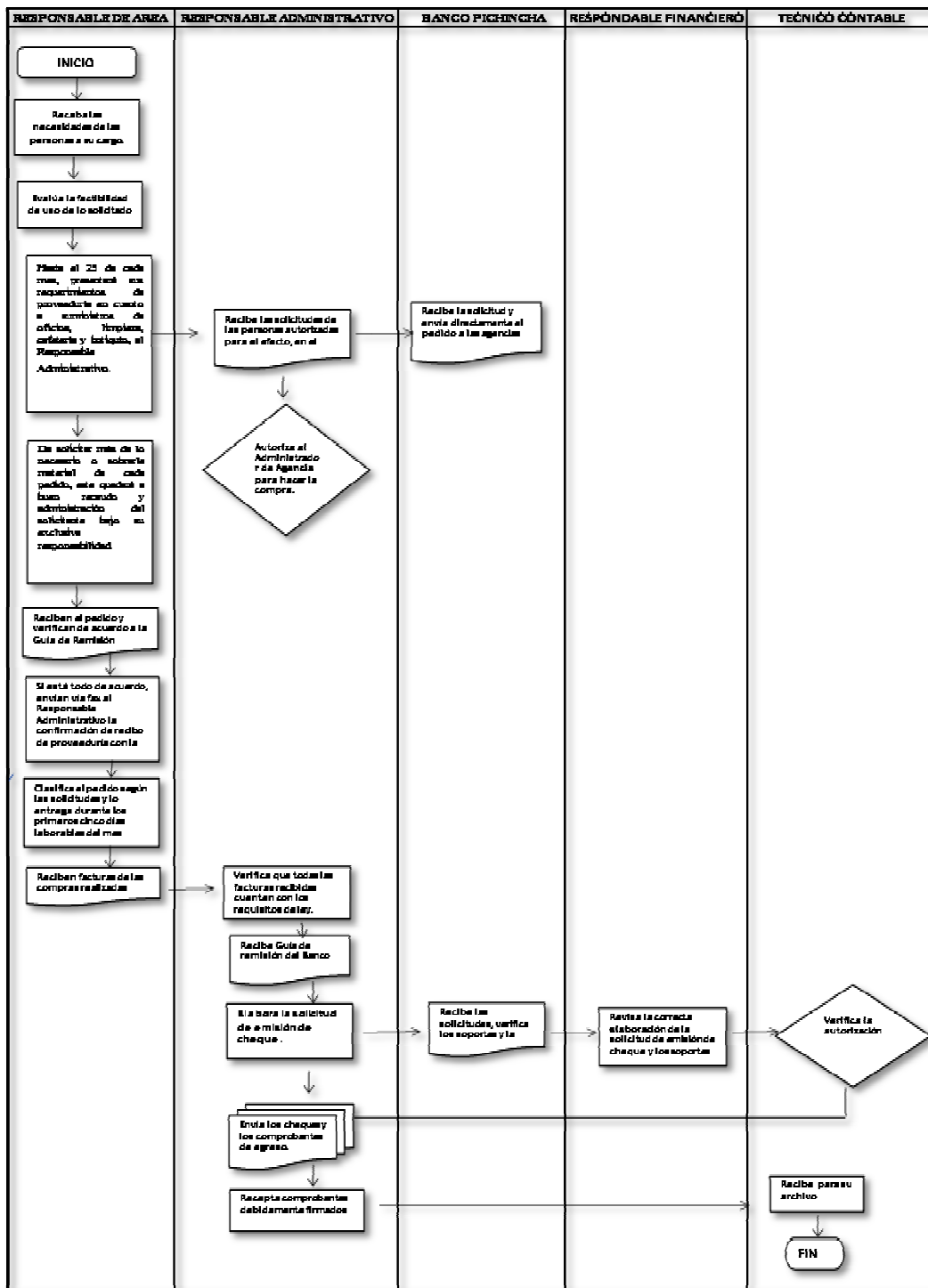
$$= \frac{\text{Total órdenes de compras recibidas}}{\text{Total órdenes de compra entregadas}} \times 100$$

$$= \% \text{ de órdenes de compra entregadas}$$

Documentos

- Formulario de solicitud de proveeduría
- Guía de remisión
- Solicitud de cheque y egreso

**Flujo
grama**



Fuente: Credife Fe S.A.

3.1.1.2 Sección Seguridad y Salud Ocupacional

Proceso 1: Accidentes laborales

Objetivo

Establecer las condiciones generales que normen los procedimientos para llevar a cabo la investigación de Accidentes Laborales, estableciendo controles que regulen la operatividad del proceso de ejecución inmediata.

Alcance

Se define como alcance a la Organización Seguridad y Salud Ocupacional de CREDI FE S.A desde la conformación de la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo, Servicio Médico de Empresa y Comités y Sub-comités de Seguridad e Higiene del Trabajo hasta el cumplimiento de las funciones de las diferentes estructuras organizativas en prevención de riesgos establecidos en el presente documento.

Responsables

Es responsables del desarrollo del programa de investigación de accidentes todo el equipo multidisciplinario de la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, que realice actividades de prevención:

- Líneas de Supervisión
- Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional
- Médico Ocupacional
- Trabajadora Social
- Comité Paritario
- Delegados por regiones

Las funciones que se desempeñan en el departamento son:

- a. Reconocimiento y evaluación de riesgos;
- b. Control de Riesgos profesionales;
- c. Promoción, capacitación y adiestramiento de los trabajadores;
- d. Registro de la accidentalidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados.
- e. Asesoramiento técnico, en materias de control de incendios, almacenamientos adecuados, protección de maquinaria, instalaciones eléctricas, primeros auxilios, control y educación, sanitarios, ventilación, protección personal y demás materias contenidas en el presente Reglamento.
- f. Será obligación de la Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo colaborar en la prevención de riesgos; que efectúen los organismos del sector público y comunicar los accidentes y enfermedades profesionales que se produzcan, al Seguro General de Riesgos del Trabajo.
- g. Confeccionar y mantener actualizado un archivo con documentos técnicos de Higiene y Seguridad que, firmado por el Jefe de la Unidad, sea presentado a los organismos de control cada vez que ello sea requerido. Este archivo debe tener:
 - Planos generales del recinto laboral empresarial, en escala 1: 100, con señalización de todos los puestos de trabajo e indicación de las instalaciones que definen los objetivos y funcionalidad de cada uno de estos puestos laborales, lo mismo que la secuencia del procesamiento fabril con su correspondiente diagrama de flujo.
 - Los planos de las áreas de puestos de trabajo, que en el recinto laboral evidencien riesgos que se relacionen con higiene y seguridad industrial incluyendo además, la memoria pertinente de las medidas preventivas para la puesta bajo control de los riesgos detectados.
 - Planos completos con los detalles de los servicios de: Prevención y de lo concerniente a campañas contra incendios del establecimiento, además de todo sistema de seguridad con que se cuenta para tal fin.

- Planos de clara visualización de los espacios funcionales con la señalización que oriente la fácil evacuación del recinto laboral en caso de emergencia.

El servicio médico de la empresa propenderán a la mutua colaboración con el servicio de Seguridad e Higiene del Trabajo, para la cual cumplirá las funciones de prevención y fomento de la salud de sus trabajadores dentro de los establecimientos laborales, evitando los daños que pudieren ocurrir por los riesgos comunes y específicos de las actividades que desempeñan, procurando en todo caso la adaptación científica del hombre al trabajo y viceversa.

- a. Estudio y vigilancia de las condiciones ambientales en los sitios de trabajo, con el fin de obtener y conservar los valores óptimos posibles de ventilación, iluminación, temperatura y humedad;
- b. Estudio de la fijación de los límites para una prevención efectiva de los riesgos de intoxicaciones y enfermedades ocasionadas por: ruido, vibraciones, trepidaciones, radiación, exposición a solventes y materiales líquidos, sólidos o vapores, humos, polvos, y nieblas tóxicas o peligrosas producidas o utilizadas en el trabajo;
- c. Análisis y clasificación de puestos de trabajo, para seleccionar el personal, en base a la valoración de los requerimientos psicofisiológicos de las tareas a desempeñarse, y en relación con los riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales;
- d. Promoción y vigilancia para el adecuado mantenimiento de los servicios sanitarios generales, tales como: comedores, servicios higiénicos, suministros de agua potable y otros en los sitios de trabajo;
- e. Vigilancia de lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 41 (42) del Código del Trabajo, controlando además, que la alimentación sea hecha a base de los mínimos requerimientos dietéticos y calóricos;
- f. Colaboración en el control de la contaminación ambiental en concordancia con la Ley respectiva;
- g. Presentación de la información periódica de las actividades realizadas, a los organismos de supervisión y control.

Políticas Relacionadas

- De acuerdo al Decreto Ejecutivo 2393, Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo (RO 565: 17-Nov-1986) Artículo 15 las empresas permanentes que cuenten con cien o más trabajadores estables, se deberá contar con una Unidad de Seguridad e Higiene del Trabajo, dirigido por un técnico en la materia que reportará a la más alta autoridad de la empresa o entidad.
- El Acuerdo Ministerial 1404, Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas, Artículo 4 solicita que las empresas con cien o más trabajadores organizarán obligatoriamente los Servicios Médicos con la planta física adecuada, el personal médico o paramédico que se determina en el presente Reglamento.
- La investigación se efectuará inmediatamente después del accidente o incidente (siempre y cuando sea necesario que se realice la investigación del incidente) una vez que se ha controlado la situación en un plazo no superior a 48 horas.
- Todos los trabajadores de la empresa están en la obligación de colaborar y testificar en la investigación de accidentes siempre que puedan aportar datos de interés sobre el suceso cuando sean requeridos.
- Se notificará el accidente a la autoridad competente de acuerdo a los requerimientos que se estipulan en la resolución C.I.-118 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, misma que será entregado a la autoridad competente (Dirección o Subdirección de Riesgos de Trabajo que se encuentre en la región donde se dio el accidente) en un plazo no mayor a 90 días, contados a partir del día que se produjo el accidente de trabajo.
- El empleado es responsable de enviar por cualquier medio la documentación necesaria para el trámite de Riesgos Laborales del IESS con un plazo no mayor a 30 días de haber sufrido el accidente.
- El empleado siempre que asista al centro médico deberá pedir el certificado médico para que sea validando y certificado por el IESS.
- La Unidad de SSO investigara el detalle del suceso y tomara medidas correctivas con los Responsables del Área y Líneas de Supervisión a fin de evitar ese tipo de accidentes e incidentes se repitan. El empleado deberá comprometer el cumplimiento de las nuevas medidas correctivas.

Descripción del Proceso

1. Cuando suceda un accidente o incidente de trabajo, la Línea de Supervisión del área donde se encuentra el accidentado es el encargado de tomar decisiones de suspender las operaciones, si amerita, y dar las instrucciones correspondientes para mantener la situación bajo control y evitar daños mayores. Si existen heridas o pérdidas de conciencia el accidentado deberá ser trasladado a un **Servicio Médico de inmediato**, para su curación y tratamiento y si es del caso disponer el traslado al hospital.
2. Si el accidente produce “baja”, es decir reposo de una o más jornadas laborales”, y el accidentado es atendido por el Médico Ocupacional, éste será el encargado de informar a la USSO.
3. En caso de que el accidente se produzca fuera de las instalaciones de la empresa y siempre que sea en horas de trabajo o en el transcurso del viaje que realice tanto ida como de venida desde y hacia el hogar, el accidentado deberá reportarlo a la USSO con un certificado médico del Seguro Social o del centro de salud donde se hizo atender y que haya sido legalizado en el IESS.
4. La Línea de supervisión es el responsable de realizar un informe inicial del accidente, acontecido en su área y de enviarlo vía e-mail (o entregarlo impreso) en un plazo no mayor a 24 horas al Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional SSO de la empresa, quien realizará la investigación del accidente y emitirá su informe para la respectiva reunión y análisis con las Gerencias o Jefaturas de área involucradas
5. El Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), en conjunto con los Responsables de las áreas involucradas en el(los) accidente(s) determinarán las causas y las medidas correctoras a tomarse.
6. Los Responsables de Área deberán participar activamente en el procedimiento de investigación de los accidentes, a su vez deberán controlar que en los lugares de trabajo se apliquen las medidas preventivas y correctoras acordadas.
7. La Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional (USSO) mediante la Trabajadora Social reportará el accidente de trabajo a la autoridad legal competente en este caso Riesgos del

Trabajo del IESS, además la USSO recopilará los registros de los accidentes y elaborará las estadísticas de la siniestralidad.

8. Las experiencias de los accidentes de trabajo serán aprovechadas en el conjunto de la empresa, en tal sentido los resultados de las investigaciones serán difundidos a los mandos y al personal afectado por los riesgos en cuestión y conocidos de manera especial por el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de CREDIFE.
9. Para el caso de los Incidentes se completará mensualmente PR-IA-RGI-01 (Registro de Incidentes), entendiéndose por incidente de trabajo todo daño que no causa baja laboral. Este registro tendrá que ser enviado a la Unidad de Seguridad y Salud de CREDIFE.

INDICADORES

- **Accidentes reportados:**

IG=Accidentes registrados

Accidentes reportadas a la Autoridad competente

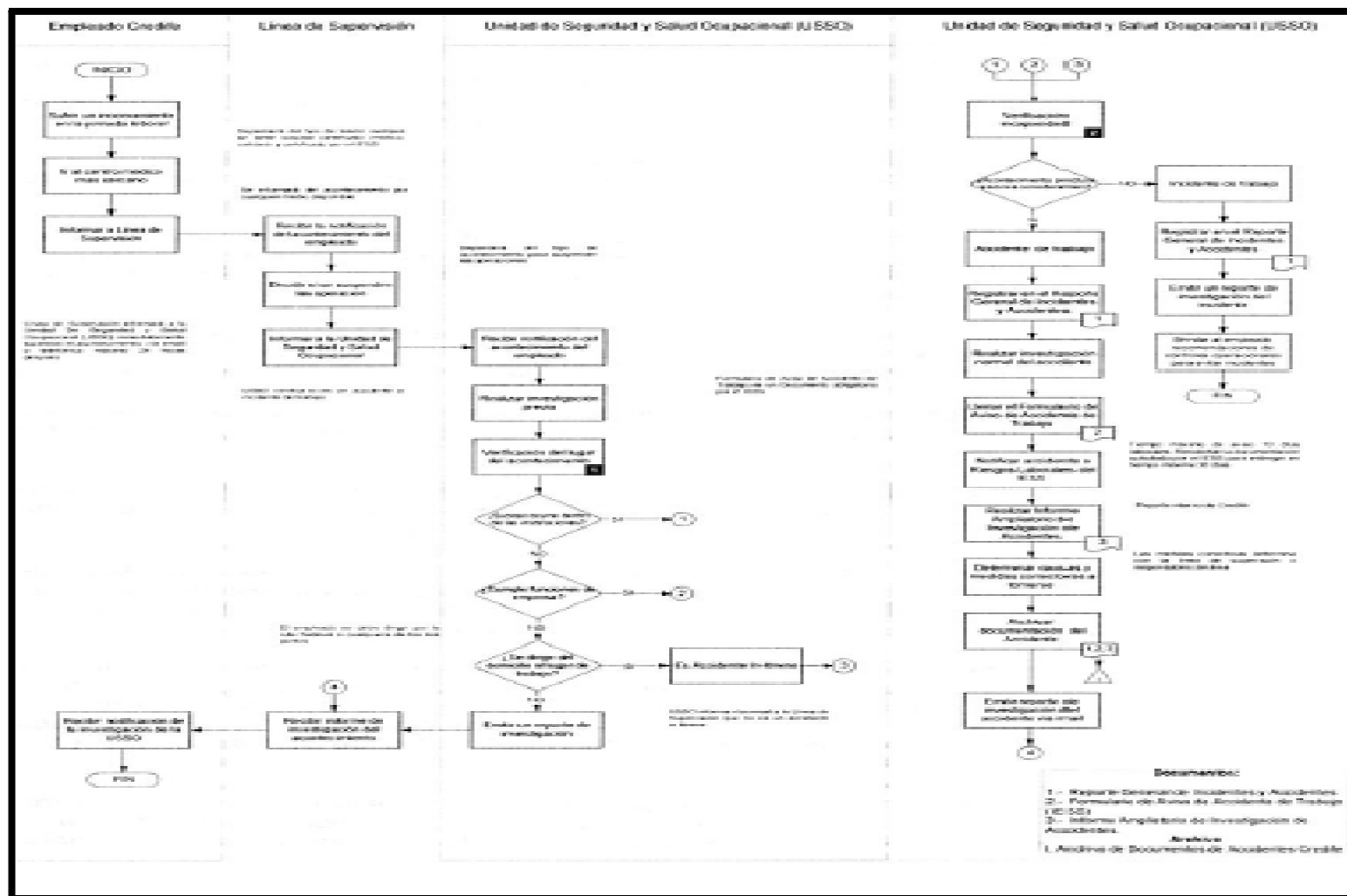
IG= % de accidentes reportados a la Autoridad competente

Documentos

-Reporte general incidentes y accidentes de trabajo

-Reporte semanal de mantenimiento

-Informe ampliatorio de investigación de accidente



Fuente: Credife S.A.

3.2 ANÁLISIS EXTERNO

El análisis externo implica el estudio del mercado, el microentorno y el macroentorno para detectar las Amenazas y Oportunidades del Entorno.

El análisis externo parte del estudio de los distintos elementos que componen el sistema comercial. Debe conocerse quienes son los protagonistas, que características lo definen, como se clasifican y que comportamiento llevan a cabo en el desarrollo de la relación de intercambio. (Ana Belén Casado Díaz, 2006)

3.2.1 INFLUENCIAS MACROECONÓMICAS

3.2.1.1 Factor Político

El poder Ejecutivo de nuestro país da un giro con la elección del Presidente Rafael Correa Delgado en el mes de Enero del año 2006, ya que viene con nuevas propuestas de gobierno siendo proclamador del Socialismo del Siglo XXI, entre estos cambios se propuso la consulta popular aceptando una Asamblea Nacional Constituyente, redactando una nueva Constitución de la República del Ecuador en el año 2008, realizando modificaciones a varias de la leyes regulatorias del país.

A diciembre 2013, la rentabilidd sobre el patrimonio fue de 10.5% y la rentabilidad sobre el activo total (ROA) fue de 0.95%. los índices de renatbilidad del sistema financiero privado en el periodo 2006-2013 muestran una reducción constatne, pasando de un ROE de 24.71% en 2006 a 10.5% en 2013, es decir, una contraccion de 14.66 puntos porcentuales.

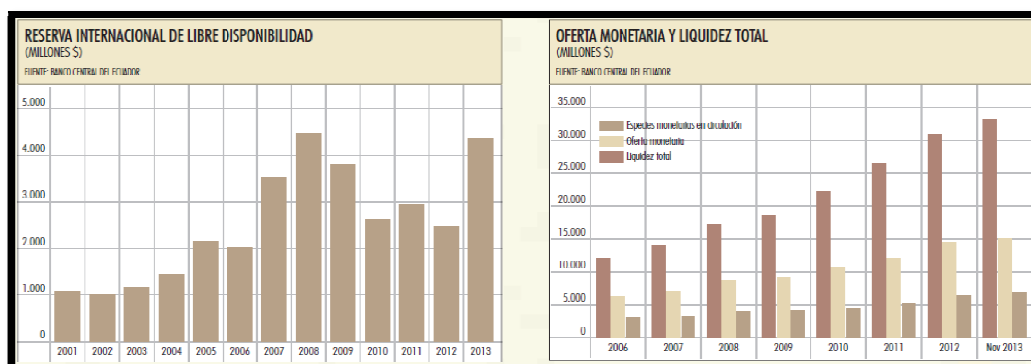


Ilustración 9: Reserva Internacional de libre disponibilidad

Fuente: Banco Pichincha C.A.

Elaboración: Banco Central del Ecuador

Esta tendencia es el resultado de una serie de medidas gubernamentales aplicadas al sector a partir de 2007 (más de 50 según la Asociación de Bancos Privados), entre las que sobresalen la fijación de tasas de interés, la restricción a la propiedad de subsidiarias, el establecimiento de tarifas para algunos servicios bancarios y la eliminación de cobro para otros, la fijación de impuestos para activos en el exterior, el pago del impuesto al valor agregado en servicios, la elevación de aportes a la Superintendencia de Bancos, la supresión del beneficio de reducción del impuesto a la renta por la reinversión de utilidades, el establecimiento de una tasa mínima de impuesto a la renta que eleva la carga tributaria por dicho concepto y el establecimiento de restricciones al financiamiento a través de tarjetas de crédito.

3.2.1.2. Factor Económico

Durante el periodo 2000-2012, el PIB el Ecuador, en términos reales, creció un promedio de 4.53% anual y el PIB per capita registró un aumento del 37% pasando de \$3011 EN EL AÑO 2000 A \$4124 en 2012 según reportes del Banco Central.



Ilustración 10: Inflación

Fuente: Banco Pichincha C.A.

Elaboración: Banco Central del Ecuador

La favorable evolución del PIB en los últimos 5 años, registro en 2011 un pico de 7.8% que es comparable al registro en 2004, cuando llegó a 8.2%. El promedio de crecimiento de los últimos cinco años se sitúa en el 4.67%. A 2012 su crecimiento fue de 5.1% con relación a 2014, tasa superior a la registrada por América Latina (3.7%) y solamente superada por Perú (6.2), Chile (5.5%) y Venezuela (5.3%).

En el segundo trimestre de 2013, el PIB a precios constantes presentó una variación de 3.5% con respecto a igual periodo de 2012. Los componentes que aportaron a dicho crecimiento económico fueron el gasto de consumo final en los hogares (2.6%) y la formación bruta de capital fijo (1.38%).

Las actividades económicas que contribuyeron en mayor medida a la variación anotada fueron la construcción (0.65%), correo y comunicaciones (0.57%) y petróleo y minas (0.46%).

El volumen de producción petrolera nacional, que desde el 2006 hasta el 2010 había mostrado una tendencia decreciente, mejoró levemente de los dos años siguientes, llegando a 184.3 millones de barriles a 2012, mantuvo esa tendencia en 2013, cuando a

noviembre registró 175.1 mb; sin embargo, aún no ha recuperado el nivel obtenido en 2006, cuando se produjeron 195.5 mb. Por el contrario, la producción de derivados ha tenido una tendencia creciente, aunque a futuro, la paralización obligada de la Refinería de Esmeraldas podría detener de alguna manera dicha tenendencia.

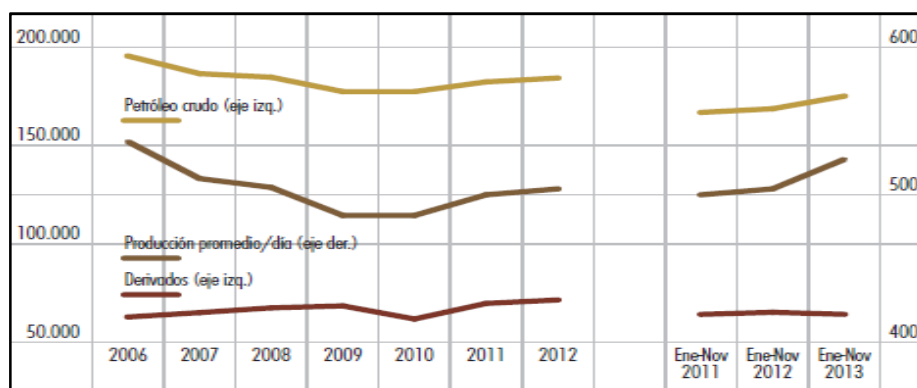


Ilustración 11: Producción Nacional de Crudo y Derivados

Fuente: Banco Pichincha C.A.

Elaboracion: Banco Central del Ecuador

Con relación al mercado laboral, según la INEC, el desempleo a nivel nacional a diciembre de 2013 fue de 4.15%, lo que representa un ligero aumento en comparación con el mismo mes del año anterior, cuando fue de 4.12%, aunque este índice ha tenido un decreciente desde diciembre 2009, cuando llegó a 6.47%. Asimismo, en igual periodo, la tasa de subempleo pasó de 59.49% (una disminución de 6.91 puntos porcentuales).

Sin embargo, cabe mencionar que este índice se ha mantenido en niveles superiores a 50% desde 2007. A diciembre 2013, las ciudades con mayores índices de desempleo son Guayaquil (5.7%), Quito (4%), Machala (3.8%), Cuenca (3.7%) y Ambato (3.4%). Las únicas ciudades en las que el índice de desempleo subió muy levemente, en comparación con diciembre de 2012, fueron Guayaquil y Ambato.

En cuanto a la composición del mercado laboral por tipo de empleador, según la INEC, hay una tendencia estable desde 2007 en la que por cada 10 plazas de trabajo 8 son generadas por el sector privado y 2 por el sector público, aunque se debe indicar que

el porcentaje de empleados en este último sector paso de 18.4% en 2007 a 19.9% en 2013. Como elementos positivos se destaca la disminución del desempleo y el incremento de la cobertura poblacional a la seguridad social.

La inflación en 2013 tuvo una importante reducción del nivel alcanzado en los dos años anteriores, llegó a 2.7%, nivel comparable con el que se registro en 2006, cuando llegó a 2.87%, que representa el menor registro desde el inicio del actual régimen gubernamental. Según varios analistas, la desaceleración de la actividad económica general y la no presencia de fenómenos climáticos adversos que afecten a la producción agrícola son los elementos que han incidido en la baja elevación de los precios internos.

BALANZA COMERCIAL

El comportamiento de la balanza comercial total en el periodo analizado ha mostrado saldos negativos desde 2009, sin embargo, en el periodo enero-noviembre 2013, se registró un déficit de \$-1352 millones, cifra que representó 2.7 veces más que el saldo de igual periodo de 2012, que fue de \$-506.8 millones. La situación de la balanza comercial ha llevado al gobierno a tomar medidas de restricción de las importaciones vía aranceles y medidas administrativas de certificación, con el objetivo de reducir los niveles registrados a una meta de \$800 millones. Sin embargo, las medidas que limiten el consumo vía reducción del gasto público, la promoción y búsqueda efectiva de mercados externos alternativos y la diversificación de las exportaciones.

En un análisis del comportamiento de la balanza comercial desde 2002, se observa que en dicho año se tuvo un déficit de \$-902 millones, luego del cual se tuvieron superávits crecientes hasta 2007; a partir de allí, se fueron registrando déficits hasta llegar a noviembre de 2013 a un saldo de \$-1352.9 millones, aunque en 2011 y especialmente en 2012. Se registró una recuperación sostenible del déficit.

El comportamiento de las exportaciones en 2013, con cifras a noviembre y comparando con igual periodo de 2012, indica que el total de exportaciones creció en volumen en 5.3% y en valor en 4.8%, las petroleras en 4.4% y 1.8% y las no petroleras en 6.3% y 9.2% respectivamente. Dentro de estas últimas, las tradicionales en 5.9% y

17.5% y las no tradicionales en 7.3% y 2.6% respectivamente. Los productos tradicionales que más crecieron fueron camarón (6.9% en volumen y 38.7% en valor) y cacao y elaborados (20.6% y 18.5%), flores naturales (31.6 y 14.8%), productos mineros (190.3% y 24.9%) y harina de pescado (13.7% y 35.5%). El comportamiento de las exportaciones se ha dado en una coyuntura en la que han incidido los buenos precios internacionales y el debilitamiento temporal del dólar en el mercado internacional.

Existe expectativa por el reinicio de las conversaciones con la Unión Europea para buscar un posible acuerdo de comercio. Se espera que en el primer semestre del 2014 se logre firmar el acuerdo. Luego de que en 2008 el país retiró de las negociaciones con dicho conglomerado. Con Estados Unidos subsisten algunas tensiones en la relación bilateral.

En cuanto a las importaciones, salvo 2009 cuando se redujeron con respecto a 2008, se han incrementado en forma sostenida a un ritmo promedio de 21.55% en el periodo, llegando a noviembre 2013 a un monto de \$24116.1 millones, aunque en los dos últimos años crecieron solamente a 5.6% y 8.5%, respectivamente.

El volumen de inversión extranjera directa (IED) que ha captado el país en el periodo 200-2012 no ha alcanzado montos relevantes y con relación al PIB ha sido mínimo. En contraste, de acuerdo a cifras reportadas por la Cepal, los países vecinos (Colombia y Perú) y Chile han captado importantes crecientes volúmenes de IED en el periodo y en 2012 captaron 33.5% de la IED total obtenida por América Latina y el Caribe.

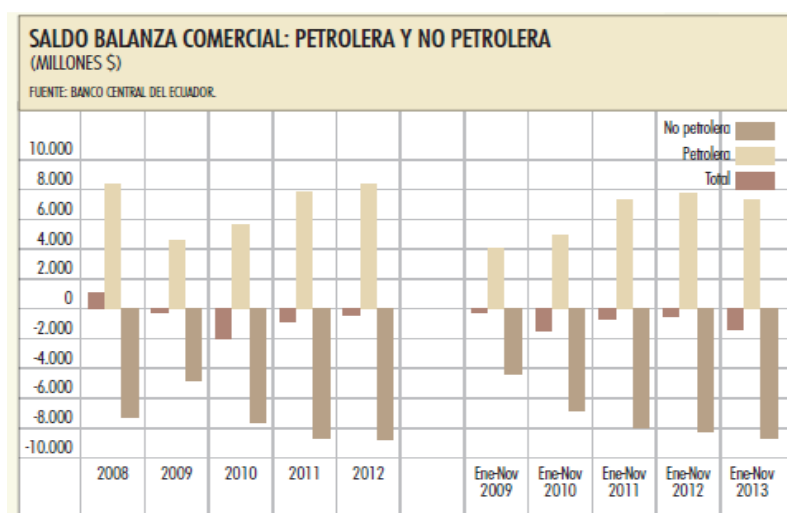


Ilustración 12: Saldo Balanza Comercial: Petrolera y No Petrolera

Fuente: Banco Pichincha C.A

Elaboración: Banco Central del Ecuador

3.2.1.3. Factor Legal

Superintendencia de Compañías.-La empresa a pesar de estar ligado directamente a Banco Pichincha mantiene un control por parte de la Superintendencia de Compañías, al cual se le hace la entrega mensual de los Balances Financieros.

Ministerio del Trabajo y Empleo.- La Empresa mantiene relaciones en función de que la organización cumple sus obligaciones patronales amparadas en la ley, dentro del cual se encuentra el Código de Trabajo y demás leyes reguladoras.

Servicio de Rentas Internas (SRI).- La Empresa cumple con las normas de régimen tributario a través de la cancelación de los impuestos.

IEES.- La Empresa cumple con el pago puntual de los aportes patronales personales y fondos de reserva.

3.2.1.4. Factor Social

El entorno macroeconómico antes descrito y principalmente el modelo de desarrollo adoptado para la presente administración, que ha privilegiado a la inversión pública y el crecimiento del aparato estatal, se refleja directamente en la tendencia creciente de los ingresos y gastos del Gobierno central en el periodo 2006-2012. Revisando las operaciones del Gobierno Central (base devengada), los ingresos han crecido a una tasa promedio del 21.2% aunque hay una desaceleración en los últimos dos años, cuando crecieron 14.1% y 13.5%, respectivamente. Solo en 2009 hubo una caída de los ingresos en -16.1% por la reducción del precio del petróleo como resultado de la crisis internacional Desatada en 2008. A 2012 los ingresos fueron de \$19522.8 millones y a septiembre 2013 llegaron a \$15065.40 millones, lo que representa una disminución de 1% por la reducción del precio del petroleo, que hizo que los ingresos por este rubro disminuyeran en \$1561.40 millones.

Dentro de total ingresos, es relavante indicar tanto la dinamica de crecimiento como el peso que representan los ingresos tributarios , que se incrementaron en 19.7% promedio y explican 58% del total de ingresos generados entre 2006 y 2012. Los ingresos petroleros aumentaron gracias al incremento de precios ocurridas en 2008 y en 2011-2012 y tuvieron un crecimiento promedio del 40.7% en el periodo.

3.2.2 INFLUENCIAS MACROECONÓMICOS

3.2.2.1 Clientes

Microempresarios

Son personas naturales, cuya fuente de ingresos principales proviene de las ventas o ingresos que genere una microempresa dedicada al desarrollo de actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios.



Ilustración 13: Clientes Credife

Fuente: www.credife.com

¿Cómo son?

- Organizaciones de tipo familiar con pequeñas estructuras, administradas por sus dueños.
- El dueño es el proveedor de capital.
- Dominan y abastecen principalmente el mercado local y provincial.
- Alcanzan niveles de ventas de hasta USD 100 mil anuales.
- Tienen hasta diez trabajadores.
- La inversión fija en sus negocios es hasta de USD 20 mil, sin incluir inmuebles.
- Manejo básico o nulo de su información financiera.
- Su sistema de producción es en pequeña y mediana escala.
- Tienen herramientas tecnológicas elementales.
- Generalmente su comercialización y ventas son directas, gestionadas por sus dueños.

Perfil de clientes



Ilustración 14: Clientes por edad

Fuente: www.credife.com

Elaboración: Credi Fe S.A

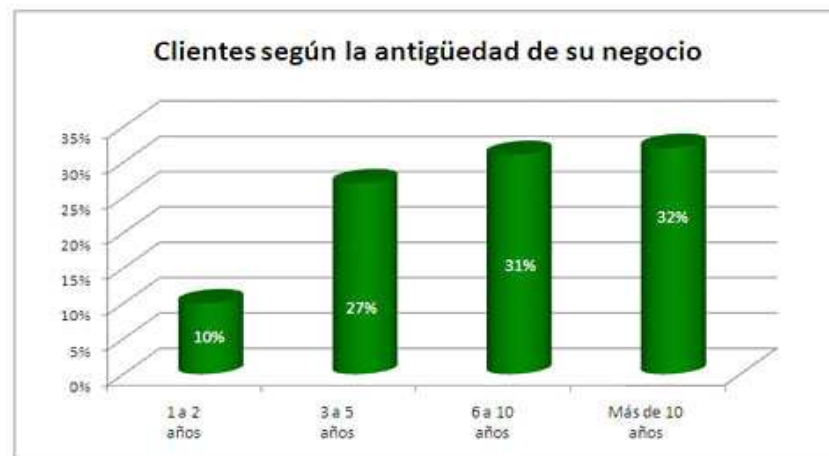


Ilustración 15: Clientes según la antigüedad de su negocio

Fuente: www.credife.com

Elaboración: Credi Fe S.A



Ilustración 16: Clientes por Género

Fuente: www.credife.com

Elaboración: Credi Fe S.A

A diciembre de 2013, la fuerza de ventas de CREDI FE cuenta con mas 500.00 clientes, un saldo total de cartera que supera los \$635 millones y un stock de pasivos de \$343 millones. Del total de clientes administrados, apropiadamente 147000 mantienen una operación activa en microcrédito, con un saldo total de cartera que supera los \$529 millones y que representa un crecimiento anual del 10.2%. durante el último año , CREDI FE concedió \$519 millones en mas de 143.000 operaciones crediticias, de las cuales el 25% correspondio a clientes nuevos.

A partir del proceso de segmentación de clientes realizado por Banco Pichincha, la operación de CREDI FE asumió el reto de administrar directamente mas de 250.000 clientes microempresarios, que antes se encontraban en otros segmentos, a la vez que se trasladaron gradualmente hacia el segmento de Pequeñas Empresas casi 9000 clientes, con una cartera de credito equivalente a \$49 millones.

3.2.2.2 Competencia

En el sector de microfinanzas hay puntos de más desarrollo. En la Red Financiera Rural, que agrupa a 43 entidades, la mayor demanda de crédito y servicios viene de las provincias con más cantidad de microempresarios: Guayas, Pichincha, Azuay, Manabí y

Tungurahua. No obstante, en el sector de la economía popular y solidaria la cantidad de entidades se multiplica. 39 cooperativas están reguladas por la Superintendencia de Bancos; en el MIES, se estima que hay 900 cooperativas de ahorro y crédito. Además, existen 12000 bancos o cajas comunales. Todo esto genera mayor competencia y más oferta de servicios. Para ganar más clientes, todos los bancos, en cualquier país, crean servicios con diferenciaciones para obtener más clientes, ganar mercado, bancarizar a más población y hacer más negocios, “porque ese es el fin”. Por lo menos en los últimos cinco años es más notorio cómo compiten los bancos y las cooperativas. “Fruto del crecimiento, las cooperativas pautan en radio, en televisión o en vallas publicitarias, son auspiciantes de equipos de fútbol, de eventos...”. Hoy en día ocurre un fenómeno: las cooperativas llegan al terreno de la banca y viceversa. “Allí se da el riesgo de sobreendeudamiento”. El sector cooperativo apela a micro seguros ajustados a la realidad de los microempresarios (LIDERES)

Competidores Potenciales.

Apertura de Fundaciones, Bancos, Financieras, Cooperativas que se dediquen a las microfinanzas.

Competidores de Grupos estratégicos 87

Fundaciones, Bancos, Financieras, Cooperativas que ya se encuentran posesionados en el mercado y que ofertan los mismos servicios que Credife,

Entre las Instituciones principales se encuentran:

***Banco Solidario:** Es la primera iniciativa financiera en Latinoamérica creada con capital 100% privado para innovar servicios financieros y dinamizar el sistema de vivienda de interés social. Entre sus productos y servicios se encuentra el Microcrédito, Olla de Oro, Crédito al paso, mejora tu Vivienda, Planes de ahorro, Cuenta Corriente, Seguros.

***Banco Procredit:** Entidad Internacional especializada en oferta de servicios financieros fundamentados en el micro crédito y financiación a la microempresa.

A diferencia de otras instituciones financieras, el Banco no promueve el crédito al consumo, sino que pone su enfoque primordial en la prestación de servicios de banca socialmente responsable, contribuyendo a la creación de una cultura del ahorro y estableciendo relaciones a largo plazo con sus clientes. Entre sus productos se encuentra: Crédito Rápido, Crédito para Microempresa, Crédito para PYMES, Crédito Agropecuario, Crédito para Vivienda, Crédito de Oportunidad, Línea para Microempresa.

***FODEMI:** Es una organización microfinanciera afiliada a visión mundial que desde 1995, ha otorgado pequeños préstamos a microempresarios del Ecuador. A través de servicios financieros y no financieros a microempresarios comercial, crédito de consumo, crédito de vivienda, crédito de consumo subproductos, crédito rural, crédito urbano.

3.2.2.3 *Productos*

Créditos

Credife Invertir

Con CREDIFE INVERTIR, podrá financiar la compra de maquinaria, vehículo de trabajo, la construcción o compra de su local comercial y el equipo necesario para el crecimiento de su negocio.

Tabla 2: Credife Invertir

Monto	\$500 a \$20.000
Plazo	3 a 36 meses
Forma de Pago	Débito de la cuenta
Periodicidad de Pago	Mensual

Fuente: www.credife.com

Elaboración: Credi Fe S.A

Credife Desarrollo

Con CREDIFE DESARROLLO, financiará la compra de sus inventarios, materias primas, insumos y pagos a proveedores, lo que usted necesite para impulsar su negocio

Tabla 3: Credife Desarrollo

Monto	\$300 a \$20.000
Plazo	2 a 24 meses
Forma de Pago	Débito de la cuenta
Periodicidad de Pago	Mensual

Fuente: www.credife.com

Elaboración: Credi Fe S.A

Credife Efectivo

Con CREDIFE EFECTIVO, dispondrá del dinero que requiere para cumplir todos sus sueños.

Tabla 4: Credife Desarrollo

Monto	\$300 a \$10.000
Plazo	2 a 24 meses
Forma de Pago	Débito de la cuenta
Periodicidad de Pago	Mensual

Fuente: www.credife.com

Elaboración: Credi Fe S.A

Credife Vivienda

Con CREDIFE VIVIENDA, el fruto de su trabajo, mejorará su calidad de vida y la de su familia, el sueño de remodelar o ampliar su casa es una realidad.

Tabla 5: Credife Vivienda

Monto	\$1000 a \$10.000
Plazo (sin vivienda propia)	3 a 24 meses
Plazo (con vivienda propia)	3 a 36 meses
Periodicidad de Pago	Mensual

Fuente: www.credife.com

Elaboración: Credi Fe S.A

Credife Agrícola

Con CREDIFE AGRÍCOLA, financiará la compra de animales, fertilizantes, semillas, maquinaria, equipo o el vehículo para su negocio. Financiamos la remodelación, construcción o compra de predio Agrícola para producción.

Tabla 6: Credife Agrícola

Monto	\$300 a \$20.000
Plazo	2 a 36 meses
Forma de Pago	Débito de la cuenta
Periodicidad de Pago	Flexible : de acuerdo al ciclo productivo de su negocio

Fuente: www.credife.com

Seguros

Seguro de Vida

Es un producto que ponemos a disposición de nuestros clientes, en alianza con Seguros de Pichincha, para usted garantice la estabilidad económica de sus seres queridos.

Por solo \$1 mensual acceda a los siguientes beneficios

Cobertura de muerte por cualquier causa de \$1800

Renta temporal de supervivencia con pagos mensuales de \$50 durante 12 meses.

Gastos de entierro por \$350.

Seguro de Hospitalización

CREDIFE en alianza con Confiamed, lo protege a usted y su familia con los siguientes beneficios:

Cobertura de hospitalización hasta \$600 dólares. Cubre los gastos de hospitalización, en caso de que usted deba permanecer por más 24 horas en una clínica u hospital por una enfermedad o accidente.

Cobertura por atención del parto, sea natural o por cesárea hasta \$ 400 dólares. Aplica la cobertura si el embarazo inicia un mes después de la toma del seguro

Adicional al parto, el seguro le ofrece un reembolso de \$100 por gastos efectuados para el recién nacido (pañales, leche, biberones, etc.).

Complementando el portafolio de productos que se comercializan de forma directa, durante 2013, a través de la fuerza comercial de CREDI FE, se dió apertura a 46.000 seguro VIDAFE y cerca de 38000 seguros MEDIFE, representando un incremento anual de 45% y 41%, respectivamente. A este portafolio se incorporo el seguro Multiriesgo, que cubre daños causados por catastrofes naturales e incendios en los negocios de los microempresariosm, colocandose en los 5 últimos mese del año un total de 1744 seguros.

Por el lado de los pasivos, se colocaron mas de 49.000 cuentas de ahorro programado, con un incremento de 97% frente a la gestión del año 2012.

En 2014 CREDI FE, como parte fundamental del segmento de microfinanzas continuará comprometida en su oferta de servicio y calidad al microempresario ecuatoriano para que Banco Pichincha continúe liderando el mercado de microfinanzas ecuatoriano, en un entorno mucho mas competitivo por el crecimiento y fortalecimiento del sector cooperativo y de la banca estatal. Sobre esta base mantenemos nuestra contribución al desarrollo del Ecuador, del microempresario y en su entorno familiar y del Grupo Financiero Pichincha, garantizando un trabajo cohesionando y sinérgico con todas las unidades de la organización.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Para la ejecución de la Auditoría de Gestión a CREDI FE S.A., se presenta a continuación el marco teórico y conceptual que se aplicará en el ejercicio práctico.

4.1. METODOLOGÍA

“La metodología de la Auditoría de Gestión tiene el propósito de servir como marco de actuación para que las acciones en sus diferentes fases de ejecución se conduzcan en forma programada y sistemática, unifiquen criterios y delimiten la profundidad con que se revisaran y aplicaran las técnicas de análisis administrativo para garantizar el manejo oportuno y objetivo de los resultados. (Benjamín Franklin, 2001)

Adicionalmente cumple con la función de facilitar al auditor la identificación y el ordenamiento de la información correspondiente al registro de hechos, hallazgos, evidencias y observaciones para su examen, informe y seguimiento.

Para utilizarla de manera lógica y accesible se ha dividido por etapas, cada una de las cuales se brindan los criterios y lineamientos que deben observarse para que las iniciativas guarden correspondencia con los planes.

Después de analizar la metodología se opta por aplicar la metodología por fases, las mismas que se detallan a continuación:

- **Planificación Preliminar:** Esta fase dirigida a la definición de una estrategia para ejecutar la Auditoría y tiene como propósito obtener o actualizar la información general sobre todos los aspectos importantes de una entidad o parte de ella.
- **Planificación Específica:** esta fase permite identificar las actividades relevantes de la entidad para esto deberá evaluarse el control interno para obtener información adicional respecto a todo su entorno, evaluar y calificar

los riesgos y seleccionar los procedimientos sustantivos de Auditoría a aplicar.

- **Ejecución del trabajo:** El objetivo de esta etapa es obtener y analizar toda la información del proceso que se audita con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante. En esta fase se debe dar cumplimiento a las normas que regulan la actividad de ejecución del trabajo de Auditoría y aplicar los procedimientos establecidos en los programas de Auditoría definidos en la planificación estratégica.
- **Comunicación de Resultados:** Esta fase considera la emisión de un informe con análisis y recomendaciones factibles de implementar después de elaborar las pruebas de Auditoría.
- **Seguimiento y Monitoreo:** Un adecuado control del nivel de calidad en el desarrollo de cada una de estas fases, permitirá al auditor obtener un informe de auditoría con niveles de calidad adecuados. Sin embargo, queda todavía asegurarse que se han tomado todas las medidas necesarias para tratar los riesgos informados como altos o no aceptables, ya que sólo mediante la adecuada implementación de los compromisos tomados por la administración, se logrará un impacto positivo mediante la agregación de valor a los procesos en la organización.

Para lograr dicho impacto, se debe asegurar la adecuación, eficacia y oportunidad de las medidas adoptadas, asegurándose que se corrigen las desviaciones y se logran los resultados deseados en la forma y en los tiempos previstos.

4.1.1. CONCEPTO DE AUDITORÍA

“La Auditoría es un examen que se practica sobre las actividades operativas y financieras de una organización para sobre la base de la evaluación del control interno aplicada a las actividades, verificar la forma en que estas se ejecutaron con el fin de formarse una opinión la cual será emitida a través de un informe de auditoría”(Fernández, Adolfo. López Antonio, 2005)

“La Auditoría de Gestión es una técnica de control relativamente nueva que proporciona a la gerencia un método para evaluar la efectividad de los procedimientos operativos y los controles internos” (Norbeck Edward, 2007).

“Es una función técnica, realizada por un experto en la materia, que consiste en la aplicación de diversos procedimientos encaminados a permitirle emitir un juicio técnico”. (Chapman y Alonso, 1979).

Después de revisar varios conceptos de Auditoría de Gestión se puede definir que es un examen objetivo y sistemático que se realiza a una empresa sea esta del sector público o privado, para evaluar las E de la Auditoría, de los resultados obtenidos con respecto de las metas establecidas, el uso de los recursos y los controles que se han establecidos para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas. Dicha Auditoría se apoya con los indicadores de gestión que faciliten la evaluación del desempeño.

4.1.2. IMPORTANCIA

La Auditoría de Gestión pasa a ser hoy por hoy un elemento vital para la gerencia, permitiéndole conocer a los ejecutivos qué tan bien resuelven los problemas económicos, sociales y ecológicos que a este nivel se presentan generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce exitosamente hacia las metas propuestas.(Monografias, 2009)

Esta auditoría está muy relacionada con las características estructurales y funcionales del objeto de estudio, por lo que su ejecución requiere de una guía que se adapte a las condiciones existentes y que, sin limitar la independencia y creatividad del auditor, le permita lograr una sistematicidad y orden que le haga obtener los mejores resultados en el período más breve posible

Por medio de la Auditoría de Gestión, se reflejará el nivel real de la administración y la situación de la empresa; este examen es una herramienta para asesorar a la alta gerencia y asegurar la conducción oportuna hacia las metas propuestas en un entorno cambiante.

Evaluará el desempeño de la organización a través de tres enfoques principales que son Economía, Eficiencia y Eficacia y por lo que es importante conocer la definición de estos términos.

Economía: Es la adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado, teniendo en cuenta la adecuada calidad y procurando evitar desperdicios.

Eficiencia: Se refiere a una relación entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos. La eficiencia es lograr que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción y los servicios se ajusten a las mismas

Eficacia: Es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programadas. La eficacia se determina comparando lo realizado con los objetivos previamente establecidos.

4.1.3. OBJETIVOS

La Auditoría de Gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma

Entre los objetivos más importantes podemos encontrar:

- Evaluar el comportamiento organizacional con respecto a los objetivos propuestos.

- Comprobar que el ente auditado cumpla con las normas y disposiciones legales que le son aplicables así como los principios de eficiencia, eficacia, economía y ética.
- Establecer si la entidad adquiere, protege y utiliza sus recursos de manera eficiente y económica.
- Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.
- Determinar si se ha realizado deficiencias importantes en las políticas o procedimientos de las distintas áreas de la organización.
- Evaluar el grado de cumplimiento por parte de los colaboradores de la Compañía con relación a las funciones que les han sido asignadas.
- Identificar las áreas donde exista mayor reducción de costos y mejorar sus procedimientos con el fin de aumentar las utilidades de la empresa.
- Auditar y emitir una opinión sobre los resultados obtenidos en función de las metas establecidas.

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

4.2. ALCANCE

Para determinar el alcance de una Auditoría de Gestión se debe tomar en cuenta las circunstancias particulares de cada entidad, al implementar la ejecución esta ha de ser extensiva y adaptada al área que se desea examinar.

Además para determinar el alcance de la Auditoría de Gestión se han de tomar en cuenta otros factores tales como: recursos necesarios, tiempo transcurrido desde la última Auditoría y los resultados de la misma.

De la misma forma sería oportuno considerar en la Auditoría de Gestión los siguientes aspectos, por la amplitud del objetivo de esta revisión:

- **Regulaciones:** Evaluar el cumplimiento de la legislación, política y procedimientos establecidos por los órganos y organismos estatales.
- **Eficiencia y Economía:** Involucra la utilización del personal, instalaciones, suministros, tiempos y recursos financieros para obtener máximos resultados con los recursos proporcionados y utilizarlos con el menor costo posible.
- **Eficacia:** Se relaciona con el logro de las metas y los objetivos para los cuales se proporcionan los recursos.
- **Salvaguarda de Activos:** Contempla la protección contra sustracciones obsolescencia y uso indebido.
- **Calidad de la Información:** Abarca la exactitud, la oportunidad, lo confiable, la suficiencia y la credibilidad de la información, tanto operativa como financiera.

4.3. FASES DE AUDITORÍA

La metodología utilizada para realizar la Auditoría de Gestión se basa en las siguientes fases:

4.3.1. PLANIFICACIÓN

La planificación de cada Auditoría se divide en dos fases, denominados planificación preliminar y planificación específica.

Inicia con el conocimiento preliminar de la empresa y de forma particular sus procesos administrativos del Área Financiera-Administrativa, para ello se realiza procedimientos como recopilación, revisión y análisis de la información obtenida. Se calificará el riesgo inherente, se procederá a evaluar el Control Interno del área objeto del estudio con el fin de identificar las áreas críticas o problemáticas, y calificar el riesgo de control.

4.3.1.1. Planificación Preliminar

En la planificación preliminar, se determinará la estrategia a seguir en el trabajo, a base del conocimiento acumulado e información obtenida del ente a auditar; mientras que en la planificación específica se define tal estrategia mediante la aplicación de los procedimientos específicos por cada componente y la forma en que se desarrollará el trabajo en las siguientes fases.

La planificación preliminar tiene el propósito de obtener o actualizar la información general sobre la entidad y las principales actividades, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la Auditoría.

La planificación preliminar es un proceso que se inicia con la emisión de la orden de trabajo, continua con la aplicación de un programa general de auditoría y culmina con la emisión de un reporte para el conocimiento del jefe de auditoría. Las principales técnicas utilizadas para desarrollar la planificación preliminar son las entrevistas, las observaciones y la revisión selectiva dirigida a obtener o actualizar la información importante relacionada con el examen.

La información necesaria para cumplir con la fase de planificación preliminar de la Auditoría contendrá como mínimo lo siguiente:

- Visita las instalaciones para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
- Revisión de los archivos y recopilación de información y documentación básica para actualizarlos.
- Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la empresa.
- La misión, los objetivos, planes direccionales y estratégicos.
- De los directivos, funcionarios y empleados, sobre liderazgo, actitudes no congruentes con objetivos trazados, el ambiente organizacional, la visión y la ubicación de la problemática existente.

Según la NIA 300, dentro de las actividades preliminares de trabajo, el auditor deberá desempeñar las siguientes actividades:

Desempeñar procedimientos respecto de la continuación de las relaciones con el cliente y del trabajo específico de auditoría (NIA 220. Control de calidad para auditorías de información financiera histórica, para lineamientos adicionales).

La consideración del auditor de la continuación con el cliente y de los requisitos éticos, incluyendo la independencia, tiene lugar a lo largo del desempeño del trabajo de auditoría al ocurrir las condiciones y los cambios en circunstancias.

4.3.1.1.1. Recolección de Información

La auditoría es una materia que se basa en determinados principios, normas y procedimientos que tienen un alto grado de homogeneidad a nivel internacional y consecuentemente, en cada país. El éxito de la misma parte del conocimiento de la entidad y esto se logra a través de una buena información, por ello la razón de aplicar herramientas de trabajo, lo que le permitirá al auditor identificar de manera precisa y concreta las fallas en las áreas, sistemas, sobre los cuales se practicarán las respectivas pruebas.

Dentro de estas herramientas se encuentran las técnicas de recolección de información que no son más que procedimientos especiales utilizados por los auditores para obtener las evidencias necesarias y formarse un juicio profesional y objetivo sobre la materia examinada.

Entre las principales fuentes de información a las que puede acceder podemos mencionar la siguiente:

❖ Fuentes de información

Representan las instancias internas y externas a las que se recurre para captar información que se registra en los papeles de trabajo del auditor (Benjamin Franklin, 2001)

➤ Fuentes Externas

- Normas y reglamentos aplicables.
- Proveedores
- Clientes.
- Información de la página web.
- Publicaciones de información relacionada de la empresa.

➤ Fuentes Internas

- Información entregada por la Dirección, estatutos, reglamentos internos, resoluciones, entre otros.
- Información relacionada a Organismos de Control, esta información es la que se encuentra normada por organismos que fiscalizan la empresa, la cual puede ser a través de notificaciones, reglamentos y resoluciones.
- Sistemas de Información, toda la información que es procesada por los sistemas informáticos diseñados por la empresa, de la cual se puede obtener datos para la ejecución y elaboración de papeles de trabajo.

4.3.1.1.2. Definición de los archivos de Auditoría

Es un conjunto de documentos importantes que reúne el auditor y que han sido elaborados por la Comisión de Auditoría durante el examen.

El objetivo es explicar la forma en que deben estar estructurados los archivos de Auditoría y lo que pueden contener, dependiendo del tamaño de la asignación se recomienda 3 tipos de archivos.

- Archivo Permanente

El archivo permanente de auditoría contiene aquellos papeles de trabajo que conservan su importancia por un periodo de tiempo más o menos largo y hacen referencia a la información general necesaria para el conocimiento de la entidad auditada.

- Archivo Corriente

El archivo corriente de papeles de trabajo contiene toda la información recopilada durante el desarrollo del trabajo de campo: las pruebas, los análisis, gráficos de variaciones, muestras analizadas y los procedimientos utilizados, los cuales en su conjunto y aplicándoles un sistema técnico de organización y referenciación se constituyen en la evidencia del examen de una unidad auditable.

- Archivo de Planificación

En este archivo se encuentran todos los documentos que se recopilaron en la fase de planificación, y que nos sirvieron como análisis para poder determinar las pruebas de Auditoría.

1.3.1.2. Planificación Específica

En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la Auditoría. Se fundamenta en la información obtenida durante la planificación preliminar.

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

Se deberán cumplir, entre otros, los siguientes pasos durante la planificación específica:

- Considerar el objetivo general de la Auditoría y el reporte de la planificación preliminar para determinar los componentes a ser evaluados.
- Obtener información adicional de acuerdo con las instrucciones establecidas en la planificación preliminar.
- Evaluar la estructura de control interno del ente o área a examinar.

La NIA 315 menciona la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material, mediante el conocimiento de la entidad y su entorno de la organización, incluido su control interno, con la finalidad de proporcionar una base para el diseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados de incorrección material.

4.3.1.2.1. Evaluación de Control interno

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adopta la dependencia, órgano descentralizado o entidad para salvaguardar los recursos, obtener información suficiente, oportuna y confiable, promover la eficiencia operacional y observar la observancia de las leyes, normas y políticas en vigor con el objeto de lograr el cumplimiento de las actividades organizacional y objetivos establecidos.

4.3.1.2.1.1. Definición de Control Interno

Es el proceso realizado por el consejo de administración, los ejecutivos u otro personal, diseñado para ofrecer una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en las categorías de 1) eficacia y eficiencia de las operaciones, 2) confiabilidad

de los informes financieros 3) cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Monografías, 2009)

El control Interno comprende una serie de acciones llevadas a cabo dentro de una organización antes, durante y después de la realización de una operación, para proporcionar seguridad razonable en el logro de sus objetivos y salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia y economía.

El control interno en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

El auditor debe evaluar la suficiencia y efectividad del control interno establecido por el ente a auditar, con el propósito de verificar que los procedimientos, políticas, mecanismos, registros, etc., que lo integran sean efectivos y funcionen de acuerdo con lo previsto y que los objetivos de control que persigue el sistema se estén cumpliendo.

4.3.1.2.1.2. Enfoques del Control Interno

Existen varios enfoques de Control Interno, uno de los más utilizados es el Método C.O.S.O II, el cual va a ser utilizado en la realización de esta Auditoría de Gestión:

- **Método C.O.S.O.**
- **Método C.O.S.O E.R.M.**
- **Método CORRE.**
- **Método MICIL.**

4.3.1.2.1.3. Componentes de Control Interno



Ilustración 17: *Componentes del Control Interno*

Fuente: www.monografias.com

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 son:

a) Ambiente de Control.

Marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concientización de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa,

la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

El Entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación de la persona que hará que se cumplan.

b) Establecimiento de objetivos.

Los objetivos deben establecerse con anterioridad a que la dirección identifique los posibles acontecimientos que impidan su consecución, deben estar alineados con la estrategia de la compañía, dentro del argumento de la visión y misión establecidas.

c) Identificación de acontecimientos.

La incertidumbre existe y, por tanto, se deben considerar aspectos externos e internos que afectan a la consecución de los objetivos del negocio. Resulta pues imprescindible dentro del modelo la identificación de dichos acontecimientos, que podrán ser negativos, o positivos.

d) Evaluación de Riesgos.

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición precedente a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente relacionadas.

La evaluación de los 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.

Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. 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.

e) Respuesta al riesgo.

La dirección debe evaluar la respuesta al riesgo de la compañía en función de cuatro categorías: evitar, reducir, compartir y aceptar. Una vez establecida la respuesta al riesgo más adecuada para cada situación, se deberá efectuar una reevaluación del riesgo residual.

f) Actividades de Control.

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la 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.

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.

g) Información y Comunicación.

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. 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 a la inversa.

Debe existir una comunicación efectiva a través de toda la organización. El libre flujo de ideas y el intercambio de información son vitales. La comunicación en sentido ascendente es con frecuencia la más difícil, especialmente en las organizaciones grandes. Sin embargo, es evidente la importancia que tiene.

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 del tono que da la alta dirección.

Además de la comunicación interna debe existir una comunicación efectiva con entidades externas tales como accionistas, autoridades, proveedores y clientes. Ello contribuye a que las entidades correspondientes comprendan lo que ocurre dentro de la organización y se mantengan bien informadas. Por otra parte, la información comunicada por entidades externas a menudo contiene datos importantes sobre el sistema de control interno.

g) Supervisión o Monitoreo.

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán

esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. 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 significativos observados.(Monografias, 2009)

4.3.1.2.1.4. Métodos de Evaluación de Control Interno

Existen 3 métodos para la Evaluación de Control Interno, en donde cada uno de ellos tiene sus características propias definidas a continuación:

- Cuestionario
- Descriptivo
- Grafico (Diagrama de Flujo)
 - a) Cuestionario

Tiene como base específica el considerar que existen procedimientos de uso general en las Organizaciones y de acuerdo a ello se adecuan en preguntas, por consiguiente existiendo una respuesta afirmativa significa que se está cumpliendo y de ser negativa alude a su inexistencia o en su defecto al incumplimiento.

b) Descriptivo

Se distingue porque presenta en forma detallada el proceso que está aprobado seguir una actividad, adicionando las formas y prácticas de trabajo, normas, políticas, métodos, programas específicos, división de trabajo y responsabilidad. Tiene especial aplicación en donde los procedimientos son extensos.

c) Gráfico

Tiene como premisa fundamental en presentar en forma ilustrativa la secuencia ordenada de pasos a seguir en una actividad, en tal forma que se distinga perfectamente su orden previsto. Ilustra la secuencia y recorrido de la información y formas.

4.3.1.2.2. Análisis de Riesgos

El Análisis de Riesgos constituye una herramienta muy importante para el trabajo del auditor y la calidad del servicio, por cuanto implica el diagnóstico de los mismos para velar por su posible manifestación o no.

4.3.1.2.2.1. Riesgo de Auditoría

Es el riesgo que el auditor está dispuesto a asumir en la ejecución de su trabajo, para cerciorarse de la razonabilidad de las cifras o actividades examinadas.



Es así como se han determinado tres tipos de riesgos los cuales son: Riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

4.3.1.2.2.1 Riesgo Inherente (RI)

Este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando; este tipo de riesgo está fuera del control de un auditor por lo que difícilmente se puede determinar o tomar decisiones para desaparecer el riesgo ya que es algo innato de la actividad realizada por la empresa.

Entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos esta la naturaleza de las actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y/o servicios, además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano con que cuenta la entidad.

4.3.1.2.2.2. Riesgo de Control (RC)

Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Es por esto la necesidad y relevancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.

Cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están efectuando o están implementados excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la organización.

Entre los factores relevantes que determina este tipo de riesgo son los sistemas de información, contabilidad y control.

4.3.1.2.2.3. Riesgo de detección (RD)

Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de erros en el proceso realizado.

La Responsabilidad de llevar a cabo una Auditoría con procedimientos adecuados es total responsabilidad del grupo auditor, es tan importante este riesgo que bien trabajado contribuye a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía.

Es por esto que un proceso de auditoría que contenga problemas de detección muy seguramente en el momento en que no se analice la información de la forma adecuada no va a contribuir a la detección de riesgos inherentes y de control a que está expuesta la información del ente y además se podría estar dando un dictamen incorrecto.

4.3.1.3. Técnicas de Colorimetría

En muchas áreas del conocimiento y en especial en varias técnicas administrativas como el Tablero de Mando Integral, la Administración de Riesgos Corporativos, o la

aplicación de indicadores de gestión, se está utilizando la técnica de la colorimetría en la elaboración y presentación de reportes o informes.

La colorimetría consiste en el uso de colores para reflejar de mejor manera los resultados de mediciones fundamentalmente agrupándolos por niveles o rangos. Se han definido básicamente tres tipos de escalas colorimétricas de 3, 4 y 5 niveles.

La colorimetría es también aplicable en Auditoría, fundamentalmente al elaborar las Matrices de Evaluación de Riesgos, las cuales reflejan los resultados de la calificación del Riesgo de Control resultante de la Evaluación de Control Interno aplicada en la Planificación Específica.

La colorimetría al igual que la matriz de medición de riesgos permite identificar como se manejan actualmente los controles de la empresa y que grado de confianza deposita el auditor en los mismos.

Tabla 7: Tabla de Colorimetría

SISTEMA DE SEMÁFORO 3 NIVELES	CALIFIC	RIESGO	CONFIANZA
1 – VERDE	0,01% - 33,33%	BAJO	ALTO
2 – AMARILLO	33,34% - 66,66%	MODER. MODER	MODER. MODER
3 – ROJO	66,67% - 99,99 %	ALTO	BAJO
SISTEMA DE ALERTAS 4 NIVELES	CALIFIC	RIESGO	CONFIANZA
1 – VERDE	0,01% - 22,22%	BAJO	ALTO

2 – AMARILLO	22,23% - 44,44%	-	MODER. BAJO	MODER. ALTO
3 – NARANJA	44,45% - 66,66%	-	MODER. ALTO	MODER. BAJO
4 – ROJO	66,67% - 99,99%	-	ALTO	BAJO
SISTEMA DE ESCALA DE COLORES 5 NIVELES	CALIFIC		RIESGO	CONFIANZA
1 – AZUL	0,01% - 22,22 %		BAJO	ALTO
2 – VERDE	22,23% - 44,44%	-	MODER. BAJO	MODER. ALTO
3 – AMARILLO	44,45% - 66,66%		MODER. MODER	MODER. MODER
4 – NARANJA	66,67% - 88,88%		MODER. ALTO	MODER. BAJO
5 – ROJO	88,89% - 99,99%		ALTO	BAJO

4.4. EJECUCIÓN DE AUDITORÍA

En esta etapa, como lo indica el título, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, por lo que se deberá:

- Verificar toda la información obtenida verbalmente; y
- Obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes.

Por la importancia que tienen estos aspectos para sustentar el trabajo realizado por los auditores y especialistas, deberán tenerse en cuenta:

- Que las pruebas determinen las causas y condiciones que originan los incumplimientos y las desviaciones.
- Que las pruebas pueden ser externas, si se considera necesario.
- Cuantificar todo lo que sea posible, para determinar el precio del incumplimiento.
- Prestar especial atención para que la auditoría resulte económica, eficiente y eficaz, que se cumpla dentro del marco presupuestado, así como que sirva de instrumento para coadyuvar a la toma de decisiones inteligentes y oportunas.
- El trabajo de los especialistas, que no son auditores, debe realizarse sobre la base de los objetivos definidos en el planeamiento.
- El Jefe de la auditoría deberá encargarse de la orientación y revisión del trabajo, a fin de que se cumplan satisfactoriamente los programas trazados y, por ende, los objetivos previstos;
- El trabajo debe ser supervisado adecuadamente por un especialista de la unidad de auditoría debidamente facultado para ello.
- Determinar en detalle el grado de cumplimiento de las tres "E", teniendo en cuenta: condición, criterio, efecto y causa.

4.4.1. PREPARACIÓN DE PAPELES DE TRABAJO

El objetivo general de los papeles de trabajo es ayudar al auditor a garantizar en forma adecuada que una Auditoría se hizo de acuerdo a las normas de Auditoría generalmente aceptadas. Los papeles de trabajo, dado que corresponden a la Auditoría del año actual son una base para planificar la Auditoría, un registro de las evidencias acumuladas y los resultados de las pruebas, datos para determinar el tipo adecuado de informe de auditoría, y una base de análisis para los supervisores y socios.

Son el conjunto de documentos, planillas o cédulas, en las cuales el auditor registra los datos y la información obtenida durante el proceso de Auditoría, los resultados y las pruebas realizadas.

La NIA (Norma Internacional de Auditoría) "Documentación" señala que la extensión de los papeles de trabajo es un caso de juicio profesional por lo que es necesario y práctico documentar todos los asuntos importantes que el auditor considere.

La SAS y NIA indican que los papeles de trabajo incluyen, entre otros, la siguiente información:

- Información referente a la estructura orgánica de la entidad examinada.
- Extractos o copias de documentos legales importantes, convenios, y estatutos.
- Información concerniente al entorno económico y legislativo dentro de los que opera la entidad.
- Evidencia del proceso de planeamiento
- incluyendo programas de auditoría y cualquier cambio al respecto.

4.4.2 OBTENCIÓN DE EVIDENCIA

La NIA 500, expresa:

"El auditor debe obtener evidencia suficiente y adecuada, mediante la realización y evaluación de las pruebas de auditoría que se consideren necesarias, al objeto de obtener una base de juicio razonable sobre los datos contenidos en las cuentas anuales que se examinan y poder expresar una opinión respecto de las mismas".

LA "EVIDENCIA DE AUDITORÍA" es toda la información que el auditor recopila para llegar a las conclusiones en las que se basa su opinión. La evidencia comprenderá la información contenida en los registros contables subyacentes a los estados financieros e información de otras fuentes (auditorías anteriores), además, la que se obtiene durante el curso de la auditoría y los procedimientos de control de calidad de una firma para la aceptación y continuación de clientes.

La "Evidencia suficiente apropiada de auditoría", nos indica: Que la suficiencia es la medida de la cantidad de evidencia de auditoría. Lo apropiado es la medida de la calidad de evidencia de auditoría: o sea, su relevancia y su confiabilidad para dar soporte para

detectar representaciones erróneas en las clases de transacciones, saldos de cuentas y, revelaciones y aseveraciones relacionadas. Por lo tanto, la suficiencia y lo apropiado de la evidencia de auditoría se interrelacionan.

El auditor usa el juicio profesional y ejerce el escepticismo profesional al evaluar la cantidad, así como la calidad de la evidencia de auditoría, y así su suficiencia y propiedad, para soportar la opinión de auditoría.

La evidencia deberá ser:

- Suficiente: La cantidad necesaria de resultados que proporcionan una seguridad razonable con un mínimo de riesgo.
- Competente: La calidad necesaria, válida y confiable indagándose cuidadosamente.
- Pertinente: Que tenga relación con lo que se desea sustentar
- Útil: Que sirva para los fines de la Auditoría que se ejecuta

4.4.3. INDICADORES DE GESTIÓN

“Un indicador es un punto en una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación

Establece una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o a procesos diferentes. Por si solos no son relevantes, adquieren importancia cuando se los compara con otros de la misma naturaleza.

A través de un indicador se pretende caracterizar el éxito o la efectividad de un sistema, programa u organización, sirviendo como una medida aproximada de algún componente o de la relación entre componente.” (Benjamin Franklin, 2001)

Para conocer y aplicar los indicadores de gestión, es importante que se encuentre implementado el control interno en la entidad y que se tenga muy en claro lo que es y la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación institucional.

Los indicadores desde el punto de vista de instrumentos de gestión, son de dos tipos:

a) Indicadores cuantitativos, que son los valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, son un instrumento básico.

b) Indicadores cualitativos, que permiten tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar, con un enfoque de planeación estratégica la capacidad de gestión de la dirección y de más niveles de la organización.

4.4.3.1. Características de un indicador

Para que un indicador de gestión sea útil y efectivo, tiene que cumplir con una serie de características, entre las que destacan:

- Ser relevante o útil para la toma de decisiones
- Factible de medir
- Conducir fácilmente información de una parte a otra
- Ser altamente discriminativo
- Verificable
- Libre de sesgo estadístico o personal
- Aceptado por la organización
- Justificable en relación a su costo/beneficio
- Fácil de Interpretar
- Utilizable con otros indicadores
- Tener precisión matemática en los indicadores cuantitativos

4.4.4. ELABORACIÓN DE HOJAS DE HALLAZGOS

La Hoja de Hallazgos constituye un apoyo en la determinación de los atributos de un hallazgo, así como para valorar su importancia y establecer conclusiones y recomendaciones de los asuntos determinados en el estudio de Auditoría efectuado. También se introduce la posibilidad de valorar las estrategias para dar a conocer dichos hallazgos a la Administración. (Contraloría de la República de Costa Rica, 2008)

El formato de las anotaciones en la citada hoja debe ser esquemático, concreto y con ideas principales que sirvan de base para la discusión y aprobación de los hallazgos por parte del equipo de trabajo. Al elaborar la hoja resumen, se debe definir la condición, el criterio, las causas y los efectos de cada hallazgo, así como otros elementos asociados, para lo cual debe atender los siguientes conceptos contenidos en ella:

1) Condición

Constituye la situación encontrada respecto de una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados o aplicados.

2) Criterio

Es la norma, valor o medida contra la cual se compara los resultados (condición) obtenidos al ejecutar el programa.

3) Efecto

Es el resultado o consecuencia real o potencial que resulta de la comparación entre la condición y el criterio que debió ser aplicado. En la redacción del producto del estudio realizado, los efectos deben desarrollarse al punto de que justifiquen la recomendación y en la medida de lo posible deben definirse en términos cuantitativos. Su establecimiento ayuda a demostrar la necesidad de acción correctiva y provee evidencia sobre la importancia del hallazgo.

4) Causa

Es la razón o razones fundamentales por las cuales se presentó la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. Cuando se redacta el producto, la causa debe ser desarrollada hasta el punto donde su corrección prevenga la recurrencia de un hallazgo negativo o fortalezca las acciones de la Administración respecto a determinadas operaciones.

5) Conclusiones

Las conclusiones son deducciones lógicas consecuencia de los hallazgos encontrados, establecen si los objetivos del estudio han sido alcanzados y deben ser formuladas con absoluta independencia de criterio, objetividad, claridad y responsabilidad. Los miembros del equipo son individualmente responsables por las conclusiones preparadas sobre el trabajo realizado por cada uno y los criterios que han aplicado. Todas las conclusiones resultado de la investigación deben ser revisadas por el Auditor o encargado del equipo.

6) Recomendaciones

El propósito de las recomendaciones es establecer las mejoras necesarias para prevenir, corregir o fortalecer las situaciones observadas durante el estudio. Deben estar directamente relacionadas con las causas determinadas en los hallazgos.

A continuación se cita un esquema de la hoja de hallazgos.

HOJA DE HALLAZGOS

PROCEDIMIENTO: Recabo información acerca de las programar que se aplica el año 2013, o aboro una matriz que represente esta información y emitirar conclusiones	
Ref. PIT	A.2.1

TITULO:

CONDICION:

CRITERIO:

CAUSA:

EFECTO:

CONCLUSION:

RECOMENDACIÓN:

Ilustración 18: Hoja de Hallazgos

Fuente: Repositorio ESPE

4.5. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

El auditor deberá comunicar los asuntos de Auditoría de interés de la dirección que surjan de la Auditoría de control interno a los encargados de la dirección de la entidad. El auditor deberá determinar las personas relevantes que estén a cargo de la dirección y a quienes se comunican los asuntos de auditoría de interés de la administración (Yanel Blanco Luna, 2003)

La comunicación de los hallazgos y la evaluación de las respuestas de la entidad significan que el auditor ha concluido la fase de ejecución y que ha acumulado en sus papeles de trabajo toda la evidencia necesaria para sustentar su trabajo efectuado y el producto final a elaborar será el informe de auditoría.

El informe de auditoría es la herramienta de comunicación para convencer y persuadir a la administración sobre la implantación de acciones correctivas. Muchos

funcionarios serán receptivos si los auditores explican la forma en que sus sugerencias ayudarán a alcanzar los objetivos y metas.

4.5.1. BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA

Se redactará un informe anterior al definitivo en el momento de culminar el trabajo de auditoría tomando en cuenta cada hallazgo tentativo y sus conclusiones. De esta manera se podrá determinar anticipadamente, si fuera necesario, realizar trabajos adicionales para obtener mayor información.

Durante el transcurso de la auditoría, el supervisor revisará el trabajo de los auditores y se asegurará que los papeles de trabajo reúnan suficientes y competente, que avalen las observaciones, conclusiones y recomendaciones incluidas en el informe; por lo tanto será responsabilidad del supervisor que el informe revele todos los aspectos de interés que contribuyan al objetivo fundamental de la auditoría.

4.1.1. CONFERENCIA DEL INFORME DE AUDITORÍA

El informe preliminar por escrito constituirá la forma establecida para presentar los resultados por parte del Auditor a la Presidencia de la entidad auditada, esto permitirá:

Poner en conocimiento de la Presidencia de la entidad auditada los resultados de cada examen, previo su revisión total.

Reducir el riesgo e interpretación errónea de los resultados.

Dar la oportunidad a la entidad auditada de emitir comentarios, descargos respecto a las observaciones y hallazgos incluidos en el informe. Estos descargos serán menores en la medida que se hayan mantenido reuniones informativas con las autoridades del auditado durante el transcurso de la Auditoría.

Facilitar las acciones de seguimiento para establecer si la entidad ha adoptado las correspondientes acciones correctivas emitidas en auditorías anteriores.

4.5.2. INFORME DEINITIVO DE AUDITORÍA

Una vez contempladas las observaciones, criterios y descargas realizadas por la entidad auditada posterior a la presentación del informe final; así como la elaboración de trabajos adicionales para obtener mejor evidencia, se procede a la elaboración del informe de Auditoría definitivo el mismo que contendrá de una manera breve los descargos, comentarios y aclaraciones presentadas por el organismo auditado, así como la opinión del auditor después de evaluarlas.

En el caso de que los descargos de la entidad y la evidencia se consideren válidos, el auditor deberá modificar su informe, caso contrario evidenciará error.

4.6. SEGUIMIENTO

Se refiere a la evaluación de las actividades de manera continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el objetivo de determinar que controles están operando de acuerdo a lo planeado y sean modificados según los cambios en las condiciones.

La información que se evalúa puede ser de varias fuentes como: estudios existentes de controles internos, informes internos del auditor, actividades de control, informes del personal operativo, etc.

Lo más importante que necesita conocer el auditor sobre el monitoreo son los principales tipos de actividad de monitoreo que la entidad maneja y como se utilizan esas actividades para modificar controles internos cuando sea necesario.

CAPÍTULO V

“APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO FINANCIERO-ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO”

5.1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR DE AUDITORÍA

La planificación preliminar constituye la primera etapa del proceso de planificación y tiene como objetivo establecer las guías fundamentales que dirigirán el trabajo de Auditoría. En esta etapa participaran obligatoriamente el supervisor y el jefe de equipo

para obtener la información actualizada dirigida a validar el enfoque de Auditoría. (Slidershare, 2013)

Este capítulo determinar{a, a través de la aplicación de Auditoría de Gestión, el nivel de eficiencia y eficacia del departamento Financiero-Administrativo, de la empresa Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A. Adicional se utilizaran las técnicas y procedimientos necesarios de auditoría para conseguir elaborar el informe final que contenga las conclusiones y recomendaciones, las mismas que deberán ser aplicadas para el desarrollo de la empresa Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A. y cumplimiento de sus objetivos.

La información necesaria para cumplir con la fase de planificación preliminar de Auditoría contendrá como mínimo lo siguiente:

- a) Conocimiento del área o departamento a examinar
- b) Conocimiento de las principales actividades, operaciones, instalaciones, metas u objetivos a cumplir del Departamento Financiero-Administrativo
- c) Identificación de las principales políticas y manuales de procesos contables, administrativas y de operación
- d) Determinación del grado de confiabilidad de la información, financiero, administrativa y de operación, así como la organización y responsabilidades
- e) Conocer y evaluar el control interno de la empresa.
- f) Determinar la metodología que será empleada en el trabajo de auditoría

5.1.1 PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA

CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL

REF:
PP 1/3

A continuación se presenta el Programa Preliminar de Auditoría elaborado para la empresa Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A:

Objetivos:

- Recopilar la información legal de la empresa para su estudio previo.
- Obtener la información de las actividades que se realizan en el departamento sujeto al examen de auditoría, para obtener un conocimiento previo.
- Recopilar documentación que sirva de base para formar un criterio sólido.

N.-	PROCEDIMIENTO	REF./PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVACIONES
1	Entrevistar al Responsable Financiero-Administrativo de la empresa.	PP.1	E.B	01/07/2014	
2	Visitar las instalaciones de la Credi Fe S.A. para verificar si posee una infraestructura adecuada y elaborar una narrativa.	PP.2	E.B	01/07/2014	
3	Requiera a la Gerencia una copia de toda la documentación referente a la base legal de la empresa (estatutos, manuales de procedimientos, planificación estratégica, etc.).	PP.3	E.B	02/07/2014	Cap. I y II
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.				FECHA: 27/06/2014.	
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.				FECHA: 27/06/2014.	

<p style="text-align: center;">CREDI FE DESARROLLO MICREMPRESARIAL S.A</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA</p> <p style="text-align: center;">PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>					
N.-	PROCEDIMIENTO	REF./PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVACIONES
4	Revisar los organigramas estructurales, funcional y de personal que posee.	PP.4	E.B.	03/07/2014	
5	Solicitar la información necesaria relacionada con la actividad que realiza la empresa.	Cap. I	E.B.	03/07/2014	
6	Obtener un listado de las principales autoridades de la Credi Fe S.A. como del personal involucrado en el departamento a ser auditado.	PP.5	E.B.	03/07/2014	

EBARBA 
AUDITORES
CONSULTORES

REF:
PP 2/3

7	Obtener información del departamento sujeto al examen de auditoría para elaborar una narrativa de cada proceso.	Cap. III	E.B.	04/07/2014	
8	Realizar una matriz de riesgo preliminar.	PP.6	E.B.	07/07/2014	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.				FECHA: 27/06/2014.	
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.				FECHA: 27/06/2014.	


<p style="text-align: center;">CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA</p> <p style="text-align: center;">PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>					
N.	PROCEDIMIENTO	REF./PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVACIONES
-					
9	Evaluar el Riesgo Inherente.	PP.7	E.B.	08/07/2014	
10	Elaborar el reporte de planificación preliminar de la auditoría de Gestión.	PP.8	E.B.	08/07/2014	
11	Estructurar el Plan Global de Auditoría.	PP. 9	E.B.	08/07/2014	
12	Elaborar el convenio para la ejecución del trabajo de auditoría.		E.B.	08/07/2014	

EBARBA 
AUDITORES
CONSULTORES

REF:
PP 3/3

13	Recibir la notificación de aceptación de los servicios de auditoría por parte de la empresa Credi Fe S.A.		E.B.	11/07/2014	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.				FECHA: 27/06/2014.	
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.				FECHA: 27/06/2014.	

5.1.2 CONOCIMIENTO PRELIMINAR

 <p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>ENTREVISTA CON LOS DIRECTIVOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>	<p>REF: PP.1 1/</p>
<p>Nombre del entrevistado: Verónica Gavilanes Vejar Cargo: Gerente de Negocios de Credi Fe S.A. Entrevistador: Srta. Estefanía Barba. Día previsto: 01/07/2014. Hora solicitada: 9:30 am. Lugar: Instalaciones Credi Fe S.A.</p>	

¿Cuál es su opinión sobre la situación de la empresa?

Son procesos que con el tiempo van a tener sus resultados, todo esto es con un fin y es el de unir fuerzas para lograr obtener la mejor rentabilidad y aumentar la participación en el mercado sin dejar de lado el talento humano así consolidar los procesos y cumplir con los objetivos.

¿Podría mencionar cuales son las fortalezas y debilidades que usted ha detectado en la empresa?

Una de las principales fortalezas con las que cuenta Credi Fe, es el uso Tecnologías de información de última generación esto va de la mano con la capacitación constante al personal para el uso de las mismas y con un adecuado proceso de comunicación este es un punto clave para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.

¿Según su criterio, considera usted que dentro del Proceso de Compras existe algún aspecto crítico que deba ser tomado en consideración?


Todos los procesos deben estar alineados al Banco Pichincha, a sus políticas ya que si se toman decisiones por separado y se cuentan con políticas diferentes se pueden tomar decisiones erradas y fallar en el cumplimiento de metas y objetivos.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA: 01/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.

FECHA: 01/07/2014.

<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	
	
<p>ENTREVISTA CON LOS DIRECTIVOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>	
<p>Nombre del entrevistado: Diego Daza Martínez Cargo: Jefe Administrativo Microfinanzas Entrevistador: Srta. Estefanía Barba. Día previsto: 01/07/2014. Hora solicitada: 10:00 am. Lugar: Instalaciones Credi Fe S.A.</p>	

REF:
PP.1

¿Cuál es su opinión sobre la situación de la empresa?

Después del proceso interno de segmentación nos alineamos a los procesos del Banco encontrando apoyo entre cada una de áreas los procesos lograron unificarse, la situación actual del Credi Fe es óptima ya que la participación en el mercado va en aumento.

¿Podría mencionar cuales son las fortalezas y debilidades que usted ha detectado en la empresa?

Una importante fortaleza que se puede evidenciar en la empresa es el Talento Humano con el que contamos para cada una de las actividades y procesos a ellos encomendados, Credi Fe se preocupa por sus colaboradores y realiza capacitaciones constantes para sus diferentes áreas para la actualización de sus conocimientos, la debilidad y principal amenaza es la competencia ya que en la línea de microcrédito varias Instituciones tienen un alto porcentaje de participación en el mercado.

¿Según su criterio, considera usted que dentro del Proceso de Compras existe algún aspecto crítico que deba ser tomado en consideración?


Sí, todos los procesos, principalmente los administrativos deberían estar alineados a las políticas de Banco Pichincha

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA: 01/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.

FECHA: 01/07/2014.

 <p>CREDI FE DESARROLLO MICREMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>CEDULA NARRATIVA VISITA PREVIA</p> <p>PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>	<p>REF: PP.2</p>
<p>El día 1 de Julio del 2014, siendo las 9:30 am procedimos a visitar las instalaciones de Credife, específicamente el departamento Financiero-Administrativo.</p> <p>El área es liderada por un Responsable (Jefe Administrativo Microfinanzas). El área se encuentra dividida en 3 secciones, una FINANCIERA que se encarga de la administración de los recursos económicos de la organización, en la cual la línea de supervisión de mando</p>	

medio se constituye en el cargo del Jefe de Contabilidad, quien tienen bajo su supervisión a dos técnicos de contabilidad, la segunda sección, la ADMINISTRATIVA, la cual se encarga de la administración de los recursos materiales y soporte en general, en la cual, la línea de supervisión directa de mando medio recae en el área de servicios de Banco Pichincha, quien tiene bajo su supervisión a dos técnicos servicios generales, y, finalmente la sección de Seguridad y Salud ocupacional, la cual se encarga del control de riesgos profesionales, así como también el registro de la accidentabilidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados que reportan directamente a la Gerencia General.

El espacio físico en el que laboran es el óptimo para el buen desempeño de sus funciones. Sin embargo es importante recalcar que cuentan con una sola impresora para todo el departamento, lo que dificulta el proceso de impresión y fotocopiado.

Con respecto al uniforme, todos los colaboradores lo usan diariamente de forma correcta, de igual manera portan su credencial.

Con respecto a los horarios, tanto de entrada y salida como de almuerzo; cada miembro de la institución los conoce y respeta sin embargo no existe un control que garantice esta situación.

Existen suficientes archivadores para organizar los documentos de respaldo que hayan resultado de las operaciones diarias, por otro lado también existen bodegas donde se almacenan todos los suministros y materiales necesarios para el desarrollo de las funciones de este departamento.

Cada uno de los trabajadores cuenta con cajones con sus llaves respectivas lo que garantiza que los documentos o dinero que se generen sean custodiados.

Concluyendo, determinamos que los procesos del Departamento Administrativo de Credife son realizados eficientemente y que sus funcionarios se encuentran totalmente comprometidos con la institución, sin embargo existen deficiencias que pueden ser corregidas para alcanzar la excelencia.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 01/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 01/07/2014.

Quito, 02 de Julio del 2014.



Señora:

Verónica Gavilanes Vejar.

Gerente de Negocios

Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A.

Presente.-

Estimada:

Por medio de la presente me dirijo a usted para solicitarle muy cordialmente 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 cual será utilizado en el desarrollo del trabajo de Auditoría de Gestión del Departamento Financiero-Administrativo.

Agradeciendo de antemano su atención a la presente.

Atentamente,

Estefanía Barba.


Auditor Externo.

EBARBA Auditores-Consultores.

Elaborado por: Estefanía Barba.

Supervisado por: Dr. Aníbal Altamirano.

Fecha: 02 de Julio del 2014.

CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
 EBARBA AUDITORES CONSULTORES	CEDULA NARRATIVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	

REF:
PP.41/1

Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A. maneja tres organigramas: estructural, funcional y personal, los organigramas se encuentran representados gráficamente en el capítulo I, organigrama estructural figura 1.4 página 14, organigrama funcional figura 1.5 página 15 y el organigrama personal figura 1.6 página 19.

De acuerdo a lo que se constató, los organigramas no se encuentran disponibles en Credi Fe S.A. debido a que todos los procesos de Estructura los maneja el Departamento de Procesos de Banco Pichincha, se debería proporcionar los organigramas ya sea a la Gerencia o al Departamento de Organización y Desarrollo para un mejor conocimiento y desarrollo de la cada una de las operaciones de la empresa.


ELABORADO POR: ESTEFANA BARBA.	FECHA: 03/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 07/07/2014.

PRINCIPALES DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS

INVOLUCRADOS EN EL DEPARTAMENTO HA SER AUDITADO
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013


N.-	Nombre de la persona	Cargo	Responsabilidades	Período	Observaciones
1	Verónica Gavilanes	Gerente de Negocios	Capítulo I Pág. 15	Octubre 2012 a la fecha	Elegido por el directorio externo.
2	Diego Daza Martínez.	Jefe Administrativo Microfinanzas	Capítulo I Pág. 17	Julio 2007 a la fecha	
3	Mayra Cueva	Analista de Contabilidad (Jefe de Contabilidad)	Capítulo I Pág. 17	Noviembre 2013 a la fecha	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.				FECHA: 03/07/2014.	
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.				FECHA: 07/07/2014.	

5.1.3 MEDICIÓN DEL RIESGO PRELIMINAR

	CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE RIESGOS DE AUDITORÍA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	

REF:
PP. 61/2

No	COMPONENTES	RIESGO INHERENTE		CALIFICACION			ENFOQUE DE Auditoría
		Identificación	E. Potencial	A	M	B	
1	Estructura Orgánica	Credife cuenta con organigramas correctamente estructurados. Sin embargo el mismo no cuenta con la difusión necesaria para que esté a la disposición tanto de los clientes externos como internos.	Esto implica que cada uno de las funciones de cada área está claramente definidas, lo que facilita el cumplimiento de objetivos.		X		Cumplimiento
2	Manuales de Procesos desactualizados	Los manuales de procedimientos están desactualizados	Los responsables de cada proceso no tienen un respaldo jurídico para una adecuada toma de decisiones.		X		Cumplimiento y Sustantivas
3	Directivos	El perfil de las personas que son elegidas para las altas gerencias son los adecuados a las funciones que desempeñan.	Los responsables de cada área están en constante contacto con sus supervisados para garantizar el correcto desempeño de sus funciones			X	Cumplimiento

<p style="text-align: center;">CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.</p> <p>EBARBA  AUDITORES CONSULTORES</p> <p style="text-align: center;">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">MATRIZ DE RIESGOS DE AUDITORÍA</p> <p style="text-align: center;">PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>							
4	Comunicación	Tanto Banco Pichincha como Credife cuentan con una eficiente comunicación por parte de los directivos hacia los colaboradores	Esto permite que los colaboradores estén al tanto de todo acontecimiento o evento sucedido dentro de la organización			X	Cumplimiento
5	Normas de Seguridad	Credife actualmente cuenta con un área de Seguridad y salud ocupacional quien se encarga de difundir las normativas de seguridad	Esto permite evitar accidentes laborales dentro y fuera de la organización garantizando la integridad física y mental del colaborador			X	Cumplimiento y Sustantivas
6	Aprovechamiento de recursos	Credife actualmente se encuentra implementando un sistema de gestión, que sirva de soporte para la realización de una administración eficiente de los recursos ya que venían atravesando un desperdicio de recursos	Maximizar beneficios y minimizar costos; así mismo ayudara a la consecución de los objetivos.	X			Cumplimiento
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA					FECHA: 08/07/2014.		
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.					FECHA: 09/07/2014.		

REF:
PP. 62/:

CREDIFE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.



AUDITORÍA DE GESTIÓN

EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

REF
PP.

COMPONENTE	CALIFICACIÓN SUBJETIVA	CALIFICACIÓN IMPORTANCIA	FACTOR PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN FINAL
Estructura Organizacional	77.77	5.00	0.24	18.52
Manuales de procedimientos desactualizados	66.66	6.00	0.28	19.05
Falta de comunicación	22.22	3.00	0.14	3.17
Directivos	11.11	2.00	0.10	1.06
Normas de Seguridad	11.11	1.00	0.05	0.53
Aprovechamiento de Recursos	88.88	4.00	0.19	16.93
TOTAL		21.00	1	59.25

BAJO	MODERADO	ALTO	
0-50	51-75	76-100	CONFIANZA
100-50	49-25	24-0	RIESGOS
ALTO	MODERADO	BAJO	

Luego de haber realizado la matriz de riesgo Inherente, se determinó que por motivos propios del negocio o por el tipo de operación que realiza Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A., existe una probabilidad del 59.25% de que se presente algún error.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA: 08/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.

FECHA: 11/07/2014.

EBARBA ● AUDITORES CONSULTORES	CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN
REPORTE PRELIMINAR	
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	

REF:
PP.8

Señora
 Verónica Gavilanes
 Gerente de Negocios
 Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A.
 Presente.-

De mi consideración:

Al concluir la visita previa a la empresa Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A., con la finalidad de desarrollar la Auditoría de Gestión que permitirá determinar la eficacia y eficiencia con que se realizan las actividades del Departamento Financiero-Administrativo; así como también, con las que se utilizan los recursos que posee la empresa, se pudo estructurar los siguientes resultados preliminares:


***Estructura Orgánica**

Credife cuenta con organigramas correctamente estructurados, donde pueden identificarse tanto sus áreas como sus responsables y funciones. Sin embargo el mismo lo cuenta con las difusión necesaria para que este a la disposición tanto de los clientes externos como internos. Esto implica que cada uno de las funciones de cada área está claramente definidas, lo que facilita el cumplimiento de objetivos.


***Manual de Procedimientos desactualizados**


Credife se caracteriza por contar con procesos eficaces, eficientes y efectivos; así mismo se preocupa por implementar estrategias de diferenciación que ayude a mejorar los mismos. Sin embargo con el proceso interno de segmentación en abril del año auditado, todos los procesos debieron ser alineados a los de Banco Pichincha, bajo este contexto no todos los manuales se encuentran actualizados y por ende publicados en la Intranet de la Institución.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 08/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 11/07/2014.

<p style="text-align: center;">CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>EBARBA  AUDITORES CONSULTORES</p> <p style="text-align: center;">REPORTE PRELIMINAR PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>		REF: PP.82/
<p>*Comunicación</p> <p>Se pudo evidenciar que existe medios de comunicación idóneos entre toda la institución, el medio de comunicación directo son los comunicados organizacionales donde se distribuyen los mensajes de interés de cada uno de los colaboradores. Por otra parte también existen campanas a nivel nacional para dar a conocer los productos y beneficios que ofrece Credi Fe.</p>		
<p>*Perfil de Directivos</p> <p>Credife cuenta con un sistema eficaz para la coordinación de actividades. Al ser una empresa relativamente grande, con muchos empleados y unidades organizativas; en esta compañía son innumerables las decisiones que se adoptan, por ello cuenta con sistemas de dirección sofisticados. Permite coordinar todas esas decisiones y mantener el control sobre esas decisiones, así como responder y anticipar los cambios del entorno. De esta manera se determinó que los perfiles del personal que ocupan dichos puestos son idóneos para el desempeño de sus cargos.</p>		
<p>*Normas de Seguridad</p> <p>En la actualidad en Credi Fe, existe normas de seguridad las mismas que son transmitidas al personal por medio de comunicados enviado a través de email, sin embargo conjuntamente con Banco Pichincha se está elaborado el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional el mismo que será distribuido a nivel nacional para el conocimiento del todos los colaboradores</p>		
<p>*Aprovechamiento de Recursos</p> <p>Credife actualmente se encuentra implementando un sistema de gestión, que sirva de soporte para la realización de una administración eficiente de los recursos ya que venían atravesando un desperdicio de recursos tanto financieros, materiales y humanos.</p>		
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.		FECHA: 08/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.		FECHA: 11/07/2014.

5.1.4 PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA

CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. EBARBA  AUDITORÍA DE GESTIÓN AUDITORES CONSULTORES PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013		REF: PP.91/7
<p>a) Alcance de la Auditoría</p> <p>La Auditoría de Gestión al Departamento Financiero-Administrativo de la empresa Credife S.A., cubre la evaluación de la gestión cumplida por los niveles ejecutivo y operativo de la entidad, por el período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013, durante el 01 al 31 de Julio del 2014, con una carga de 216 horas.</p>		
<p>b) Motivos de la Auditoría</p> <p>El propósito de la realización de la Auditoría de gestión del departamento Financiero-Administrativo de la empresa Credife S.A es determinar la eficiencia en el logro de los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía en la obtención y uso de los recursos en cada uno de los procesos administrativos que se manejan en el mismo.</p>		
<p>c) Objetivos de la Auditoría</p> <p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medir la eficacia y eficiencia en los procesos de cada uno de los departamentos de la empresa Credife e identificar los problemas formulando y presentando una opinión, poniendo énfasis en el grado de efectividad con que se utilizaron los recursos humanos, materiales y financieros, con el fin realizar las correcciones pertinentes para incrementar la productividad y desempeño en cada uno de estos. <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si existe alguna deficiencia importante en políticas, procedimientos y prácticas defectuosas en el departamento Administrativo-Financiero • Identificar el grado de cumplimiento de las funciones que les han sido impartidas a cada uno de los miembros de este departamento • Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados. 		
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA		FECHA: 08/07/2014
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO		FECHA: 11/07/2014

<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	
	
<p>PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>	
<p>d) Conocimiento de la Empresa</p>	
<p>CREDI FE es la unidad estratégica de negocios del Banco Pichincha, especializada en la concesión y administración de créditos para la Microempresa.</p> <p>La compañía CREDI FE Desarrollo Micro empresarial S.A., cuya constitución fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante resolución No.99.1.1.1.00783 de 31 de marzo de 1999, fue calificada como entidad de servicios auxiliares del sistema financiero mediante oficio No. INBGF-9901294 de 3 de mayo de 1999, suscrito por el señor Patricio Moreno Huras, entonces Intendente Nacional de Bancos y Grupos Financieros, al amparo del cuarto inciso del artículo 1 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, que dispone el control a la Superintendencia de Compañías y la vigilancia a la Superintendencia de Bancos y Seguros.</p> <p>El objeto social de la Compañía de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero CREDI FE Desarrollo Microempresarial S.A., aprobado por este organismo de control, le permite la administración integral de carteras de crédito destinadas al sector microempresarial, administración y colocación en el mercado de productos y servicios de microfinanzas, no obstante lo cual no le permite otorgar créditos a los segmentos antes señalados en forma directa, en virtud de que dicha facultad es privativa de los bancos conforme lo dispone la letra f) del artículo 51 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero</p> <p>Durante 15 años Credife ha venido prestando sus servicios financieros al sector microempresarial ecuatoriano, hasta llegar a consolidarse según Microfinanzas América como la Institución de Microfinanzas Número 1 en América Latina y el Caribe en el año 2009.</p>	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 08/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 11/07/2014.



CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN

REF:
PP.93/7

PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

e) Objetivos de la empresa.

- Brindar servicios financieros integrales a personas emprendedoras y microempresarios
- Promover la cultura del emprendimiento en la comunidad
- Permitir el acceso a la población a programas de capacitación para la gestión comunitaria y empresarial, a concursos de planes de negocios y a la asistencia técnica para implementación de estos planes.

f) Base Legal

Normativa Interna:

- Reglamento Interno de trabajo
- Acta de constitución


Normativa Externa:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento.
- Normativa interna de la empresa.
- Código de Trabajo.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores Normas Técnicas Ecuatoriana INEN.
- Ley General de Instituciones Financieras
- Ley de Seguros
- Ley de economía popular y solidaria
- Ley de Prevención
- Buro de información crediticia
- Código Penal


ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA: 08/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 11/07/2014.
---	---------------------------

	<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>	REF: PP.94/7
	<p>g) Objetivos del proceso a estudiar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar las actividades vinculadas con la administración de servicios, la formulación y ejecución de presupuestos a fin de garantizar el control fiscal, la autosuficiencia financiera, el cumplimiento de las normas vigentes y el funcionamiento general de la empresa • Procurar un entorno de condiciones favorables para los trabajadores, de tal manera que se logre cumplir con las metas planteadas de forma conjunta. • Promover el desarrollo adecuado de los trabajadores mediante la puesta en marcha de capacitaciones que le permitan al trabajador estar actualizado permanentemente. • Establecer condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales. <p>h) Técnicas y procedimientos a aplicarse en el transcurso del Examen</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación ocular: comparación, observación, revisión selectiva, rastreo. • Verificación verbal: Indagación. • Verificación escrita: análisis, conciliación, confirmación, encuestas. • Verificación documental: comprobación, computación. • Verificación física: inspección. 	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.		FECHA: 08/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.		FECHA: 11/07/2014.

CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.				
EBARBA 	AUDITORÍA DE GESTIÓN			
AUDITORES CONSULTORES				
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA				
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013				
CARGO	NOMBRE	INICIALES		
Jefe de Auditoría	Estefanía Barba	EB		
Auditor Sénior	Karla Mendoza	KM		
Auditor Técnico	Santiago García	SG		
• 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	Unidades	3	USD 0,75	USD 2,25
Archivador	Unidades	3	USD 5,00	USD 15,00
Separadores de hojas	Unidades	20	USD 0,05	USD 1,00
Cartuchos de tinta	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
TOTAL				USD 86,35
• Recursos Financieros:				
Con el fin de cumplir con las fechas establecidas de los avances y de la entrega final del informe se prevé que se necesitará las siguientes 216 horas con un valor de CUOTRO MIL DOLARES AMÉRICANOS (US\$ 4000,00) más 12% IVA, según se estipula en el contrato de servicio suscrito.				

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 08/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 11/07/2014.
 <p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>	

REF:
PP.95/7

i) Distribución del trabajo y tiempos estimados

FASES DE AUDITORÍA	HORAS	RESPONSABLES
Planificación	12	EB
Evaluación del control interno	20	EQUIPO DE AUDITORÍA
Medición del riesgo	16	
Programa	8	
Aplicación de procedimientos y técnicas	8	
Comunicación de resultados	15	
Monitoreo o seguimiento	3	
Total	216	

El tiempo para cumplir con la auditoría del Departamento Financiero-Administrativo se ha estimado en 216 horas, las mismas que se laboraran 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 al proceso de Compras incluye profesionales idóneos, altamente capacitados y que además cuentan con la experiencia necesaria para desarrollar su trabajo. El equipo de trabajo incluirá los siguiente profesionales:

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA	FECHA: 08/07/2014
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO	FECHA: 11/07/2014

 <p>EBARBA AUDITORES CONSULTORES</p>	<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>
	<p>PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>

REF:
PP.97/7

- **Equipos necesarios:**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Computadora Portátil	3
Impresora	1
Grabadora de Mano	1
Flash Memory de 4GB	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.

Verónica Gavilanes

APROBADO “CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAS.A.”

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 08/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 11/07/2014.

5.1.5 ACEPTACIÓN DE SERVICIO DE AUDITORÍA

Ingeniera

Estefanía Barba

Gerente General

EBARBA Auditores Consultores S.A.



Quito.

De mi consideración:

Luego de estudiar minuciosamente y de discutir su propuesta de trabajo, El Directorio, ha resuelto a conferir a la firma de Auditoría por usted representada, el contrato para ejecutar la Auditoría de Gestión al Departamento Financiero-Administrativo durante el PERÍODO comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2013.

Esperando que el trabajo sea realizado con la responsabilidad del caso y según se ha establecido en el contrato de servicios ofertado por EBARBA Auditores Consultores, me despido deseándoles éxitos en sus funciones.

Atentamente,

Verónica Gavilanes.
Gerente de Negocios
Credife Desarrollo Microempresarial S.A.

5.1.6 CONVENIO DE SERVICIOS PROFESIONALES

Quito, 08 de Julio del 2014



REUNIDOS

De una parte, Sra. María Verónica Gavilanes Vejar con C.I. n° 1724856217 en nombre y representación de la Sociedad CREDIFE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A., constituida por tiempo, en escritura autorizada por el Notario de Pichincha Sr. Mauricio Monje, en fecha 9 de abril de 2001 y con el n° de protocolo 4258; Sociedad domiciliada en Quito, en la Robles 411 y 6 de Diciembre, en adelante "la Sociedad".

Y de otra Srta. Estefanía Barba con C.I. n° 1724836190 , actuando en nombre de AUDITORÍA OPERATIVA EBARBA AUDITORES CONSULTORES S.A. domiciliada en Quito, calle Rafael Portilla y Simón Cárdenas con C.I.F. n° B 61078523 en adelante "los auditores"

EXPONEN

1) Que la Sociedad desea celebrar un contrato de auditoría de cuentas para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 203 y ss. De la Sección Octava, del Capítulo VII del Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, habiendo sido designados los auditores anteriormente citados para desempeñar esta función en virtud de acuerdo adoptado en la Junta General.

2) Que la Sociedad de auditoría EBARBA Auditores Consultores que acepta el encargo está inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el número 4258 y en el Registro de Sociedades.

3) Que a los fines indicados, ambas partes suscriben el presente contrato de auditoría de cuentas, que se registrará por las siguientes

CLAUSULAS

Primera. Los auditores realizarán la Auditoría de Gestión del Departamento Financiero-Administrativo. Al completar la auditoría, emitirán un informe que contendrá su opinión técnica sobre los procesos examinados y sobre la información contable contemplada en el informe de gestión.

Adicionalmente, los auditores informarán a los Administradores sobre las debilidades significativas que, en su caso, hubieran identificado en la evaluación del control interno.

Segunda. Los auditores realizarán su trabajo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como con las normas de Auditoría generalmente aceptadas publicadas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. En consecuencia, en bases selectivas, obtendrán la evidencia justificativa de la información incluida en las cuentas anuales, evaluarán los principios contables aplicados, las estimaciones significativas realizadas por los Administradores y la presentación global de las citadas cuentas anuales. Igualmente comprobarán la concordancia de la información contable que contiene el informe de gestión con las cuentas anuales.

Como parte de la auditoría, y únicamente a efectos de determinar la naturaleza, oportunidad y amplitud de los procedimientos de auditoría, los auditores tendrán en cuenta la estructura de control interno de la Sociedad. Sin embargo, dicha consideración no será suficiente para permitirles expresar una opinión específica sobre la eficacia de la estructura de control interno en lo que se refiere a la información financiera.

Tercera. La Presidencia es la única responsable por el diseño y operación de los sistemas de control interno. En consecuencia, los Auditores no son responsable de perjuicios originados por actos fraudulentos, manifestaciones falsas e incumplimiento

intencional por parte de los administradores, directores, funcionarios y empleados de la sociedad.

Adicionalmente, la Sociedad prestará a los auditores la máxima colaboración en la preparación de ciertos trabajos, tales como análisis de cuentas, conciliaciones de diferencias de saldos, búsqueda de comprobantes y registros, etc. Estos trabajos así como las cartas de solicitud de confirmación que soliciten los auditores serán puestos a su disposición en el plazo que la Sociedad y los auditores fijen de común acuerdo.

Cuarta. De acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, los auditores harán consultas específicas a los Administradores y a otras personas sobre la información contenida en los manuales de procedimientos y sobre la eficacia de la estructura de control interno. Asimismo, tales normas exigen que los auditores obtengan de los Administradores una carta de manifestaciones sobre las cuentas anuales. Los resultados de las pruebas de auditoría, las respuestas a las consultas de los auditores y la carta de manifestaciones constituyen la evidencia en la que los auditores pretenden basarse para formarse una opinión sobre los procedimientos.

Quinta. La duración del presente contrato será de 1 mes aproximadamente a contar desde el momento de aceptación por las partes.

Sexta. Los honorarios profesionales que habrán de percibir los auditores por el desempeño de su función (en cuanto al primer ejercicio de vigencia del presente contrato,) serán de \$4000, tomando en consideración el tiempo estimado necesario (216 horas), y los conocimientos y experiencia profesional del personal asignado para la realización del encargo.

Si durante la realización del trabajo observaran los auditores cambios en las circunstancias en base a las Cuales se ha realizado el presente contrato, tales como

fusiones, absorciones, cambios del objeto social, modificación del volumen de negocio o de la cifra patrimonial, modificación en los criterios de contabilización, errores en aquellos detalles que hubieran solicitado, modificaciones del sistema contable y otros similares, se lo notificarán a la Sociedad, explicando los motivos que les obligan a modificar los honorarios estimados, en base al número de horas a realizar en virtud de los cambios operados.

A los honorarios se les aplicará el IVA, al tipo que se encuentre vigente

Independientemente de los honorarios, los auditores percibirán los suplidos que, como gastos necesarios, hayan tenido que realizar para el desempeño de su función.

Séptima Los honorarios profesionales a percibir por los auditores durante cada ejercicio, serán abonados por la Sociedad de la forma siguiente:

30% a la firma del presente contrato.

30. % en mensualidades

40 % a la entrega del informe final.

Cláusula Arbitral Las partes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultantes de la ejecución o interpretación del presente contrato o relacionado con él, directa o indirectamente, se resolverá mediante el arbitraje de Sofía Suasnavas.

El laudo arbitral deberá dictarse durante los noventa días siguientes a la aceptación del encargo por parte de los árbitros designados, obligándose ambas partes a aceptar y cumplir la decisión contenida en el mismo.

Cláusula de sometimiento a la jurisdicción competente. Para la resolución de los conflictos que puedan surgir en la aplicación o interpretación del presente contrato, ambas partes declaran someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Pichincha con renuncia a su propio fuero si éste fuera otro.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, ambas partes firman el presente contrato por duplicado en el lugar y fecha arriba indicados.

Verónica Gavilanes Vejar

Srta. Estefanía Barba

Gerente de Negocios

Gerente General

CREDI FE S.A. EBARBA AUDITORES

CONSULTORES S.A.

5.2 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DE AUDITORÍA


En esta etapa de la planificación se analizará la información recopilada en la planificación preliminar, se obtendrá información adicional, se continuará con la evaluación del control interno en los aspectos relacionados con el énfasis del diseño de control interno, se confirmará la calificación y evaluación de riesgos iniciada en la planificación preliminar, para luego identificar los procedimientos de Auditoría que serán necesarios para completar la auditoría (Slideshare, 2011)

5.2.1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA PARA EL DEPARTAMENTO FINANCIERO-ADMINISTRATIVO

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 Departamento Financiero-Administrativo

A continuación se presentará la planificación específica para el Departamento Financiero-Administrativo de Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A.

 <p style="text-align: center;">CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">PROGRAMA ESPECIFICO DE AUDITORÍA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>						
N.-	ACTIVIDADES REALIZARSE	A	REF./PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERVACIONES

REF
PEF.

1	Conocimiento Preliminar: Narrativa del Departamento Financiero-Administrativo	PEFA. 1	E.B.	14/07/2014	
2	Flujogramas del Departamento Financiero-Administrativo.	PEFA. 2	E.B.	14/07/2014	
3	Preparar y aplicar el cuestionario de control interno para el Departamento Financiero-Administrativo.	PEFA. 4	E.B.	15/07/2014	
4	Evaluar el riesgo de control, detección y de auditoría del Departamento Financiero-Administrativo.	PEFA. 5	E.B.	17/11/2014	
5	Informe de control interno.	PEIF .1	E.B.	17/11/2014	
6	Programa de Auditoría del Departamento Financiero-Administrativo.		E.B.	18/11/2014	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.				FECHA: 11/07/2014.	
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.				FECHA: 11/07/2014.	

5.2.1.2 Conocimiento Preliminar

CREDI FE DESARROLLO MICROEPRESARIAL S.A.
--

NARRATIVA DE CONOCIMIENTO DEL PROCESO
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Pago a Proveedores

Credi Fe realiza este subproceso de la siguiente manera:

1. El proveedor envía la factura con respaldos correspondientes
2. Si el proveedor se encuentra en Quito, entrega la factura en la matriz
3. Si el proveedor se encuentra en provincia, entrega la factura y respaldos al Administrador de Agencia
4. El Administrador de Agencia recibe las facturas con los respaldos correspondientes
5. Revisa que a factura cuente con todos los datos tributarios básicos
6. Si la factura no cumple con los requisitos tributarios básico, devuelve la factura al proveedor para su regularización
7. Si la factura cumple con todos los requisitos básicos, envía la documentación completa al Técnico Administrativo
8. El proveedor realiza las correcciones necesarias a la factura y envía nuevamente al Técnico Administrativo o al Administrador de Agencia de ser el caso
9. El técnico administrativo recibe la factura y respaldos ya sea directamente del proveedor en matriz o las enviadas por los administradores de agencia en provincias
10. Revisa los datos básicos de la factura, de acuerdo a los requisitos tributarios que indica la Ley, si esta fue entregada directamente en la matriz

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA: 14/07/2014.

CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.


FECHA: 18/07/2014.


NARRATIVA DE CONOCIMIENTO DEL PROCESO
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013


11. Revisa que los respaldos de las facturas contengan firmas y sellos de los solicitantes
12. Ingresar y revisar en el sistema que el proveedor este calificado conforme al proceso de calificación de proveedores
13. Verifica si la información es correcta. Si la factura no cumple con los requisitos exigidos por el SRI devuelve la factura y los soportes al proveedor y solicitar las correcciones respectivas
14. Si la factura cumple con los requisitos, registre el comprobante de venta en el formato de seguimiento de pago a proveedores
15. El Técnico de pagos recibe la solicitud de cheques
16. Ingreso o Actualización del proveedor en el sistema
17. Verifica la documentación. Si la documentación es incompleta, devuelve la factura al solicitante
18. Si la documentación está completa, verifica el número del centro de costos de la misma
19. Elabora un archivo plano
20. Coloca la información en una carpeta compartida con el Área Financiero-Administrativo
21. Si la documentación recibida tiene dos o más centros de costos, ingresa los datos generales en el sistema Capital y realiza la carga electrónica del archivo plano en el sistema
22. Si la documentación es asignada a un solo centro de costos, ingresa los datos generales manuales en el sistema Capital.
23. Una vez cargado los centros de costos en el sistema, efectúa el asiento o registro contable y verifica las retenciones en la fuente que generará la factura.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.
FECHA: 14/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.
FECHA: 18/07/2014.


<p style="text-align: center;">CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>EBARBA ● AUDITORES CONSULTORES</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE CONOCIMIENTO DEL PROCESO PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>		REF: PECC 13/13
<ol style="list-style-type: none"> 1. Busca información en el sistema Capital, genera el comprobante de egreso y efectúa el pago. 2. Compila la información del proveedor, imprime la retención en la fuente y un cheque por cada proveedor. 3. Adjunta a la documentación física el cheque y los comprobantes de retención. 4. En ambos casos, la documentación debe ser enviada al Analista Contable para su revisión. 5. El Jefe de Contabilidad recibe la documentación. 6. Revisa políticas y procedimientos contables de acuerdo a la normativa tributaria. 7. Si la información no es correcta, iniciar el proceso de anulación en el sistema y devuelve la documentación al proveedor o Administrador de Agencia según sea el caso. 8. Si la documentación es correcta, verifica el medio de pago que se va a realizar y aprueba 9. El aprobador verifica en el sistema Cash Management los pagos pendientes a Declaración de Impuestos <ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico contable imprime mayor de la cuenta IVA por pagar. 2. Compara los valores contabilizados con los del reporte de Honorarios Asesoría Financiera. 3. Compara los valores de la contabilidad con la factura de Comisión Colocación de Cartera. 4. Compara los valores de la contabilidad con las facturas emitidas por Venta de activos fijos. 5. Compara los valores de la contabilidad con el reporte de Notas de Crédito enviado por el área de operaciones, y con las Notas de Crédito emitidas. 		
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.		FECHA: 14/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.		FECHA: 14/07/2014.

<p style="text-align: center;">CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>EBARBA  AUDITORES CONSULTORES</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE CONOCIMIENTO DEL PROCESO PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>		<p style="color: red; margin: 0;">REF: PECC 14/1</p>
<ol style="list-style-type: none"> 6. Elabora un cuadro resumen del total de IVA por pagar. 7. Imprime el mayor de la cuenta IVA compras. 8. Compara los valores contabilizados con los valores incluidos en los comprobantes físicos archivados. 9. Elabora cuadro resumen de los valores de IVA compras. 10. Imprime los mayores de las cuentas de Retención de IVA y Retención en la Fuente. 11. Compara los valores de la contabilidad con los valores de retenciones de IVA y Fuente en los comprobantes de egreso. 12. Elabora cuadro resumen de los valores de retenciones. 13. Imprime el mayor de la cuenta de activo de retención de IVA. 14. Imprime los cuadros anexos. 15. Deja pendientes los valores que no concuerden para su regularización el siguiente mes. 16. Elabora un borrador de los formularios de declaración de impuestos. 17. El Jefe Administrativo verifica conjuntamente con el Técnico Contable la correcta aplicación de la ley en los valores incluidos en los cuadros anexos y en los formularios de declaración de impuestos. 18. Da su aprobación para la elaborar los formularios de declaración de impuestos. 19. El técnico contable llena los formularios de declaración de impuestos, con los valores totales de los anexos, y envía al Responsable Financiero para su revisión 20. El Jefe administrativo verifica la correcta elaboración de los formularios de declaración de impuestos para su envío. 		
ELABORADO POR: ESTEFANIA BRBA.		FECHA: 14/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.		FECHA: 18/07/2014.

<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	
	<div style="border: 1px solid red; border-radius: 10px; padding: 5px; color: red;"> REF: PECC 15/13 </div>
<p>NARRATIVA DE CONOCIMIENTO DEL PROCESO PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>	
<p>21. Envía los formularios en línea de declaración de impuestos hasta el día 26 de cada mes.</p> <p>22. Archiva los respaldos del pago.</p>	
<p>Presupuesto</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se reúnen los Responsables de todas las áreas para planificar el presupuesto y su parametrización. 2. Los responsables de: Recursos Humanos, Administrativo y Negocios, envían los parámetros de presupuesto definidos en reunión, al área financiera. 3. Los Administradores de Agencia enviarán sus presupuestos elaborados en el Modelo de Proyecciones, al Responsable de Negocios, para su consolidación. 4. El Responsable de Negocios revisa, hace los correctivos y envía el modelo de proyecciones con la información consolidada de ventas, al Área Financiera. 5. Cada Responsable en base a la expansión de la organización y al plan de negocios aprobado, presenta sus necesidades de personal al Área de Recursos Humanos y de bienes y servicios al área Administrativa quienes los valorarán en base de costos estándar, promedios históricos, valores de mercado, etc. 6. Los responsables de Recursos Humanos y Administrativo envían la información a Financiero. 7. El técnico contable recibe el modelo de proyección con la información de ventas, e ingresa los parámetros y datos de las áreas administrativa, financiera y de recursos humanos, por Centros de Costos. 	
<p>ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.</p>	<p>FECHA: 14/07/2014.</p>
<p>REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.</p>	<p>FECHA: 14/07/2014.</p>


 <p>EBARBA AUDITORES CONSULTORES</p>	<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	<p style="color: red;">REF: PECC 16/13</p>
<p>NARRATIVA DE CONOCIMIENTO DEL PROCESO PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 8. Durante la primera semana del mes de diciembre los Responsables de áreas junto con la Gerencia General se reúnen para la revisión del presupuesto anual. 9. Se procede a determinar cambios que deban realizarse antes de su aprobación final. 10. El técnico contable Si se determinan observaciones al presupuesto, realiza las modificaciones correspondientes en el mismo. 11. Realiza la corrida final con la cual se obtienen las proyecciones finales por centro de costos obteniendo automáticamente el Estado de Resultados, Balance General y Flujo de Caja Presupuestado. 12. Calcula índices de liquidez, eficiencia, etc., según instrucciones de Responsable Financiero. 13. Imprime el Presupuesto anual y envía a la Gerencia General para su aprobación. 14. Estos cuadros ajustados son entregados al Directorio para su aprobación final hasta la segunda semana del mes de enero. 		
<p>Toma física y cuadro de Activos fijos</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita el levantamiento físico del inventario de activos fijos de la compañía mediante correo electrónico al Técnico de Contabilidad, en donde especificara si se requiere de una empresa externa para la gestión o se integra equipos de trabajo con los colaboradores de la compañía, como también los pasos para cumplir la gestión 2. Si se requiere de una empresa externa para la gestión. Se contactara por lo menos 3 empresas que presten el servicio con quienes se coordinara una reunión independiente con cada una para establecer las necesidades y plazos para cumplir la gestión, en esta reunión deberán estar presentes el Responsable Financiero Administrativo, Jefe de Contabilidad y Técnico de Contabilidad. 		

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 14/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 14/07/2014.


<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	
	<div style="border: 1px solid red; border-radius: 10px; padding: 5px; color: red;"> REF: PECC 17/13 </div>
<p>NARRATIVA DE CONOCIMIENTO DEL PROCESO PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 3. La empresa externa emitirá una propuesta económica mediante un correo electrónico al Técnico de Contabilidad, misma que estará elaborada en base a las necesidades de la compañía, más el cronograma de trabajo con el que realizarán la gestión. 4. El técnico contable receptorá las distintas propuestas y coordinara una reunión con el Responsable Financiero Administrativo y Jefe de Contabilidad para analizar las propuestas y escoger la propuesta más adecuada para la gestión. 5. El Jefe Administrativo Confirmara la aprobación de la contratación de la Empresa Externa que haya sido elegida como la más adecuada para realizar la gestión vía mail al Técnico de Contabilidad, con copia al Jefe de Contabilidad. 6. El técnico contable confirmara mediante correo electrónico a la Empresa Externa Seleccionada y solicitara la emisión del contrato que incluya detalladamente la gestión a realizar, propuesta económica y cronograma de trabajo para la posterior revisión y autorización del Consultor Legal. 7. La empresa externa emitirá y entregara al Técnico de Contabilidad el contrato que incluya detalladamente la gestión a realizar, propuesta económica y cronograma de trabajo. 8. El técnico contable recepta el contrato que será entregado al Consultor Legal para su revisión y autorización. 9. El Consultor Legal recepta el contrato lo revisa y autoriza para las firmas respectivas y posterior archivo. 10. Una vez firmado el contrato se enviara el cronograma de trabajo a cada uno de los Administradores y/o colaboradores responsables (custodios) para su planificación, atención y colaboración en la toma física de inventarios. 11. La empresa externa efectuará la toma física de inventarios de acuerdo al cronograma de trabajo 	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 14/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.

FECHA: 14/07/2014.


<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	<p>REF: PECC 18/13</p>
<p>EBARBA  AUDITORES CONSULTORES</p>	<p>NARRATIVA DE CONOCIMIENTO DEL PROCESO PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>
<p>12. Elaborará una base de datos de la toma física de inventarios en formato Excel que deberá detallar toda la información de los bienes</p> <p>13. Elaborará e imprimirá por duplicado las actas de levantamiento</p> <p>14. Efectuará la verificación del acta de toma física de inventarios y firmara como responsable de los Activos Fijos.</p> <p>15. Realizará el seguimiento de la gestión de la Empresa Externa.</p> <p>16. Receptará la base de datos, más las carpetas con las actas físicas del levantamiento del inventario de Activos Fijos firmadas por los custodios y archivo magnético de la información.</p> <p>17. Actualizará el sistema de activos fijos de la compañía de acuerdo al levantamiento del inventario de Activos Fijos.</p> <p>18. Para los casos en los que no se contrata a una entidad externa, armar un cronograma con los grupos y rutas de trabajo con los técnicos Administrativos y Contables del área Financiera Administrativa de acuerdo con los plazos para cumplir la gestión.</p> <p>19. Se elaborara junto con el Técnico Administrativo B un presupuesto de movilización, hospedaje y alimentación que requerirá para cumplir esta gestión.</p> <p>20. Se remitirá el cronograma de grupos y rutas de trabaja, más el presupuesto de movilización, hospedaje y alimentación que se requerirá para cumplir esta gestión al Responsable Administrativo Financiero para su revisión y autorización.</p> <p>21. El Jefe Administrativo revisará la propuesta y si la aprueba, confirmara la aprobación vía mail al Técnico de Contabilidad, con copia a todos los colaboradores involucrados para esta gestión.</p>	

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 14/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 14/07/2014.

<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>EBARBA  AUDITORES CONSULTORES</p> <p>NARRATIVA DE CONOCIMIENTO DEL PROCESO PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p> <div style="border: 1px solid red; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; color: red;"> REF: PECC 19/13 </div>
<p>22. Solicitar al Técnico Administrativo, Movilización y Hospedajes de acuerdo al cronograma de trabajo.</p> <p>23. Efectuará la toma física de inventarios de acuerdo al cronograma de trabajo.</p> <p>24. Elaborará una base de datos de la toma física de inventarios en formato Excel que deberá detallar toda la información de los bienes</p> <p>25. Elaborará e imprimirá por duplicado las actas de levantamiento</p> <p>26. El técnico contable realizará el seguimiento de la gestión de los Grupos de Trabajo.</p> <p>27. Recibirá la base de datos en formato EXCEL, más las carpetas con las actas físicas de levantamiento del inventario de Activos Fijos firmadas por los custodios.</p> <p>28. Actualizará el sistema de las Activos Fijos de la Compañía de acuerdo al levantamiento del inventario de Activos Fijos</p> <p>29. Elaborará e imprimirá por duplicado las actas de levantamiento</p> <p>Proveduría</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El responsable de área recaba las necesidades de las personas a su cargo. 2. Evalúa la factibilidad de uso de lo solicitado. 3. Hasta el 25 de cada mes, mediante el formato destinado para el efecto, presentará sus requerimientos de proveduría en cuanto a suministros de oficina, limpieza, cafetería y botiquín, al Responsable Administrativo. 4. De solicitar más de lo necesario o sobrarle material de cada pedido, este

quedará a buen recaudo y administración del solicitante bajo su exclusiva responsabilidad.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 14/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 14/07/2014.

 <p>EBARBA AUDITORES CONSULTORES</p>	<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	<p>REF: PECC 110/13</p>
	<p>NARRATIVA DE CONOCIMIENTO DEL PROCESO PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>	

5. El Jefe Administrativo recibe las solicitudes de las personas autorizadas para el efecto, en el tiempo establecido.
6. Unifica las solicitudes y envía a proveeduría del Banco del Pichincha.
7. Banco Pichincha (Proveeduría) recibe la solicitud y envía directamente el pedido a las agencias solicitantes.
8. El Jefe administrativo en caso de que existan artículos que no puedan ser adquiridos por medio del Banco, analiza los costos de los productos. Si son considerables solicita a la Asistente Administrativo pedir cotizaciones de tres proveedores diferentes y escoge la mejor opción.
9. En caso de que resulte más conveniente adquirir los útiles de oficina en la ciudad donde se solicita, autoriza al Administrador de Agencia para hacer la compra.
10. El Administrador de Agencia recibe el pedido y verifican de acuerdo a la Guía de Remisión, los suministros enviados, y verifican que lo recibido esté de acuerdo a lo solicitado, caso contrario comunican al Responsable Administrativo para efectuar el reclamo correspondiente. Si está todo de acuerdo, envían vía fax al Responsable Administrativo la confirmación de recibo de proveeduría con la guía de remisión.
11. Clasifica el pedido según las solicitudes y lo entrega durante los primeros cinco días laborables del mes siguiente al del pedido.
12. Los artículos de limpieza se van entregando conforme las necesidades de las personas contratadas para el efecto, en las agencias que funcionan independientemente del Banco Pichincha.
13. Reciben facturas de las compras realizadas. En el caso de provincias, el Administrador de Agencia recibe la factura y la envía a la matriz para su pago.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA: 14/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.

FECHA: 14/07/2014.

CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.

NARRATIVA DE CONOCIMIENTO DEL PROCESO
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

14. El administrador verifica que todas las facturas recibidas cuenten con los requisitos de ley.
15. Recibe Guía de remisión del Banco del Pichincha con el registro del envío de los suministros de oficina en el centro de costos de Credife y archiva.
16. Clasifica las facturas por centro de costos.
17. Elabora la solicitud de emisión de cheque y la envía al Responsable Administrativo con los documentos de soporte.
18. El Jefe administrativo recibe las solicitudes, verifica los soportes y la división por centro de costos y las firma.
19. El técnico contable verifica la autorización y continúa con el proceso de emisión de cheque y pago al proveedor; si son para fuera de la ciudad, entrega al Responsable Administrativo para su envío junto con los comprobantes respectivos.
20. El Jefe administrativo envía los cheques y los comprobantes de egreso.
21. Recpta comprobantes debidamente firmados y entrega a Técnico Contable para su archivo.

Accidentes laborales


1. Cuando suceda un accidente o incidente de trabajo, la Línea de Supervisión del área donde se encuentra el accidentadoes el encargado de tomar decisiones de suspender las operaciones, si amerita, y dar las instrucciones correspondientes para mantener la situación bajo control y evitar daños mayores. Si existen heridas o perdidas de conciencia el accidentado deberá ser trasladado a un **Servicio Médico de inmediato**, para su curación y tratamiento y si es del caso disponer el traslado al hospital.


ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

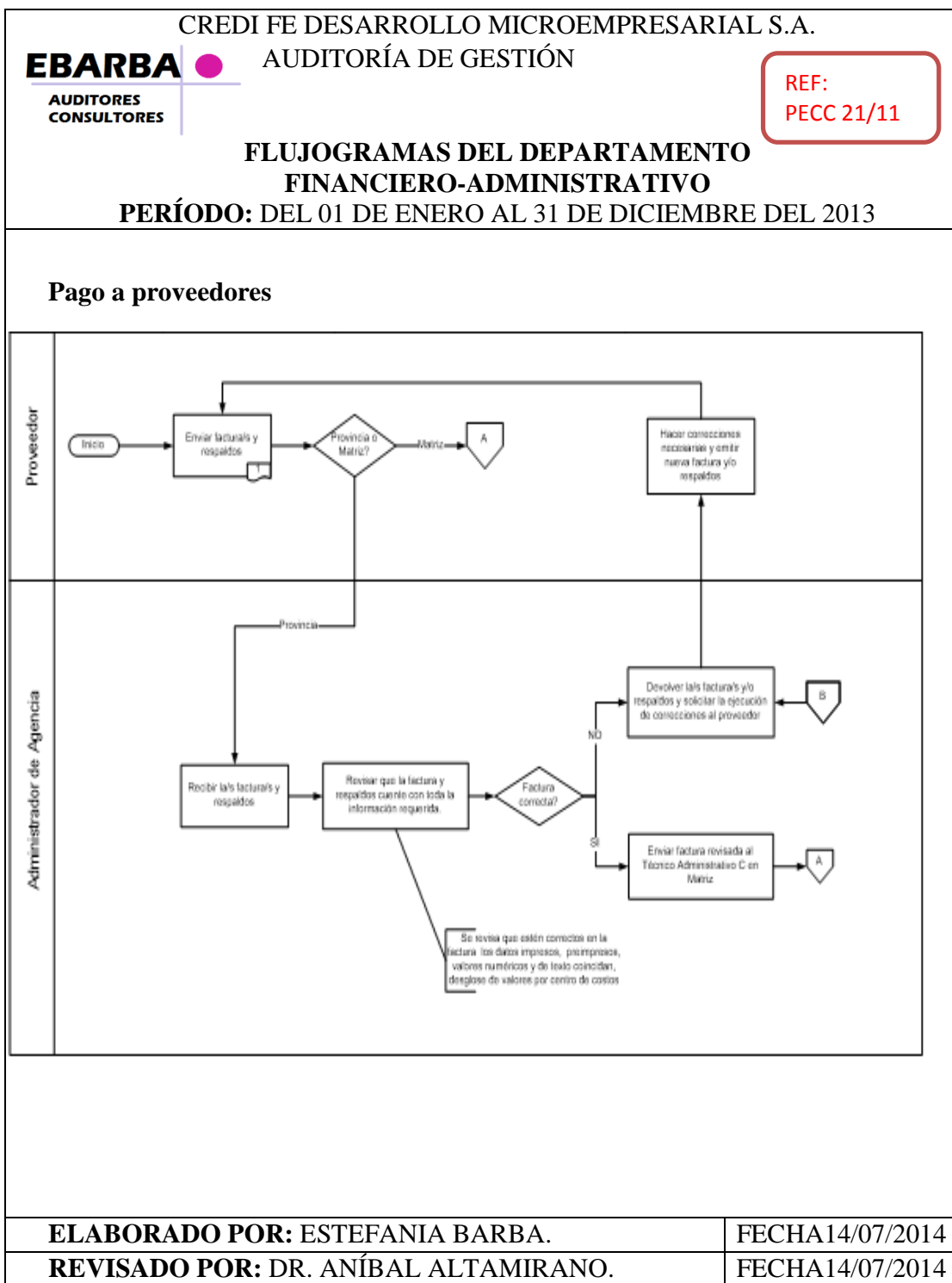
FECHA: 14/07/2014.

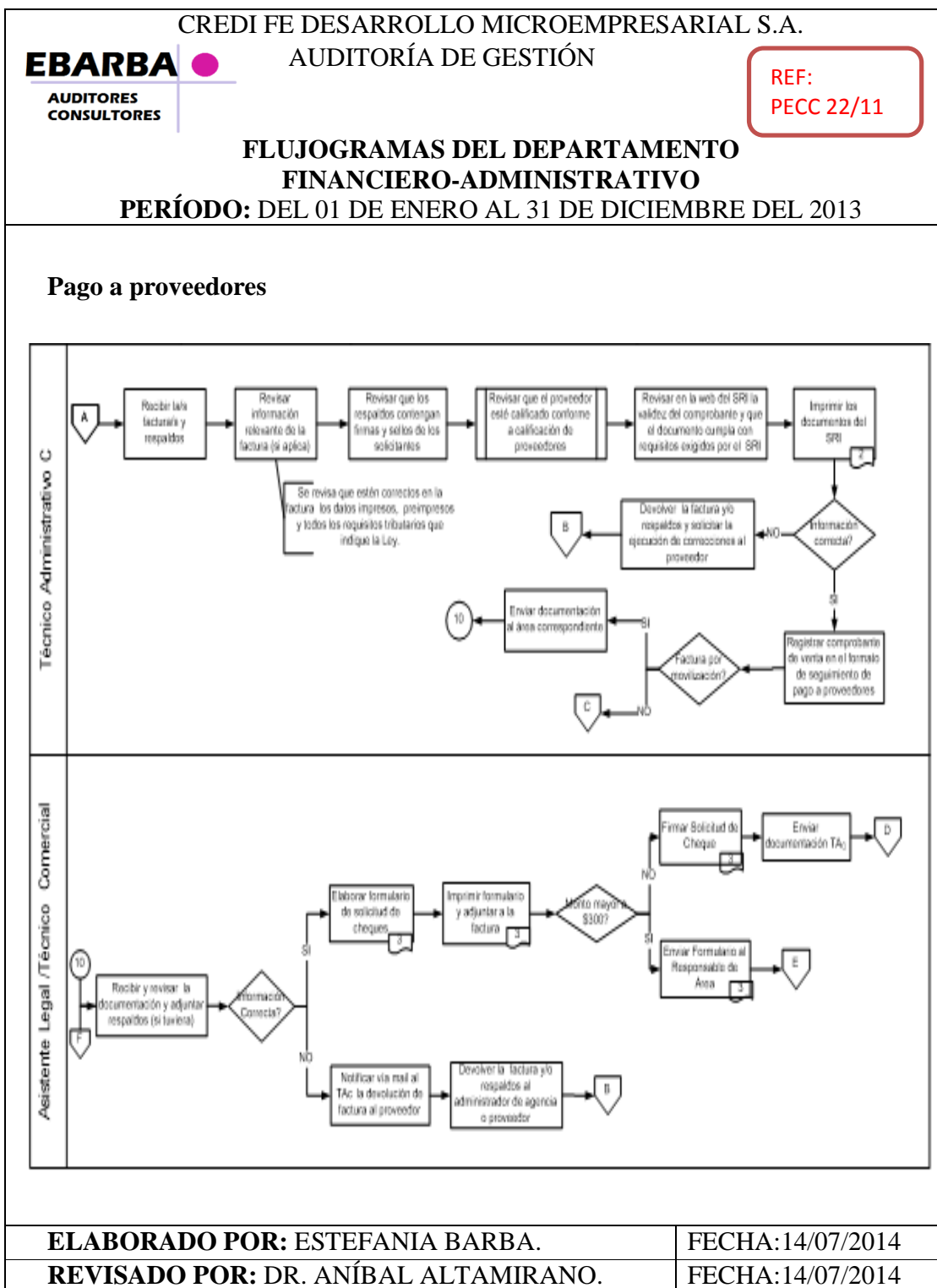
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.

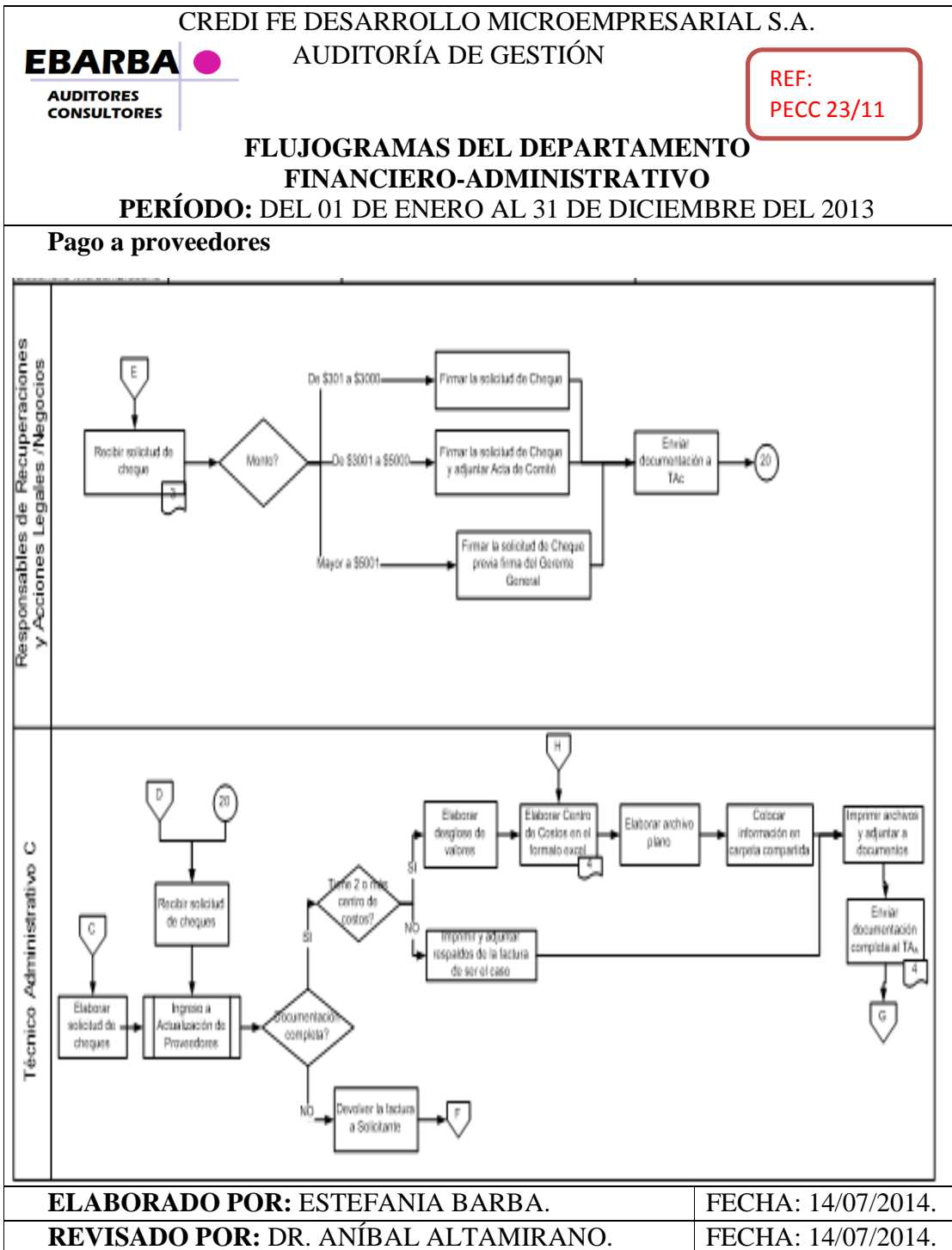
FECHA: 14/07/2014.

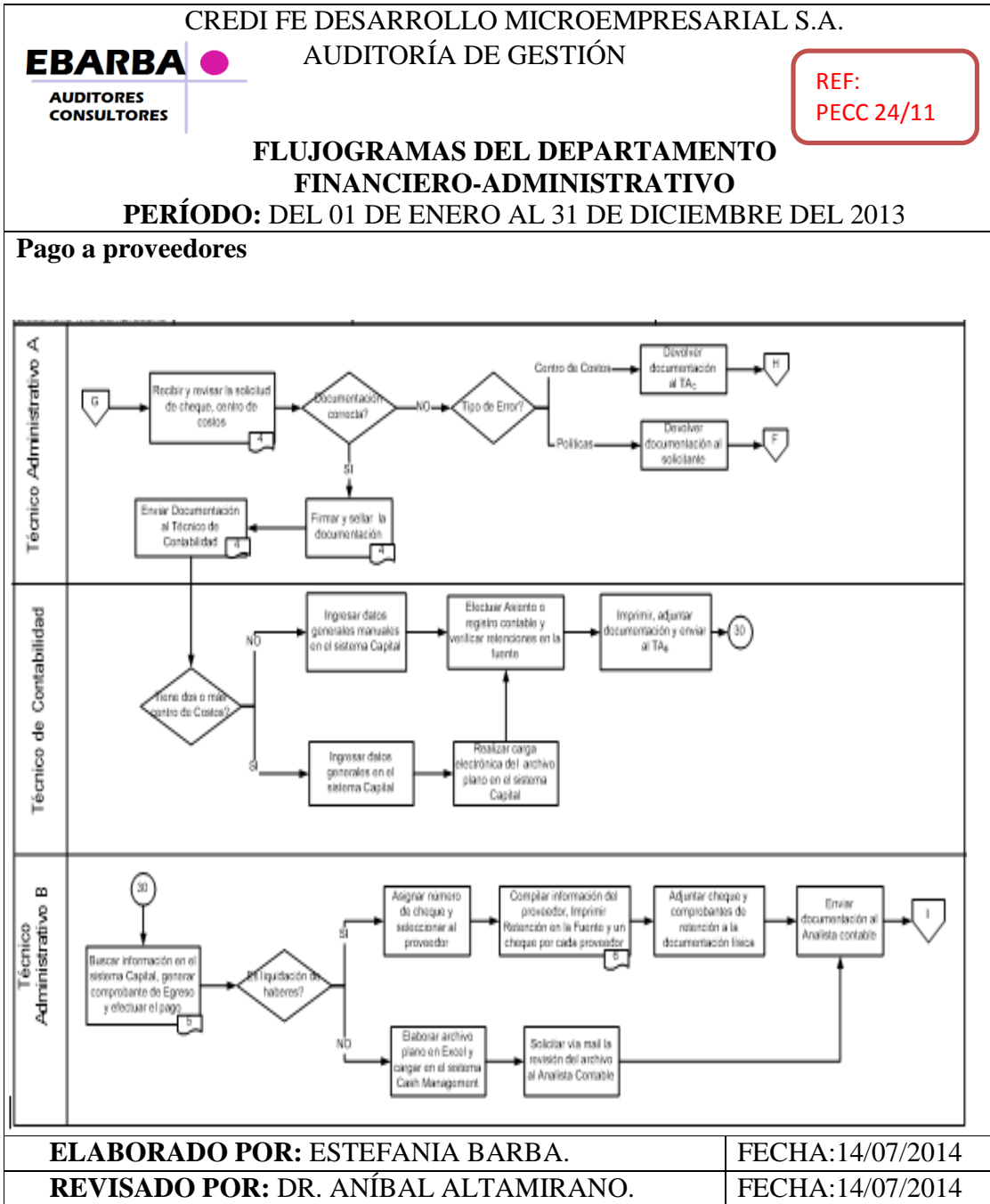
<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	
	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; color: red;"> REF: PECC 112/13 </div>
<p>NARRATIVA DE CONOCIMIENTO DEL PROCESO PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 2. Si el accidente produce “baja”, es decir reposo de una o más jornadas laborales”, y el accidentado es atendido por el Médico Ocupacional, éste será el encargado de informar a la USSO. 3. En caso de que el accidente se produzca fuera de las instalaciones de la empresa y siempre que sea en horas de trabajo o en el transcurso del viaje que realice tanto ida como de venida desde y hacia el hogar, el accidentado deberá reportarlo a la USSO con un certificado médico del Seguro Social o del centro de salud donde se hizo atender y que haya sido legalizado en el IESS. 4. La Línea de supervisión es el responsable de realizar un informe inicial del accidente, acontecido en su área y de enviarlo vía e-mail (o entregarlo impreso) en un plazo no mayor a 24 horas al Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional SSO de la empresa, quien realizará la investigación del accidente y emitirá su informe para la respectiva reunión y análisis con las Gerencias o Jefaturas de área involucradas 5. El Técnico de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), en conjunto con los Responsables de las áreas involucradas en el(los) accidente(s) determinarán las causas y las medidas correctoras a tomarse. 6. Los Responsables de Área deberán participar activamente en el procedimiento de investigación de los accidentes, a su vez deberán controlar que en los lugares de trabajo se apliquen las medidas preventivas y correctoras acordadas. 7. La Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional (USSO) mediante la Trabajadora Social reportará el accidente de trabajo a la autoridad legal competente en este caso Riesgos del Trabajo del IESS, además la USSO recopilará los registros de los accidentes y elaborará las estadísticas de la siniestralidad. 	
<p>ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.</p>	<p>FECHA: 14/07/2014.</p>
<p>REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.</p>	<p>FECHA: 14/07/2014.</p>

<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	
	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; color: red;"> REF: PECC 113/13 </div>
<p>PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>	
<p>8. Las experiencias de los accidentes de trabajo serán aprovechadas en el conjunto de la empresa, en tal sentido los resultados de las investigaciones serán difundidos a los mandos y al personal afectado por los riesgos en cuestión y conocidos de manera especial por el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de CREDIFE.</p> <p>9. Para el caso de los Incidentes se completará mensualmente PR-IA-RGI-01 (Registro de Incidentes), entendiéndose por incidente de trabajo todo daño que no causa baja laboral. Este registro tendrá que ser enviado a la Unidad de Seguridad y Salud de CREDIFE.</p>	
<p>ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.</p>	<p>FECHA: 14/07/2014.</p>
<p>REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.</p>	<p>FECHA: 14/07/2014.</p>

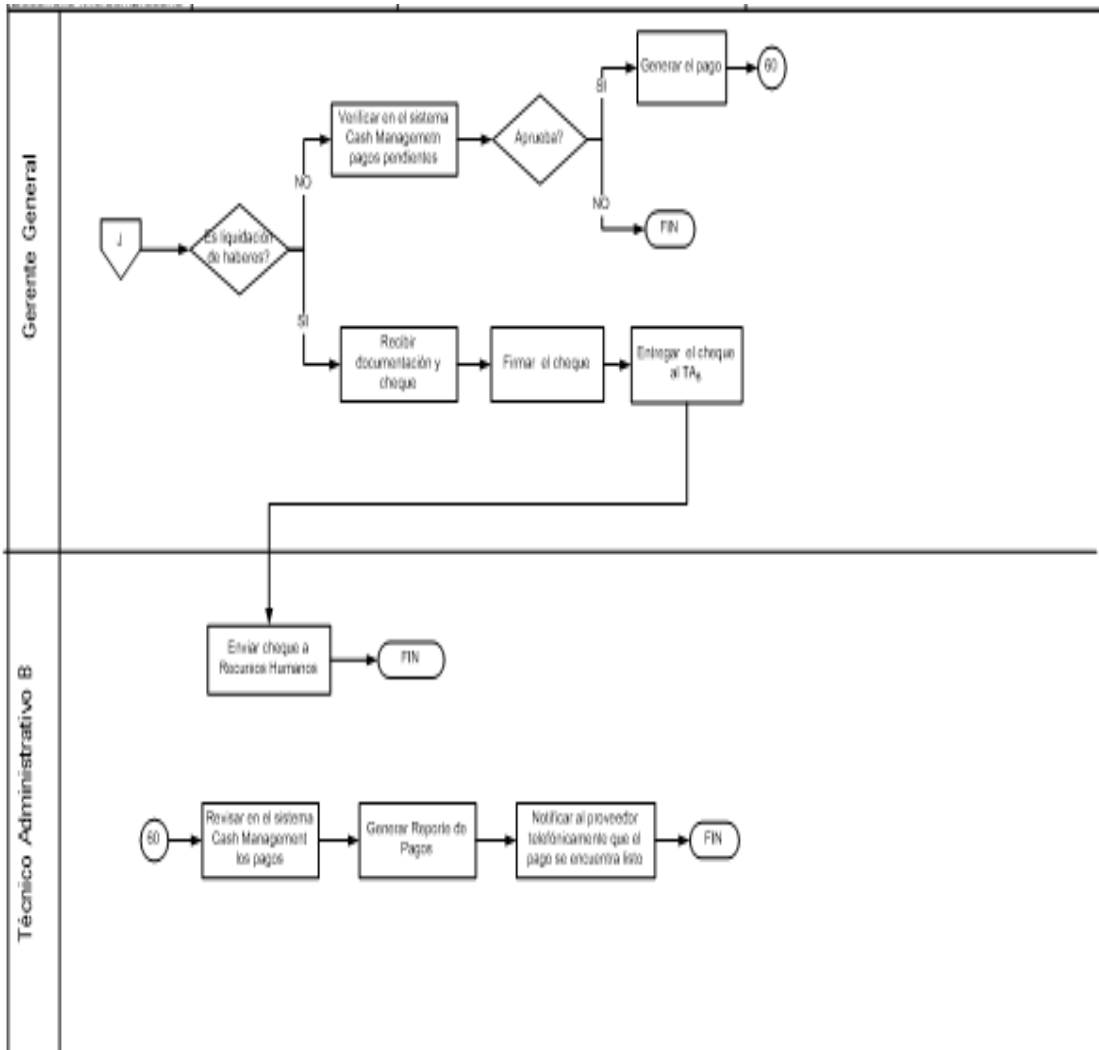








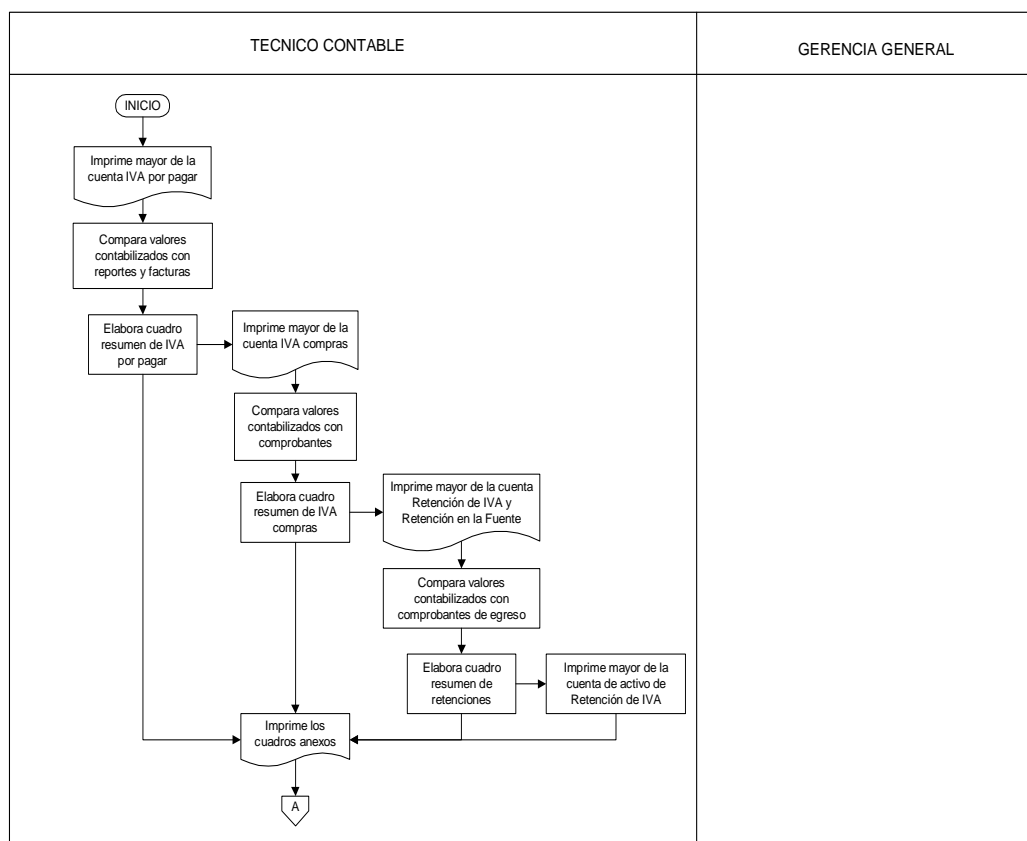
Pago a proveedores



ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 14/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 14/07/2014.

**FLUJOGRAMAS DEL DEPARTAMENTO
FINANCIERO-ADMINISTRATIVO
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

Declaración de Impuestos

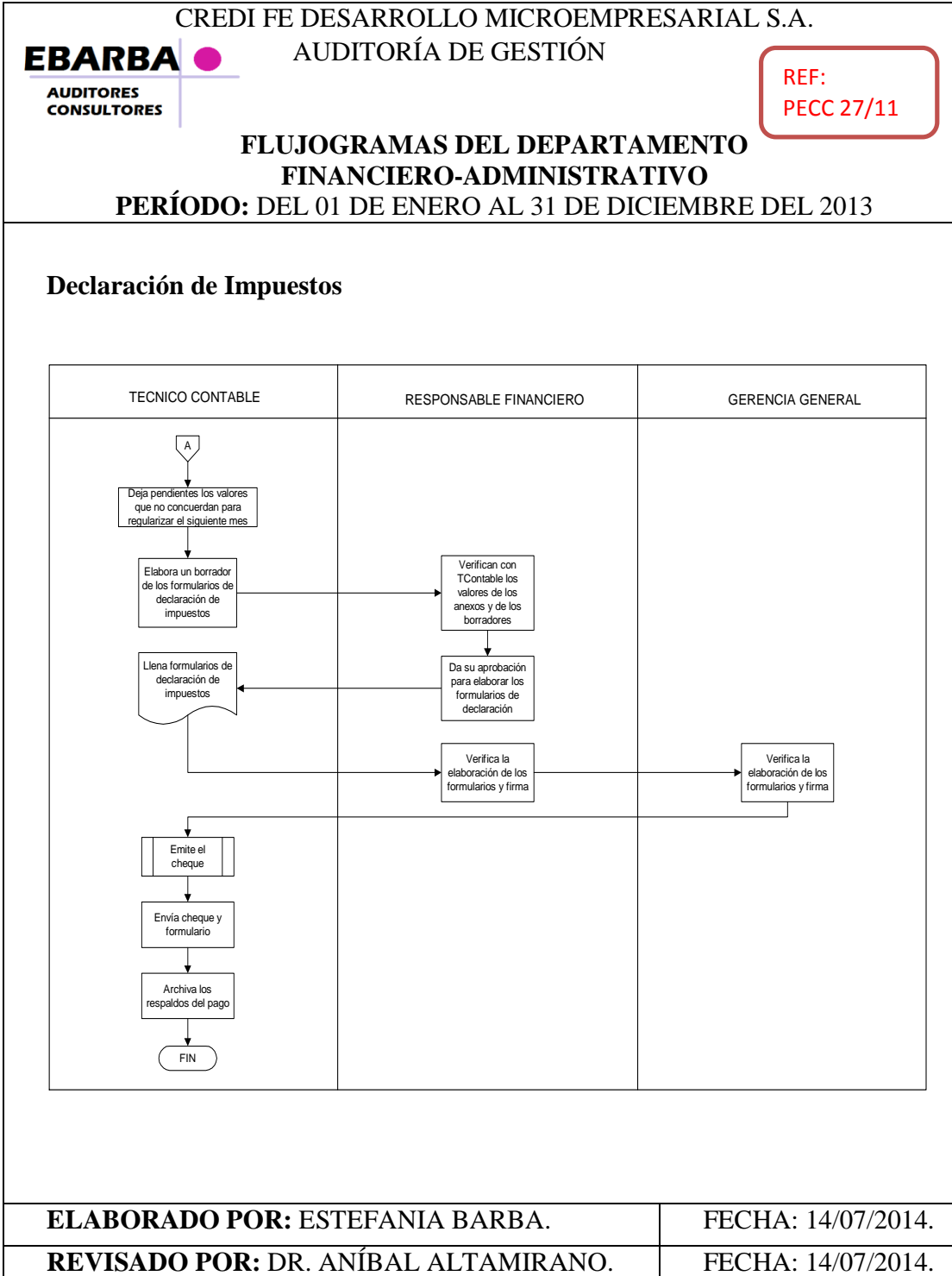


ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA:
14/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.

FECHA:
14/07/2014.



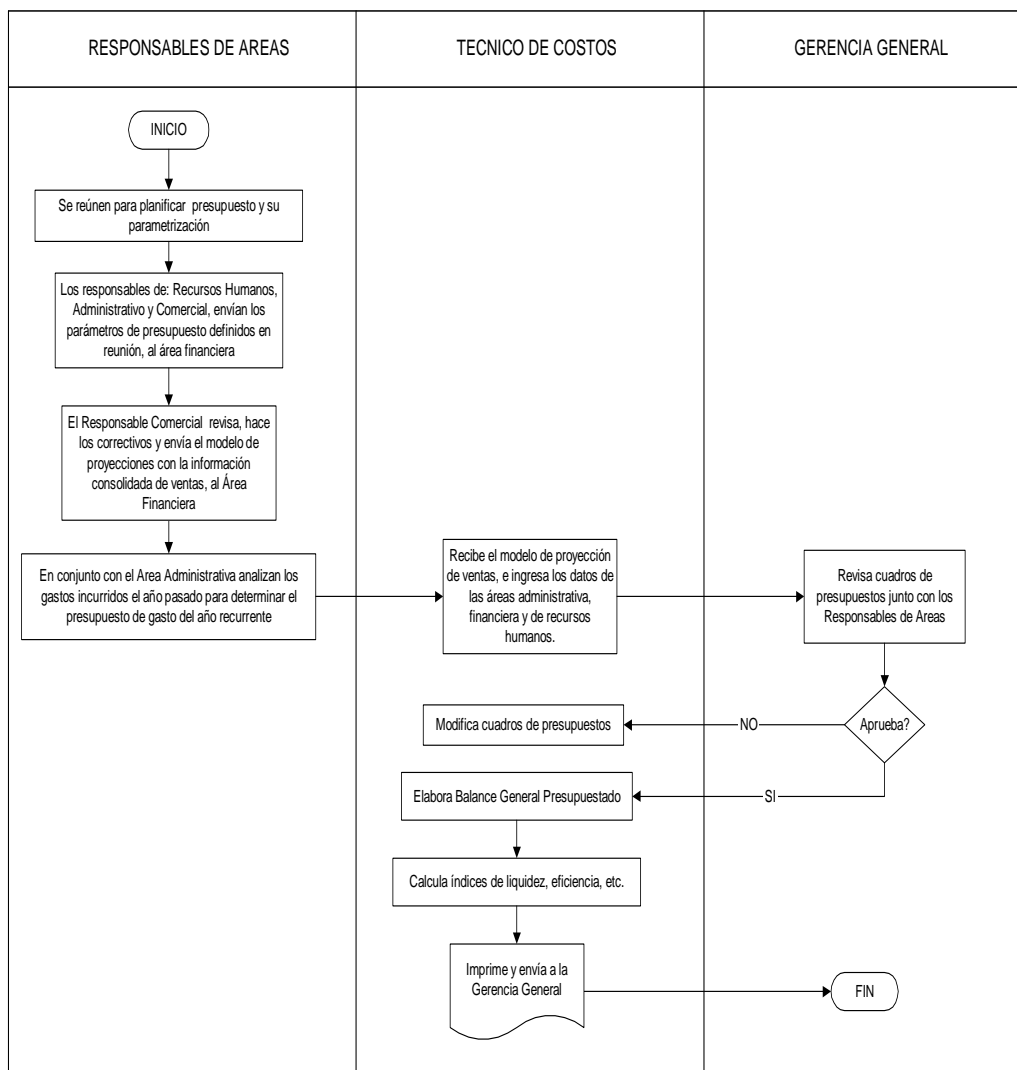


CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN

REF:
PECC 28/11

**FLUJOGRAMAS DEL DEPARTAMENTO
FINANCIERO-ADMINISTRATIVO
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

Presupuesto



ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 14/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 14/07/2014.

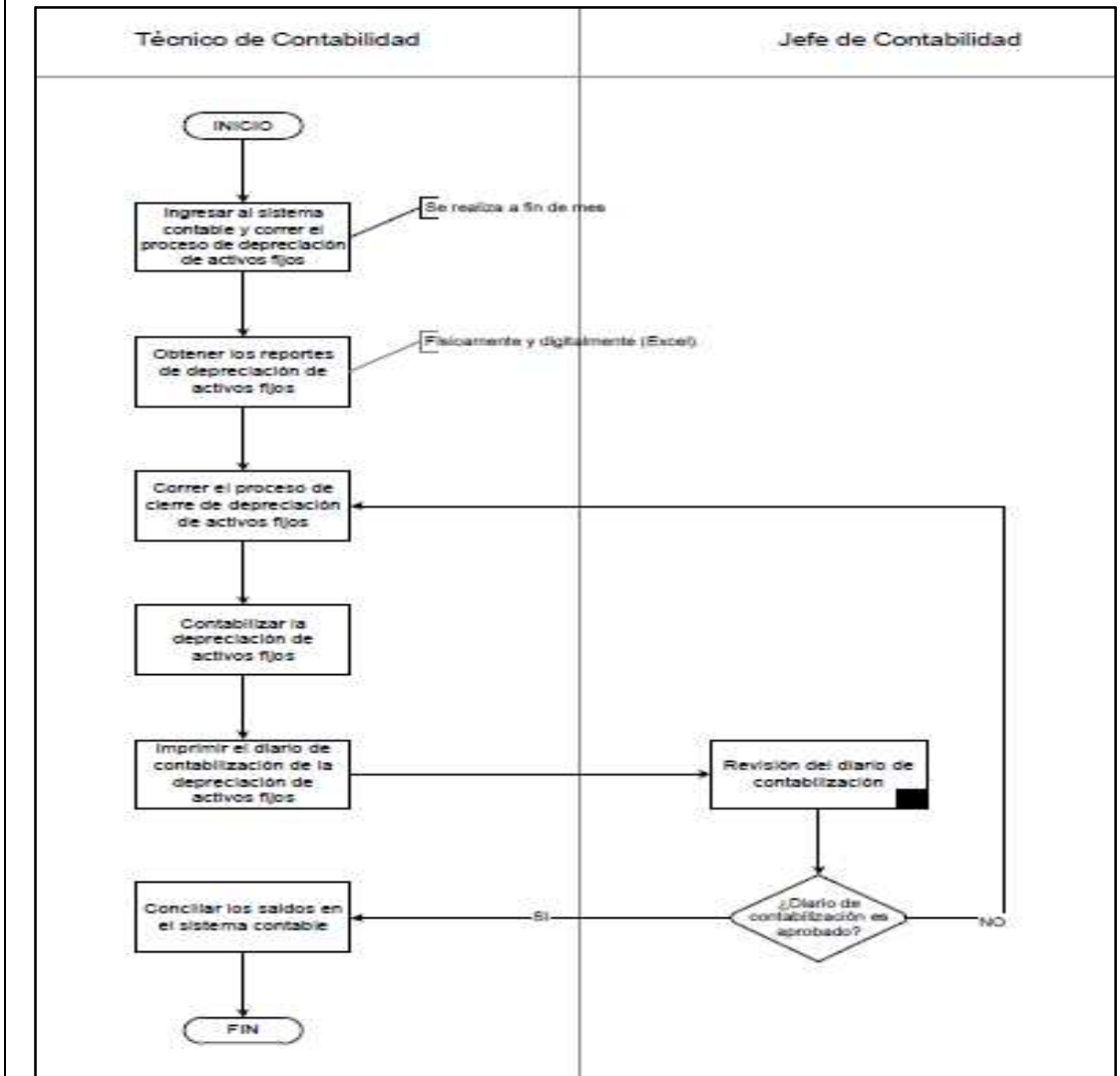
CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN

EBARBA ●
AUDITORES
CONSULTORES

REF:
PECC 29/11

**FLUJOGRAMAS DEL DEPARTAMENTO
FINANCIERO-ADMINISTRATIVO
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

Toma Física y cuadro de Activos Fijos



ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA: 14/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.

FECHA: 14/07/2014.

CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.



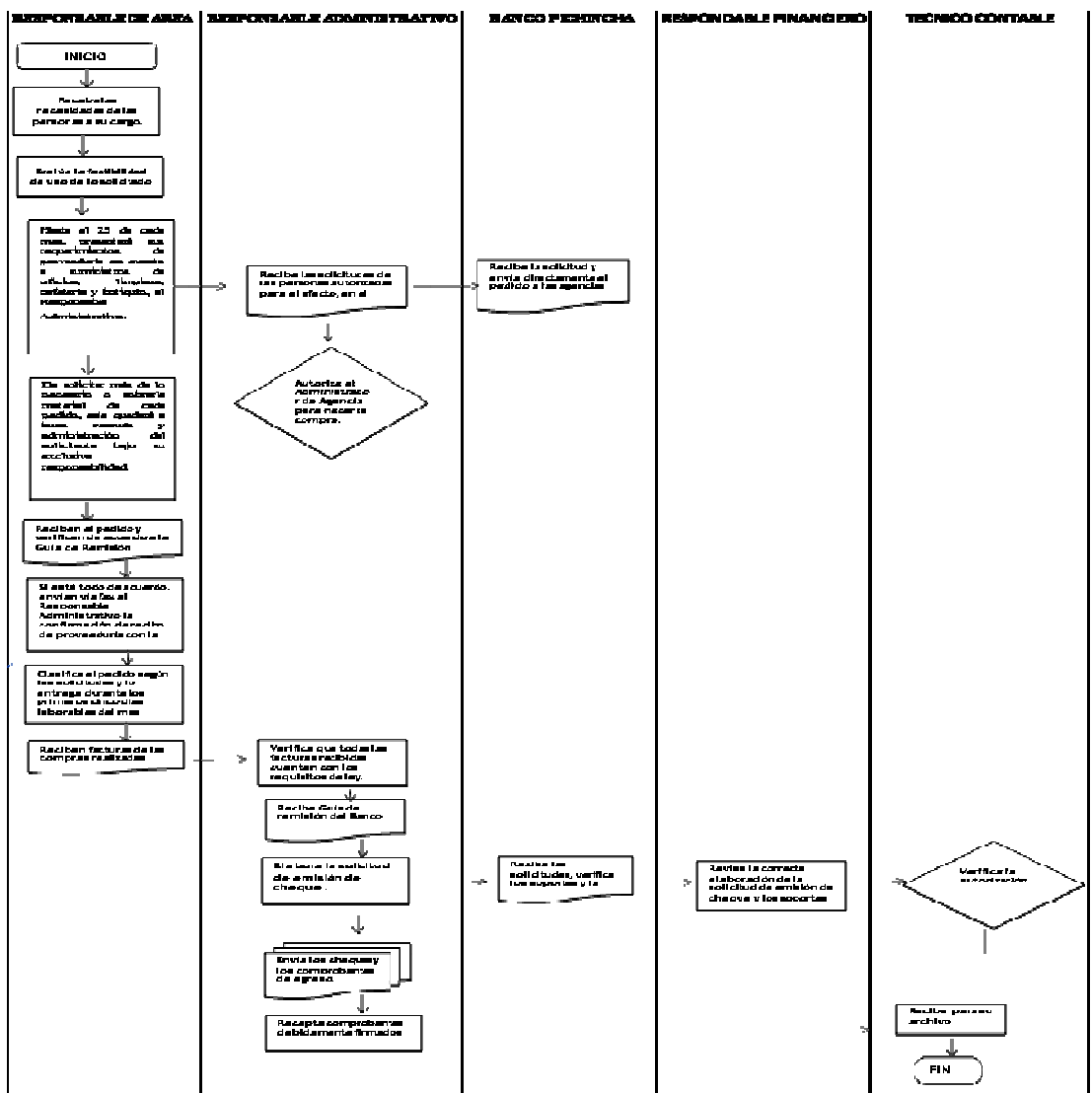
AUDITORÍA DE GESTIÓN

REF:
PECC 210/11

**FLUJOGRAMAS DEL DEPARTAMENTO
FINANCIERO-ADMINISTRATIVO**

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Proceduría



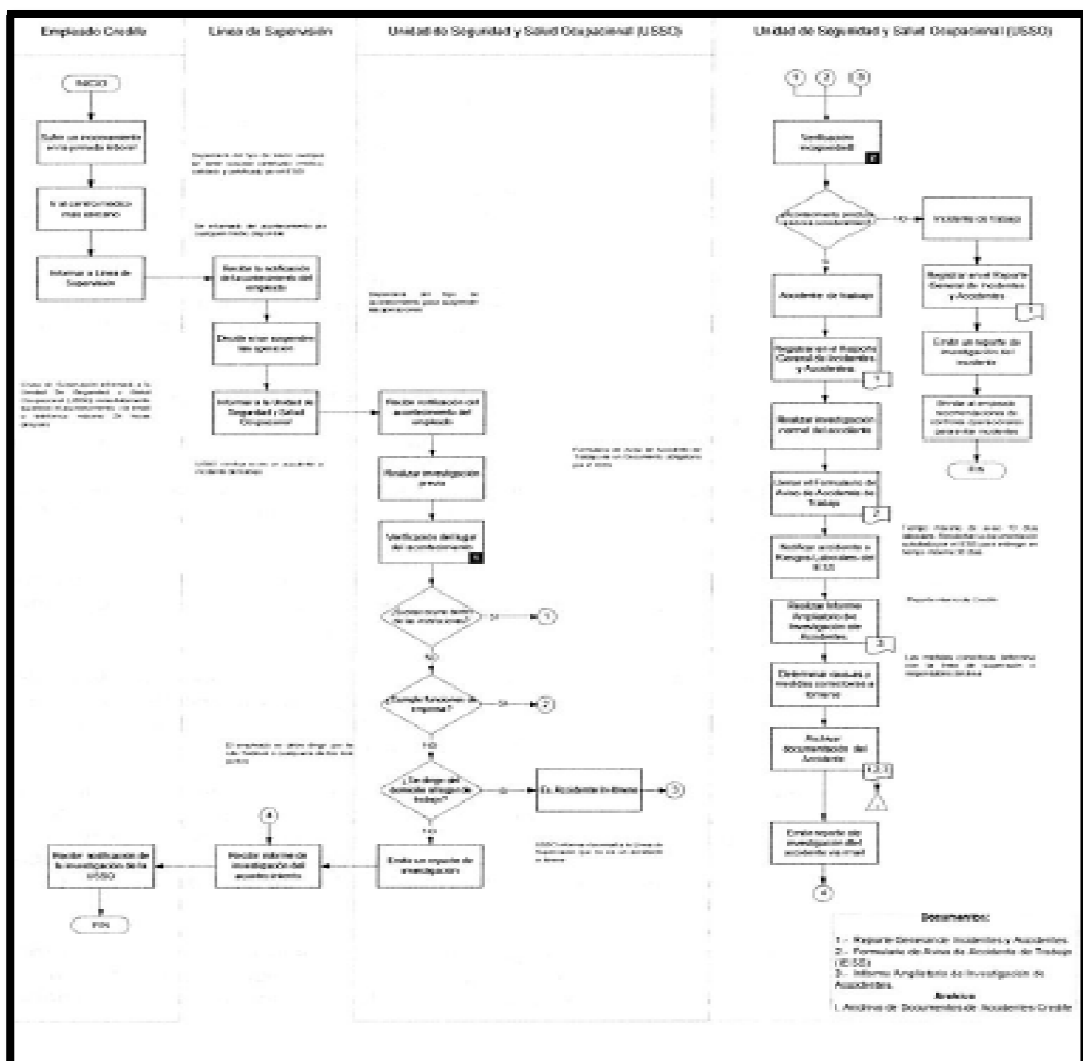
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA: 14/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.


FECHA: 14/07/2014.

Accidentes Laborales



REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 14/07/2014.
---	---------------------------

5.2.1.3 Evaluación del Sistema de Control Interno Departamento Financiero Administrativo

		<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>				
<p>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>						
No	PREGUNTAS	SI	NO	CALF.		OBSERVACIONES
				OP.	OB.	
1	¿Se preparan estados financieros mensuales?	X		10	10	
2	¿Se presentan estados financieros reales y presupuestados y sus comparaciones y explicaciones de diferencias?	X		10	10	
3	¿Los movimientos contables que afectan las cuentas del capital contable, están basadas únicamente en las decisiones de los accionistas?		X	10	0	Estos movimientos están basados en las decisiones de los responsables de cada área más no de sus accionistas.
4	¿Tiene organigramas generales, por Departamento, se encuentran actualizados, se cuenta con evidencia de publicación y difusión?	X		10	10	
5	¿La empresa tiene establecido un Manual de Procedimientos Administrativos y contables, esta actualizado?	X		10	10	
6	¿Se cuenta con evidencia de publicación y difusión?		X	10	0	Aunque efectivamente la empresa cuenta con un manual de procedimientos, este no cuenta con la publicación y difusión adecuada. Muchos de los colaboradores no los conocen.
6	¿Se cuenta con Catálogo de cuentas y esta actualizado?	X		10	10	
7	¿Se cumple adecuadamente con las NIIF'S y son aplicadas en forma consistente?	X		10	10	
8	¿Se preparan presupuestos y en su caso se comparan mensualmente contra cifras reales?	X		10	10	

REF
PEC

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 15/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 18/07/2014.



CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN


CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

REF:
PECC 4:

No	PREGUNTAS	SI	NO	CALF.		OBSERVACIONES
				OP.	OB.	
9	¿Se encuentran debidamente autorizados?	X		10	10	
10	¿Se investigan, interpretan y documentan las variaciones?	X		10	10	
11	¿Se tienen calendarizadas las obligaciones fiscales y monitorean su cumplimiento?	X		10	10	
12	¿Existe archivo completo y ordenado de: -Declaraciones y comprobantes de su presentación y/o pago - Requerimientos fiscales?	X		10	6	Al constatar esta información efectivamente se encontró archivados dichos comprobantes de forma ordenada, sin embargo existían documentación que no había desde hace un mes que no había sido archivada
13	¿Los sistemas de contabilidad y de costos, parecen ser adecuados y oportunos?	X		10	10	
TOTAL				140	121	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.					FECHA: 15/07/2014.	
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.					FECHA: 18/07/2014.	

5.2.1.4 Medición de Riesgo en el Departamento Financiero-Administrativo

EBARBA  <small>AUDITORES CONSULTORES</small>		CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN																					
		MEDICIÓN DE RIESGOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013																					
<p>➤ NIVEL DE CONFIANZA:</p> <div style="background-color: #4b4b9b; color: white; padding: 10px; margin: 10px 0;"> $NC = (\text{Puntaje Obtenido} / \text{Puntaje Óptimo}) * 100$ $NC = (121/140)$ </div>																							
<p>➤ NIVEL DE RIESGO:</p> <div style="background-color: #4b4b9b; color: white; padding: 10px; margin: 10px 0;"> $NR = 100\% - 86\%$ $NR = 14\%$ </div>																							
<p>➤ MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Rango de confianza</th> <th>Nivel de Riesgos</th> <th colspan="2">Nivel de Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="background-color: red;"> <td>15% - 40%</td> <td>ALTO</td> <td colspan="2">BAJO</td> </tr> <tr style="background-color: yellow;"> <td>41% - 60%</td> <td>(-) MODERADO</td> <td>(-) MODERADO</td> <td>REGULAR</td> </tr> <tr style="background-color: yellow;"> <td>61% - 85%</td> <td>(+) MODERADO</td> <td>(+) MODERADO</td> <td>BUENO</td> </tr> <tr style="background-color: green;"> <td>86% - 95%</td> <td>BAJO</td> <td colspan="2">ALTO</td> </tr> </tbody> </table>				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	
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																					
<p>INTERPRETACIÓN: En base a los resultados obtenidos en el cuestionario se determina que el nivel de confianza se encuentra en un 86%, en consecuencia se tiene un nivel de riesgo de 14% BAJO: y, un nivel de confianza ALTO.</p>																							
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.		FECHA: 17/07/2014.																					
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.		FECHA: 18/07/2014.																					

 REF:
 PECC 6 1



CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN

REF:
PECC 6 1/2

MEDICIÓN DE RIESGOS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

- **RIESGO INHERENTE:** El riesgo inherente del proceso del Departamento Financiero-Administrativo es de un 59.25% esto se determinó en la visita a las instalaciones y entrevista con el Jefe Administrativo para conocer la situación de la empresa 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 15%
- **RIESGO DE AUDITORÍA PROCESO DE COMPRAS:**

$$RA = (RI * RC * RD) * 100$$


$$NC = (0.5925 * 0.14 * 0.15) * 100$$

INTERPRETACIÓN:

Se concluye que el equipo de auditores se enfrenta a un riesgo de Auditoría del 1.24% que se presente un error material; y éste haya evadido los controles del cliente y podría no ser detectado por los procedimientos de Auditoría.


ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 17/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 18/07/2014.

5.2.1.5 Hallazgo de Control Interno Departamento Financiero-Administrativo

<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>EBARBA  AUDITORES CONSULTORES</p> <p>HOJA DE HALLAZGO- EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</p> <p>PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>	
HALLAZGO N.- 1	
TÍTULO: Archivo de declaraciones y comprobantes de su presentación y/o pago y Requerimientos fiscales	
CONDICIÓN:	Al constatar esta información efectivamente se encontró archivados dichos comprobantes de forma ordenada, sin embargo existía documentación que no había sido archivada desde hace un mes, dentro de esta documentación se encontraron comprobantes de retención anulados, cheques anulados, y comprobantes de egreso.
CRITERIO:	Dentro de la política de Pago a Proveedores se establece que: los documentos deberán hallarse organizados físicamente en carpetas y subcarpetas normalizadas por el Archivo General, y únicamente en éstas, como única forma de garantizar la conservación de los documentos a medio y largo plazo. Las carpetas y subcarpetas contendrán la información necesaria para identificar de manera clara y directa la documentación que contiene.
CAUSA:	Luego de haber observado y analizado el archivo del departamento Administrativo-Financiero se pudo constatar que el mismo se encontraba debidamente organizado por fecha, o número de documento según corresponda, sin embargo se encontraron documentos sueltos en el escritorio que correspondían al mes pasado, los mismo que no habían sido archivados debido al descuido de sus custodios por las diferentes obligaciones que tienen.
EFECTO:	Uno de los mayores problemas que se presentan en el manejo de archivos es el desconocimiento de principios y técnicas para su organización y control. Muchas veces, los documentos que se integran a un expediente no se organizan de forma correcta lo cual, tiene como consecuencia, problemas en el acceso a los documentos y en la transparencia de la gestión.
CONCLUSIONES: El Departamento Financiero-Administrativo, específicamente el área de pagos no cuenta con un manejo adecuado del archivo en general lo que implica problemas de acceso a la documentación y en la transparencia de la gestión.	
RECOMENDACIONES: Al Jefe de pagos: 1. Deberá planificar una jornada ya sea diaria semanal para la gestión de archivo con el fin de precautelar el orden en la documentación y garantizar la transparencia de proceso.	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 17/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 18/07/2014.

REF:
HA CI. 1

		CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN	
		<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> REF: HA CI. 2 </div>	
HOJA DE HALLAZGO EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013			
HALLAZGO N.- 2			
TÍTULO: Decisiones de los accionistas sobre los movimientos contables del capital			
CONDICIÓN:	<p>Los movimientos contables en cuanto a las cuentas de capital que se realizan en Credife S.A. Están basados en las decisiones de los responsables de cada área, en este caso en el Jefe Administrativo más no de sus accionistas. Sin embargo posteriormente son comunicados a los mismos en los respectivos balances con el fin de que ellos tomen las decisiones adecuadas y pertinentes. Esto significa que aunque su respuesta es negativa en el cuestionario de control interno no significa que existe deficiencia en el proceso ya que no afecta a la eficiencia y eficacia del mismo si no todo lo contrario.</p>		
CRITERIO:	<p>Los movimientos contables que afectan las cuentas del capital contable, si bien es cierto debe contar con las decisiones aprobatorias por parte de sus accionistas; sin embargo al ser Credife una empresa filial del Banco Pichincha, tiene cierto grado de complicidad contar con esto, es por esto que son los responsables de cada área conjuntamente con el gerente de la empresa quienes cuentan con las facultades necesarias para tomar las decisiones respectivas frente a estos movimientos</p>		
CAUSA:	<p>Luego de realizar una indagación que permita determinar en quien se basan las decisiones sobre los movimientos contables sobre las cuentas de capital se observó que estas son tomadas por el Jefe Administrativo y el Jefe de Contabilidad conjuntamente con el Gerente General debido a que no se cuenta con la presencia de los accionistas</p>		
EFECTO:	<p>En si esta negativa no tiene un efecto sustancial dentro de la empresa ya que las decisiones tomadas hasta ahora por los responsables financieros han sido las más acertadas ya que se encuentran en plenas facultades para hacerlo</p>		
<p>CONCLUSIONES: Las decisiones relacionadas con las cuentas de Capital no son tomadas por los accionistas si no por el Jefe Administrativo en conjunto con el Jefe de Contabilidad y la Gerencia General debido a que no se cuenta con la presencia recurrente de los primeros.</p>			
<p>RECOMENDACIONES: Al Directorio: 2. Realizarán Juntas de Directorio como mínimo una vez al mes con el fin de poner al tanto de la situación actual de la compañía y de las diferentes eventualidades que pueden presentarse en el periodo y puedan así tomar las medidas necesarias para garantizar el buen desempeño de la misma.</p>			
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA		FECHA: 17/07/2014.	
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.		FECHA: 18/07/2014.	

 <p style="text-align: center;">CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">HOJA DE HALLAZGO EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>		REF: HA CI. 3
HALLAZGO N.- 3		
TÍTULO: Publicación y difusión del manual de funciones		
CONDICIÓN:	Credife cuenta actualmente con un manual de funciones, sin embargo el mismo no se encuentra actualizado según las necesidades actuales y lineamientos de Banco Pichincha que enfrenta la empresa; adicionalmente no es conocido por los colaboradores ya que no se encuentran publicados en la Intranet de la Institución.	
CRITERIO:	Es importante que la institución publique y difunda los manuales que tiene la misma ya que ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia. Ya que de nada sirve que cuente con estos manuales si no les da la función que tienen. El Manual de Normas y procedimientos es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo.	
CAUSA:	Luego de la investigación realizada se determinó que con el proceso interno de segmentación implementado por Banco Pichincha en el mes de Abril los manuales no han sido actualizados bajo los lineamientos de Banco ni comunicados al personal.	
EFFECTO:	La falta de conocimiento de los manuales por parte de los colaboradores de Credife S.A. dificulta la supervisión del trabajo de los mismos, lo que podría provocar duplicidad de funciones y la falta de optimización de recursos.	
CONCLUSIONES:		
El Departamento Financiero-Administrativo no cuenta con manuales actualizados bajo los lineamientos establecidos en Banco Pichincha y tampoco cuentan con la difusión necesaria entre el personal.		
RECOMENDACIONES:		
Al Jefe administrativo y Jefe de Contabilidad:		
3. Deberán empeñarse en la interrelación con las otras áreas y que éstas se conecten con el fin de llegar a la misma meta, realizar cronogramas de reuniones que se monitoreen y se cumplan obteniendo una retroalimentación. Además de trabajar en la actualización de dichos manuales.		
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.		FECHA: 17/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.		FECHA: 18/07/2014.

5.2.1.6 Informe de Control Interno

Sr.

Diego Daza

Jefe Administrativo

Presente.-



Estimado:

En la planificación y ejecución de nuestra auditoría de los procesos de la empresa CREDIFE S.A, por el periodo concluido al 31 de Diciembre del 2013, consideramos su estructura de control interno, a efectos de determinar nuestros procedimientos de auditoría con el propósito de dar recomendaciones a los procesos del Departamento Financiero-Administrativo.

Determinamos ciertos asuntos que se relacionan con la estructura de control interno y sus operaciones, que nosotros consideramos son condiciones reportables.

Incluimos también nuestros comentarios en relación con ciertos asuntos administrativos y operativos y nuestras recomendaciones respectivas. Dichas recomendaciones surgen de las observaciones realizadas en nuestra auditoría al Departamento Financiero-Administrativo.

Este informe está dirigido únicamente para información y uso de los Responsables, e integrantes del Departamento Financiero-Administrativo de la institución.

Estaremos gustosos de discutir estos comentarios con usted y, si lo desea, asistirlo en la implantación de nuestras sugerencias.

RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

Debido a la naturaleza de la auditoría, los resultados se encuentran expresados en un resumen de los hallazgos detectados, los cuales tienen sus respectivas conclusiones y recomendaciones para la mejora de los mismos en cada proceso y, a continuación se detallan:

DEPARTAMENTO FINANCIERO-ADMINISTRATIVO

1.1 Archivo de declaraciones y comprobantes de su presentación y/o pago y Requerimientos fiscales

Al constatar esta información efectivamente se encontró archivados dichos comprobantes de forma ordenada, sin embargo existía documentación que no había sido archivada desde hace un mes, dentro de esta documentación se encontraron comprobantes de retención anulados, cheques anulados, y comprobantes de egreso.

Dentro de la política de Pago a Proveedores se establece que: los documentos deberán hallarse organizados físicamente en carpetas y subcarpetas normalizadas por el Archivo General, y únicamente en éstas, como única forma de garantizar la conservación de los documentos a medio y largo plazo. Las carpetas y subcarpetas contendrán la información necesaria para identificar de manera clara y directa la documentación que contiene.

Luego de haber observado y analizado el archivo del departamento Administrativo-Financiero se pudo constatar que el mismo se encontraba debidamente organizado por fecha, o número de documento según corresponda, sin embargo se encontraron documentos sueltos en el escritorio que correspondían al mes pasado, los mismo que no habían sido archivados debido al descuido de sus custodios por las diferentes obligaciones que tienen.

Uno de los mayores problemas que se presentan en el manejo de archivos es el desconocimiento de principios y técnicas para su organización y control. Muchas veces, los documentos que se integran a un expediente no se organizan de forma correcta

lo cual, tiene como consecuencia, problemas en el acceso a los documentos y en la transparencia de la gestión.

Conclusiones:

El Departamento Financiero-Administrativo, específicamente el área de pagos no cuenta con un manejo adecuado del archivo en general lo que implica problemas de acceso a la documentación y en la transparencia de la gestión.

Recomendaciones:

Al Jefe de pagos:

1. Deberá planificar una jornada ya sea diaria o semanal para la gestión de archivo con el fin de precautelar el orden en la documentación y garantizar la transparencia de proceso.

1.2 Decisiones de los accionistas sobre los movimientos contables del capital

Los movimientos contables en cuanto a las cuentas de capital que se realizan en Credife S.A. Están basados en las decisiones de los responsables de cada área, en este caso en el Jefe Administrativo más no de sus accionistas. Sin embargo posteriormente son comunicados a los mismos en los respectivos balances con el fin de que ellos tomen las decisiones adecuadas y pertinentes. Esto significa que aunque su respuesta es negativa en el cuestionario de control interno no significa que existe deficiencia en el proceso ya que no afecta a la eficiencia y eficacia del mismo si no todo lo contrario.

Los movimientos contables que afectan las cuentas del capital contable, si bien es cierto debe contar con las decisiones aprobatorias por parte de sus accionistas; sin embargo al ser Credife una empresa filial del Banco Pichincha, tiene cierto grado de complicidad contar con esto, es por esto que son los responsables de cada área conjuntamente con el gerente de la empresa quienes cuentan con las facultades necesarias para tomar las decisiones respectivas frente a estos movimientos

Luego de realizar una indagación que permita determinar en quien se basan las decisiones sobre los movimientos contables sobre las cuentas de capital se observó que estas son tomadas por el Jefe Administrativo y el Jefe de Contabilidad conjuntamente con el Gerente General debido a que no se cuenta con la presencia de los accionistas

En si esta negativa no tiene un efecto sustancial dentro de la empresa ya que las decisiones tomadas hasta ahora por los responsables financieros han sido las más acertadas ya que se encuentran en plenas facultades para hacerlo.

Conclusiones:

Las decisiones relacionadas con las cuentas de Capital no son tomadas por los accionistas si no por el Jefe Administrativo en conjunto con el Jefe de Contabilidad y la Gerencia General debido a que no se cuenta con la presencia recurrente de los primeros.

Recomendaciones:

Al Directorio:

2. Realizarán Juntas de Directorio como mínimo una vez al mes con el fin de poner al tanto de la situación actual de la compañía y de las diferentes eventualidades que pueden presentarse en el periodo y puedan así tomar las medidas necesarias para garantizar el buen desempeño de la misma.

1.3 Publicación y difusión del manual de funciones

Credife cuenta actualmente con un manual de funciones, sin embargo el mismo no se encuentra actualizado según las necesidades actuales y lineamientos de Banco Pichincha que enfrenta la empresa; adicionalmente no es conocido por los colaboradores ya que no se encuentran publicados en la Intranet de la Institución.

Es importante que la institución publique y difunda los manuales que tiene la misma ya que ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control

interno y su vigilancia. Ya que de nada sirve que cuente con estos manuales si no les da la función que tienen. El Manual de Normas y procedimientos es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo.

Luego de la investigación realizada se determinó que con el proceso interno de segmentación implementado por Banco Pichincha en el mes de Abril los manuales no han sido actualizados bajo los lineamientos de Banco ni comunicados al personal.

La falta de conocimiento de los manuales por parte de los colaboradores de Credife S.A. dificulta la supervisión del trabajo de los mismos, lo que podría provocar duplicidad de funciones y la falta de optimización de recursos.

Conclusiones:

El Departamento Financiero-Administrativo no cuenta con manuales actualizados bajo los lineamientos establecidos en Banco Pichincha y tampoco cuentan con la difusión necesaria entre el personal.

Recomendaciones:

Al Jefe administrativo y Jefe de Contabilidad:

3. Deberán empeñarse en la interrelación con las otras áreas y que éstas se conecten con el fin de llegar a la misma meta, realizar cronogramas de reuniones que se monitoreen y se cumplan obteniendo una retroalimentación. Además de trabajar en la actualización de dichos manuales.

Atentamente,

Estefanía Gabriela Barba Macías


Auditor Externo

EBARBA AUDITORES CONSULTORES CIA. LTDA.

5.2.2 PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL PROCESO PAGO A PROVEEDORES


CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. EBARBA AUDITORÍA DE GESTIÓN <small>AUDITORES CONSULTORES</small> PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013					
N	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF /PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVACIONES
	Pago a proveedores				
1	Proveedores no calificados				
	Procedimiento de Auditoría: Validar los proveedores que no se encuentran calificados del total de proveedores.	PP. 1	E.B.	21/07/2014	
2	Periodo promedio de pago a proveedores				
	Procedimiento de Auditoría: Revisar el número de facturas pagadas a tiempo	PP. 2	E.B.	21/07/2014	
3	Pagos Aprobados				
	Procedimiento de Auditoría: Analizar el número de pagos subidos al sistema Cash que fueron aprobados	PP. 3	E.B.	21/07/2014	
5	Pagos sin autorizaciones				
	Procedimiento de Auditoría: Analizar el número de solicitudes de pagos que se encuentran sin autorizaciones respectivas.	PP. 4	E.B.	21/07/2014	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.					FECHA: 18/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.					FECHA: 18/07/2014.

 REF:
PP 1/2

EBARBA 					
CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN					
AUDITORES CONSULTORES					
PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013					
N.-	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVACIONES
	Pago a proveedores.				
4.	Validez de comprobantes de ventas				
	Procedimiento de Auditoría: Analizar el número de comprobantes de venta que no cumplen con los requisitos legales establecidos por el Organismo Competente	PP. 5	E.B.	22/07/2014	
6.	Realice los hallazgos encontrados.		E.B.	22/07/2014	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.				FECHA: 18/07/2014.	
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.				FECHA: 18/07/2014.	

 RI
 PI

5.2.2.1 EJECUCIÓN DEL TRABAJO

<p style="text-align: center;">CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>EBARBA  AUDITORES CONSULTORES</p> <p style="text-align: center;">PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>					
PROCESO N.- 1: Proveedores no calificados					
PROCEDIMIENTO: Validar los proveedores que no se encuentran calificados del total de proveedores.					
<p>APLICACIÓN: Se realizó una revisión de la base de proveedores actuales en el Sistema Capital de Banco Pichincha versus los proveedores actuales creados en el Sistema Capital de Credife.</p> <p>Resultados</p> <table border="1"> <tr> <td>Compras a proveedores no calificados</td> <td style="text-align: center;">52</td> </tr> <tr> <td>Compras totales a proveedores</td> <td style="text-align: center;">4842</td> </tr> </table>	Compras a proveedores no calificados	52	Compras totales a proveedores	4842	<p>HALLAZG O:</p> <p>Aplicados los procedimientos de Auditoría se evidencia un número menor de proveedores que no encuentran calificados de acuerdo a la base de proveedores de Banco Pichincha.</p>
Compras a proveedores no calificados	52				
Compras totales a proveedores	4842				
<p>INDICADOR: Proveedores no calificados.</p> <p>Proveedores no calificados _____</p> <p>Proveedores no calificados _____</p> <p>Proveedores no calificados 1.07%</p> <p>Del total de compras realizadas durante el año 2013, el 1.07% fueron realizadas a proveedores que no se encuentran calificados según la base de proveedores que maneja Banco Pichincha.</p>					

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA	FECHA: 21/07/2014
REVISADO POR: DR. ANIBAL ALTAMIRANO	FECHA: 21/07/2014



CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

REF:
PP.


Pago a Proveedores con proveedores calificados

Mes	Compras proveedores calificados	Compras proveedores no calificados	Total
Enero	413	14	427
Febrero	389	7	396
Marzo	401	9	410
Abril	377	8	385
Mayo	462	5	467
Junio	397	4	401
Julio	315	0	315
Agosto	428	1	429
Septiembre	381	0	381
Octubre	352	1	353
Noviembre	426	0	426
Diciembre	449	3	452
TOTAL	4790	52	4842

Nota: El área de pagos supo argumentar que el número de proveedores no calificados se debe al proceso interno de segmentación por parte de Banco Pichincha en donde el primer trimestre del año 2013 aún se encontraban en el proceso de transición e implementación de las nuevas políticas.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 21/07/2014.
---------------------------------	--------------------

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 21/07/2014.
---	---------------------------

	CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN	
	PROCESO DE COMPRAS NACIONALES PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	
PROCESO: Proveedores Nacionales no Calificados		
HALLAZGO N.- 1		
CONDICIÓN	En el año 2013 se realizaron compras a proveedores que no están calificados según la base de proveedores de Banco Pichincha.	
CRITERIO	De acuerdo a la política de Calificación de Proveedores se establece que para la calificación de un proveedor se considerara la referencia de los proveedores calificados por Banco Pichincha con el fin de guardar correcta sinergia y aprovechar de las condiciones ofertadas por el Banco Pichincha.	
CAUSA	En el primer trimestre del año, el Jefe Administrativo en conjunto con el área de compras, autorizó la compra de bienes y contratación de servicios a proveedores no calificados por Banco Pichincha debido a que al encontrarse en el proceso de transición y alineación a las políticas de Banco Pichincha no constaban en su base de proveedores.	
EFFECTO	El 1.07% de las compras fueron realizadas a proveedores que no se encuentran calificados según la base de proveedores que maneja Banco Pichincha. Esto ocasiona el Incumplimiento de la política y no contar con un portafolio confiable de proveedores que cumpla con todos los parámetros establecidos.	


CONCLUSIONES:

En el año 2013 se compró a un 1.07% de proveedores que no se encuentran calificados como indica en la política de compras, esto sucede porque En el primer trimestre del año, el Jefe Administrativo en conjunto con el área de compras, autorizó la compra de bienes y contratación de servicios a proveedores no calificados por Banco pichincha debido a que al encontrarse en el proceso de transición y alineación a las políticas de Banco Pichincha no constaban en su base de proveedores.

RECOMENDACIONES:**Al Jefe Administrativo y Jefe de Compras**

1._ Se controlará a los proveedores con los que se realizan las compras de bienes y servicios y si no se encuentra calificado por Banco Pichincha solicitar la calificación del mismo o al tratarse de servicio ocasional solicitar la autorización al Vicepresidente Financiero-Administrativo de Banco Pichincha.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 21/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 21/07/2014.

<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	
	
<p>PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>	
<p>PROCESO N.- 2: Periodo promedio de pago a proveedores.</p>	
<p>PROCEDIMIENTO:Revisar el número de facturas pagadas a tiempo.</p>	
<p>APLICACIÓN:</p> <p>Se procedió a revisar el cumplimiento del plazo de pago acordado entre la Compañía y el proveedor el mismo que es de 15 días a partir de la recepción de la factura, excepto las facturas de los organismos de control de aviación. Durante el periodo auditado.</p> <p>Para esto se realizó se obtuvo una muestra aleatorio de pagos realizados en el 2013</p>	<p>HALLAZGO:</p> <p>Aplicados los procedimientos de Auditoría se evidencia que no se cumple con el plazo de pago a proveedores</p>

REF:
PP. 2

INDICADOR:Periodo promedio de pago a proveedores

Periodo promedio de pago a proveedores=_____

Periodo promedio de pago a proveedores —**Periodo promedio de pago a proveedores** 63.15%

Del total de pagos revisados del año 2013, el 63.15% de los pagos a proveedores se realizan en el plazo establecido es decir 15 días a partir de la fecha de recepción.


∞ = Datos extraídos del sistema.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA: 21/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.

FECHA: 21/07/2014.

CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN EBARBA  AUDITORES CONSULTORES					
PROCESO DE PAGO A PROEEDORES PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013					
Pago a proveedores					
PROVEEDOR	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE PAGO	FACTURAS PAGADAS A TIMEPO	FACTURA	VALOR
ARTE GRAFICO .S.A	19/12/2013	23/12/2013	X	36065	800.93
DINVIAJES	21/12/2013	27/12/2013	X	9563	1532.26
HOSTERIA BALANDRA	21/12/2013	27/12/2013	X	2975	632.11
NOVARO PAREDES	25/12/2013	30/12/2013	X	106	1846.8
NOVARO PAREDES	10/10/2013	27/10/2013		3848	7200.00
ERIKA MUNOZ	10/10/2013	27/10/2013		3904	231.00
ERIKA MUNOZ	05/10/2013	27/10/2013		3999	245.00

REF:
PP. 2.1

ERIKA MUNOZ	10/10/2013	27/10/2013		4026	190.00
MANTOMAIN CIA.LTDA.	18/11/2013	22/11/2013	X	4103	725.00
MANTOMAIN CIA.LTDA.	21/12/2013	27/12/2013	X	1497	115,06
OTECEL	21/12/2013	02/01/2014		1498	987.42
FAST LINE	01/10/2013	15/10/2013		6698	621,6
SUSANA SUAREZ	11/06/2013	21/06/2013	X	141	22
CARLOS PAREDES	11/08/2013	16/08/2013	X	119047	941,65
ERIKA MUNOZ	12/09/2013	25/09/2013	X	141654	19,6
CONNEMESIS S.A	12/09/2013	30/09/2013		141656	65,14
MANTOMAIN CIA.LTDA.	10/12/2013	23/12/2013	X	1 919789	200.00
COMISERSA S.A	17-Dec-10	21/12/2013	X	4 978324	1200.00
NOVA SEGUROS	27-Dec-10	05/01/2014	X	292	1256.00
TOTAL:			12		3631,85


Nota: El área de pago supo comentar que en ciertas ocasiones los pagos se retrasan debido algunos son montos fuertes por lo que necesitan autorizaciones del Responsable Administrativo de Banco Pichincha.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.


FECHA: 21/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.


FECHA: 21/07/2014.

 <p style="text-align: center;">CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	
<p>PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>	
<p>PROCESO 2: Periodo promedio de pago a proveedores</p>	
<p>HALLAZGO N.- 2</p>	
CONDICIÓN	Durante el año 2013 se encontraron pagos que no se realizaron dentro del plazo establecido.
CRITERIO	En la política de Pago a proveedores se establece que el Área de pagos tiene 15 días a partir de la fecha de recepción de la factura para efectuar el pago.

RE
PP

CAUSA	El Jefe Administrativo suele tardarse en hacer efectivos los pagos debido a que las facturas de valores significativos necesitan autorizaciones según los niveles de monto.	
EFEECTO	El 36,85% de los pagos se realizaron a destiempo, ocasionando que se genere un malestar debido a que no han recibido ninguna explicación acerca de por qué el retraso en los pagos. Este hecho afecta la reputación de la compañía en el mercado	
CONCLUSIONES:		
Durante el 2013 el 63.15% de los pagos proveedores se realizaron dentro del plazo establecido, los pagos que no se realizaron a tiempo se debe a los montos considerables de las facturas, mismas que necesitan autorizaciones según niveles de aprobación.		
RECOMENDACIONES:		
A los técnicos de pagos:		
3._ Deberán comunicarse con la administración para definir la información que se proporcionará a sus proveedores cuando existan atrasos en los pagos.		
4._ Deberán obtener las autorizaciones necesarias con anticipación para evitar retrasos en los pagos.		
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 21/07/2014.	
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 21/07/2014.	
 CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN		
PROCESO DE PAGO A PROEEDORES		
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013		
PROCESO N.- 3: Pagos aprobados.		
PROCEDIMIENTO: Verificar el número de pagos subidos al sistema Cash que fueron aprobados.		
APLICACIÓN:		HALLAZGO:
Se solicitó al área de pagos que proporcione los archivos del mes de Diciembre de los pagos que fueron subidos en primera instancia al Sistema Cash con el estado de los mismos		Aplicados los procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar.
Pagos subidos al Sistema Cash	32	
Total de pagos aprobados	31	

<p>INDICADOR: Pagos aprobados</p> <p>Pagos aprobados _____</p> <p>Pagos aprobados —</p> <p>Pagos aprobados 96.88%</p> <p>Del total de los pagos subidos al Sistema Cash durante el mes de Diciembre, el 96.88% fueron aprobados, el 3.22% restante no fueron aprobados debido a diferentes motivos</p> <p>∞ = Datos extraídos del sistema.</p>	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 21/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 21/07/2014.

	<p>CREDIFE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>
	<p>PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES</p> <p>PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>

Pagos aprobados.

Proveedor	Fecha	Monto Subido	Monto Aprobado	Estado
Otecel	02/07/2013	\$ 22.140,00	\$ -	Pendiente
ARTE GRAFICO .S.A	02/07/2013	\$ 842,00	\$ 842,00	Ok
DINVIAJES	09/07/2013	\$ 700,00	\$ 700,00	Ok
HOSTERIA BALANDRA	10/07/2013	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	Ok
NOVARO PAREDES	10/07/2013	\$ 622,00	\$ 622,00	Ok
NOVARO PAREDES	10/07/2013	\$ 745,20	\$ 745,20	Ok
ERIKA MUNOZ	15/07/2013	\$ 96,00	\$ 96,00	Ok
MANTOMAIN CIA.LTDA.	15/07/2013	\$ 748,50	\$ 748,50	Ok
FAST LINE	20/07/2013	\$ 743,60	\$ 743,60	Ok
SUSANA SUAREZ	20/07/2013	\$ 12,00	\$ 12,00	Ok
CARLOS PAREDES	20/07/2013	\$ 74,00	\$ 74,00	Ok
ERIKA MUNOZ	22/07/2013	\$ 65,50	\$ 65,50	Ok
CONNMESIS S.A	22/07/2013	\$ 2.500,80	\$ 2.500,80	Ok
MANTOMAIN CIA.LTDA.	22/07/2013	\$ 29,90	\$ 29,90	Ok
COMISERSA S.A	24/07/2013	\$ 2.880,00	\$ 2.880,00	Ok
NOVA SEGUROS	30/07/2013	\$ 36.500,00	\$ 36.500,00	Ok
Industrial Grindorsa	15/07/2013	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	Ok
Marilolys	24/07/2013	\$ 2.385,22	\$ 2.385,22	Ok
Omar Haiman	22/07/2013	\$ 4.820,00	\$ 4.820,00	Ok
Consorcio del Pichincha	30/07/2013	\$ 78.000,00	\$ -	Pendiente
Seguros del Pichincha	30/07/2013	\$ 2.900,00	\$ 2.900,00	Ok

Nota: El Jefe Administrativo supo manifestar que los pagos que se encontraron pendientes de aprobación requerían de la aprobación de la Gerente General que por tratarse de montos altos era necesario su revisión y autorización.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA:
21/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.

FECHA:
21/07/2014.



CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

REF:
PP.

PROCESO N.- 4: Pagos sin autorizaciones.					
PROCEDIMIENTO: Analizar el número de solicitudes de pagos que se encuentran sin las autorizaciones respectivas.					
<p>APLICACIÓN:</p> <p>Se realizó una revisión de varios egresos de forma aleatoria para constatar que cada uno de ellos contenga la autorización respectiva para proceder con el pago.</p> <p>Resultados:</p> <table border="1"> <tr> <td>Pagos sin autorizaciones</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Total de pagos revisados</td> <td>20</td> </tr> </table>	Pagos sin autorizaciones	3	Total de pagos revisados	20	<p>HALLAZGO:</p> <p>Aplicados los procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar.</p>
Pagos sin autorizaciones	3				
Total de pagos revisados	20				
<p>INDICADOR: Pagos sin autorizaciones</p> <p>Pagos sin autorizaciones = $\frac{\text{Pagos sin autorizaciones}}{\text{Total de pagos}} \times 100$</p> <p>Pagos sin autorizaciones = $\frac{3}{20} \times 100$</p> <p>Pagos sin autorizaciones = 15%</p> <p>Del total de egresos revisados, el 15% de estos no se encontraron las autorizaciones respectivas para su pago</p> <p>∞ = Datos extraídos del sistema.</p>					
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 21/07/2014.				
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 21/07/2014.				


N° FACTURA		PROVEEDOR	REQUISITOS			
			AUTORIZACION		CALCULOS CORRECTOS	
			SI	NO	SI	NO
	57	ARTE GRAFICO .S.A	X		X	
2	998803 77	DINVIAJES	X		X	
3	998804 61		X		X	
4	919784 04			X	X	
5	919784 05		X		X	
6	919785 02		X		X	
7	941670 71			X	X	
8	2402		MARY LOLYS FOOD SERVICED	X		X
9	333286	HOTEL COLON INTERNACIONAL C.A.		X	X	
10	333275		X		X	
11	333952		X		X	
12	8354		X		X	
13	10475	HOSTERIA BALANDRA	X		X	
14	10467		X		X	
15	10464		X		X	
16	8144	NOVARO PAREDES	X		X	
17	8145		X		X	
18	7928	ERIKA MUNOZ	X		X	
19	7931		X		X	
20	400	OTECEL	X		X	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.			FECHA: 21/07/2014.			
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.			FECHA: 21/07/2014.			

EBARBA <small>AUDITORES CONSULTORES</small>	CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	
PROCESO N.- 5: Validez de comprobantes de venta.	
PROCEDIMIENTO: Analizar el número de comprobantes de venta que no cumplen con los requisitos legales establecidos por el Organismo Competente	
APLICACIÓN: Se realizó un examen visual de las facturas de forma aleatoria para constatar que cada uno de ellos contenga los requisitos que el Organismo de Control establece para la validez legal y tributaria de los comprobantes de ventas. Para la revisión se seleccionó a los comprobantes de egreso del mes de agosto con un total de 25 facturas del 2013, y se procedió a determinar cuántas facturas cumplen con todos los requisitos establecidos en el manual de procedimientos <ol style="list-style-type: none"> 1) Autorización del SRI 2) Fecha de caducidad del documento 3) 3) Cálculos correctos. 4) Mail de aprobación de gerencia. 5) Facturas a nombre de la compañía 	HALLAZG O: Aplicados los procedimientos de Auditoría se evidencia que existen facturas procesadas que no cumplen con los requisitos legales establecidos por el Organismo de Control.
INDICADOR: Validez de comprobante de venta	
Validez de comprobantes de vena: _____	
Validez de comprobantes de venta —	
Validez de comprobantes de venta 36%	
Del total de facturas revisadas durante el año 2013, el 36% de estas no cumplen con todos los requisitos establecidos por el Organismo Competente.	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 22/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 22/07/2014.


Validez de comprobantes de venta.

e	FACTURA	PROVEEDOR	REQUISITOS					
			NORMATIVA		AUTORIZACION		NOMBRE DE LA EMPRESA	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO
	57	ARTE GRAFICO .S.A	X		X		NA	
	99880376	DINVIAJES	X		X		X	
	99880461		X		X		X	
	91978404		X		X		X	
	91978502		X		X		X	
	94167071		X			X	X	
	2402	MARY LOLYS FOOD SERVICES	X		X		X	
	333286	HOTEL COLON INTERNACIONAL C.A.	X			X		X
	333275		X		X			X
10	333952		X		X			X
11	8354		X		X			X
12	34920	INTELSERVICE	X		X		NA	
13	10475	HOSTERIA BALANDRA	X		X		X	
14	10467		X		X		X	
15	10464		X		X		X	
16	8144	NOVARO PAREDES		X	X		X	
17	8145		X		X		X	
18	7928	ERIKA MUNOZ	X		X		X	
19	7931		X		X		X	
20	7939		X		X		X	
21	4015	MANTOMAIN CIA.LTDA.		X	X		X	
22	4269	CNT	X		X		X	
23	400	OTECEL	X		X			
24	2222	SUSANA SUAREZ	X		X		X	
25	166	CARLOS PAREDES	X			X	X	

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.
FECHA: 22/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.
FECHA: 22/07/2014.

 <p style="text-align: center;">CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>		REF: PP !
PROCESO 5: Validez de comprobantes de venta		
HALLAZGO N.- 3		
CONDICIÓN N	En el mes de Agosto del 2013 se encontraron facturas procesadas que no cumplieron con los requisitos que garantían la validez legal y tributaria de los comprobantes de venta.	
CRITERIO	En el Reglamento de Comprobantes de venta y retención se establecen los parámetros y requisitos que deben contener los comprobantes de venta para su validez legal y tributaria.	
CAUSA	Los técnicos de pagos, en el proceso de revisión de egresos pasaron por alto la revisión de comprobantes de venta por lo que fueron procesados aun sin ser válidos para su emisión.	
EFEECTO	El 36% de los comprobantes de venta son inválidos para su emisión, esto produce un riesgo tributario con el Organismo de Control.	
<p>CONCLUSIONES:</p> <p>Durante el mes de Agosto del año 2013, el 36% de los comprobantes de venta no cumple con los requisitos legales y tributarios que exige el SRI para su validez, debido que en el proceso de pago de estos se pasó por alto la revisión de estos requisitos.</p> <p>RECOMENDACIONES:</p> <p>A los técnicos de pagos y Jefe de Contabilidad:</p> <p>5._Revisará minuciosamente que los comprobantes de venta cumplan con cada uno de los requisitos establecidos en los manuales de procedimientos y en la Ley de Comprobantes de venta y retención antes de su registro contable y posterior pago.</p>		
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.		FECHA: 22/07/2014.
REVISADO ALTAMIRANO.	POR: DR. ANÍBAL	FECHA: 22/07/2014.


5.2.3 PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL PROCESO DE DECLARACIÓN DE IMPUESTOS

		CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN			
PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA PROCESO DE DECLARACIÓN DE IMPUESTOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013					
N. -	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVA CIONES
	Declaración de Impuestos				
1.	Cumplimiento de la fecha de declaración de impuestos				
	Procedimiento de Auditoría: Validar la fecha de declaración de IVA e IR al SRI.	DI. 1	E.B.	23/11/2013	
2.	Errores en el ingreso de las facturas				
	Procedimiento de Auditoría: Revisar el número de errores que existen en el ingreso de facturas	DI. 2	E.B.	24/11/2013	
3.	Comprobantes de Retención entregados a tiempo.				
	Procedimiento de Auditoría: Analizar la fecha de entrega de los comprobantes de retención comparando con los tiempos de entrega establecidos.	DI. 3	E.B.	25/11/2013	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.				FECHA: 18/07/2014.	

 REF:
DI 1

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO	FECHA: 18/07/2014.
--	---------------------------

5.2.3.1 EJECUCIÓN DEL TRABAJO

		CREDI FE DESARROLLO MICROEPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN								
PROCESO DE DECLARACIÓN DE IMUESTOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013										
PROCESO N.- 1: Cumplimiento de la fecha de declaración de Impuestos.										
PROCEDIMIENTO: Validar la fecha de declaración de IVA e IR al SRI.										
APLICACIÓN: Se verifica físicamente en el archivo de las carpetas de impuestos validando la fecha y monto de declaración tanto del Retención en la Fuente como Retenciones de IVA.		HALLAZGO:								
Respuestas		Aplicados los procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar.								
<table border="1"> <tr> <td>Declaraciones realizadas a tiempo</td> <td>12</td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">β</td> </tr> <tr> <td>Total de declaraciones</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>				Declaraciones realizadas a tiempo	12	β	Total de declaraciones	12		
Declaraciones realizadas a tiempo	12			β						
Total de declaraciones	12									
INDICADOR: Cumplimiento de la fecha de declaración de impuestos.										
Cumplimiento de la fecha de declaración de impuestos=_____										
Cumplimiento de la fecha de declaración de impuestos —										
Importaciones con documentos completos 100%										
Del total de las declaraciones del año del 2013 el 100% se realizaron dentro del plazo establecido, para el caso de Credi Fe y según su noveno dígito de su Ruc; la fecha de declaración mensual es el 26 de cada mes.										
β = Datos verificados físicamente.										
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.		FECHA: 23/07/2014.								
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.		FECHA: 23/07/2014.								

PROCESO DE DECLARACIÓN DE IMPUESTOS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Cumplimiento de la fecha de declaración de Impuestos.

Retención en la Fuente			
Mes	Fecha de Declaración	Valor Declarado	Valor según libros
Enero	24/01/2013	\$ 32.529,10	\$ 32.529,10
Febrero	21/02/2013	\$ 21.571,03	\$ 21.571,03
Marzo	24/03/2013	\$ 27.346,90	\$ 27.346,90
Abril	21/04/2013	\$ 31.886,42	\$ 31.886,42
Mayo	22/05/2013	\$ 28.630,00	\$ 28.630,00
Junio	24/06/2013	\$ 26.485,64	\$ 26.485,64
Julio	22/07/2013	\$ 26.759,12	\$ 26.759,12
Agosto	23/08/2013	\$ 25.987,15	\$ 25.987,15
Septiembre	23/09/2013	\$ 22.492,67	\$ 22.492,67
Octubre	25/10/2013	\$ 28.350,49	\$ 28.350,49
Noviembre	22/11/2013	\$ 27.617,55	\$ 27.617,55
Diciembre	23/12/2013	\$ 26.745,00	\$ 26.745,00


Retención de IVA			
Mes	Fecha de Declaración	Valor Declarado	Valor según libros
Enero	24/01/2013	\$ 4.279,00	\$ 4.279,00
Febrero	21/02/2013	\$ 2.933,00	\$ 2.933,00
Marzo	24/03/2013	\$ 4.362,70	\$ 4.362,70
Abril	21/04/2013	\$ 3.587,30	\$ 3.587,30
Mayo	22/05/2013	\$ 5.600,00	\$ 5.600,00
Junio	24/06/2013	\$ 4.530,00	\$ 4.530,00
Julio	22/07/2013	\$ 7.009,70	\$ 7.009,70
Agosto	23/08/2013	\$ 4.750,00	\$ 4.750,00
Septiembre	23/09/2013	\$ 3.998,60	\$ 3.998,60
Octubre	25/10/2013	\$ 4.266,85	\$ 4.266,85
Noviembre	22/11/2013	\$ 4.960,00	\$ 4.960,00
Diciembre	23/12/2013	\$ 5.849,00	\$ 5.849,00

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA: 22/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.


FECHA: 22/07/2014.

		<p align="center">CREDI FE DESARROLLO MICORMEPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>						
<p>PROCESO DE DECLARACIÓN DE IMPUESTOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>								
<p>PROCESO N.- 2: Errores en el ingreso de facturas.</p>								
<p>PROCEDIMIENTO: Revisar el número de errores que existen en el ingreso de facturas</p>								
<p>APLICACIÓN:</p> <p>Seleccionar una muestra de facturas y revisar si sus asientos contables tienen todos los datos de fecha, proveedor, número de factura, secuenciales, autorización y valores.</p> <p>Resultados</p> <table border="1"> <tr> <td>Errores encontrados</td> <td>25</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">∞</td> </tr> <tr> <td>Total de ingresos revisados</td> <td>35</td> </tr> </table>		Errores encontrados	25	∞	Total de ingresos revisados	35	<p>HALLAZGO:</p> <p>Aplicados los procedimientos de Auditoría se evidencia que el porcentaje de errores que existen en el ingreso de facturas al sistema es alto.</p>	
Errores encontrados	25	∞						
Total de ingresos revisados	35							
<p>INDICADOR: Errores en el ingreso de Facturas.</p> <p>Errores en el ingreso de facturas=_____</p> <p>Errores en el ingreso de facturas —</p> <p>Errores en el ingreso de facturas 71.43%</p> <p>Del total de los ingresos de facturas revisados durante el año del 2013 el 71.43% son erróneos en diferentes campos.</p> <p>∞= Datos verificados en el sistema.</p>								
<p>ELABORADO POR: ESTEFANA BARBA.</p>		<p>FECHA: 24/07/2014.</p>						
<p>REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.</p>		<p>FECHA: 24/07/2014.</p>						

EBARBA		CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.			
AUDITORES CONSULTORES		AUDITORÍA DE GESTIÓN			
PROCESO DE DECLARACIÓN DE IMPUESTOS					
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013					
Errores en el ingreso de facturas.					
No. Documento	No. Autorización	No. Secuencial	No. Factura	Calculo	Retenciones
7854					
1249	X	X			
7458					
6259				X	X
1274					
3584		X			
6974					
8519	X				
3641		X			
3814					
1546					
8246					
9173					
3179	X				
5491				X	X
6912	X				
4725	X				
5142	X				
7465	X				
5492	X				
7583	X				
1273		X			
8520					
3642			X		
3815		X			
7466			X		
9172					
3280		X			
5492					
4726					
5493					


REF:
DI. 2

7584	X				
1274	X				
7469			X		


EBARBA  <small>AUDITORES CONSULTORES</small>	CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN
	PROCESO DE DECLARACIÓN DE IMPUESTOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
PROCESO 2: Errores en el ingreso de facturas.	

REF:
DI. 2.3

HALLAZGO N.- 1	
CONDICIÓN	El registro de comprobantes de venta durante el año 2013 contiene errores.
CRITERIO	De acuerdo a la política de pago a proveedores se establece que todas las facturas a ser canceladas deberán tener la respectiva recepción a conformidad del usuario –destinatario del bien o servicio recibido, deben cumplir con los requisitos legales de los comprobantes de venta señalados en la Ley y en el Reglamento de Comprobantes de Ventas y Retención.
CAUSA	Los técnicos de pagos tienen errores recurrentes de digitación, adicionalmente las autorizaciones no son actualizadas oportunamente lo que generan diferencias en las declaraciones de impuestos
EFECTO	El 71.43% de los registros contiene información errónea. La declaración de información errónea ante el Organismo de Control puede ocasionar sanciones tributarias considerables.
<p>CONCLUSIONES:</p> <p>Los errores encontrados en el ingreso de los comprobantes de venta representan el 71.43% del total de las facturas ingresadas, revisadas aleatoriamente, esto se da debido a que el personal del área de pagos tienen constantes errores de digitación o tipiado y falta de actualización de datos.</p> <p>RECOMENDACIONES:</p> <p>Al personal del área de pagos:</p> <p>5._Deberá tener más precaución en el ingreso de datos tanto pre impresos como de llenado y de igual manera mantener actualizado los datos informativos de los proveedores y de sus comprobantes de venta.</p>	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 24/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 24/07/2014.

	CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN
	<p align="center">PROCESO DE DECLARACIÓN DE IMPUESTOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>

PROCESO N3. : Comprobantes de retención entregados a tiempo.							
PROCEDIMIENTO: Analizar la fecha de entrega de los comprobantes de retención comparando con los tiempos de entrega establecidos.							
APLICACIÓN: Se examinan las fechas de entrega de comprobantes de retención a los proveedores.	HALLAZGO : Aplicados los procedimientos de Auditoría no se evidencia un hallazgo a que se pueda comentar.						
<table border="1"> <tr> <td>Comprobantes entregados a tiempo</td> <td>4317</td> <td>∞</td> </tr> <tr> <td>Total de comprobantes entregados</td> <td>4329</td> <td></td> </tr> </table>	Comprobantes entregados a tiempo	4317	∞	Total de comprobantes entregados	4329		
Comprobantes entregados a tiempo	4317	∞					
Total de comprobantes entregados	4329						
INDICADOR: Comprobantes de retención entregados a tiempo.							
<p>Comprobantes de retención entregados a tiempo = _____</p> <p>Comprobantes de retención entregados a tiempo —</p> <p>Comprobantes de retención entregados a tiempo 99.74%</p> <p>Del total de comprobantes de retención entregados el 99.74% fueron entregados a tiempo, sin embargo se pudo constatar que en la ciudad de Quito, Credi Fe no entrega directamente los comprobantes a sus proveedores, son ellos quien los retira en sus oficinas.</p> <p>∞= Datos verificados en el sistema.</p>							
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 24/07/2014.						
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 24/07/2014.						

	CREDI FE DESARROLLO MICROEMPESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN	<div style="border: 1px solid red; border-radius: 10px; padding: 5px; color: red; text-align: center;"> REF: CP. 3.1 </div>
	PROCESO DE DECLARACIÓN DE IMPUESTOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	

Comprobantes de retención entregados a tiempo.

Mes	Total de Comprobantes de Retención	Comprobantes de retención entregados a tiempo
Enero	412	409
Febrero	390	390
Marzo	397	397
Abril	372	370
Mayo	450	450
Junio	383	383
Julio	300	300
Agosto	421	419
Septiembre	371	370
Octubre	339	336
Noviembre	410	410
Diciembre	439	438
TOTAL	4684	4672


ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA: 25/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.

FECHA: 25/07/2014.

5.2.4 PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL PROCESO DE PRESUPUESTO

 CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN					
PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA PROCESO DE PRESUPUESTO CREDIFE PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013					
N	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVACIONES
	Presupuesto Credi Fe				
1	Eficiencia Presupuestaria.				
	Procedimiento de Auditoría: Comparar el total de presupuesto ejecutado versus el presupuesto aprobado.	PC. 1	E.B.	28/07/2014	
2	Capacidad de Ejecución de Presupuestos				
	Procedimiento de Auditoría: Medirla capacidad de ejecución de proyectos presupuestados	PC. 2	E.B.	28/07/2014	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.				FECHA: 18/07/2014.	
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.				FECHA: 18/07/2014.	

RE
PC

EBARBAAUDITORES
CONSULTORESCREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**PROCESO DE PRESUESTO CREDIFE**
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**PROCESO N.- 1:** Eficiencia presupuestaria de egresos.**PROCEDIMIENTO:** Comparar el total de presupuesto ejecutado versus el presupuesto aprobado de egresos**APLICACIÓN:**

Se procedió a revisar la ejecución del Presupuesto, analizando los Estados Financieros versus el Presupuesto Aprobado por el Directorio.

Presupuesto Ejecutado	3653.000. 00
Presupuesto Aprobado	3500.000. 00

HALLAZGO
:

Aplicados los procedimientos de Auditoría se evidencia una diferencia en el presupuesto ejecutado pero no un hallazgo digno de comentar.

INDICADOR: Eficiencia presupuestaria.

Eficiencia Presupuestaria _____

Eficiencia Presupuestaria _____**Eficiencia Presupuestaria** 104.37%.

El presupuesto Aprobado tuvo un desfase del 104.37% en los egresos


ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.**FECHA:** 28/07/2014.**REVISADO POR:** DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.**FECHA:** 28/07/2014.RE
PC

PROCESO DE PRESUPUESTO CREDIFE
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
Eficiencia Presupuestaria de egresos.

Mes	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado
Enero	\$ 283.000,00	\$ 282.000,00
Febrero	\$ 250.000,00	\$ 250.000,00
Marzo	\$ 218.900,00	\$ 218.500,00
Abril	\$ 200.000,00	\$ 200.500,00
Mayo	\$ 358.000,00	\$ 360.000,00
Junio	\$ 280.050,00	\$ 280.100,00
Julio	\$ 286.540,00	\$ 286.600,00
Agosto	\$ 247.000,00	\$ 393.150,00
Septiembre	\$ 270.000,00	\$ 270.900,00
Octubre	\$ 358.000,00	\$ 360.000,00
Noviembre	\$ 368.510,00	\$ 370.500,00
Diciembre	\$ 380.000,00	\$ 380.750,00
Total	\$ 3.500.000,00	\$ 3.653.000,00

Nota: El Responsable de área supo manifestar que la diferencia más representativa se registra en el mes de Agosto debido a que en dicho mes se realizó la Escuela de Inducción #2 por lo que se tuvieron que incurrir en gastos adicionales.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.
FECHA: 28/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.
FECHA: 28/07/2014.

		CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN		<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> REF: PC. 2 </div>					
PROCESO DE PRESUESTO CREDIFE PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013									
PROCESO N.- 2: Capacidad de ejecución de proyectos.									
PROCEDIMIENTO: Medir la capacidad de ejecución de proyectos presupuestados.									
APLICACIÓN: Se procedió a revisar el número de proyectos ejecutados frente al número de proyectos presupuestados durante el año 2013 Resultados				HALLAZGO: Aplicados los procedimientos de Auditoría no se evidencia un hallazgo de comentario.					
<table border="1"> <tr> <td>Número de proyectos ejecutados</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Número de proyectos presupuestados</td> <td>8</td> </tr> </table>		Número de proyectos ejecutados	7			Número de proyectos presupuestados	8		
Número de proyectos ejecutados	7								
Número de proyectos presupuestados	8								
INDICADOR: Capacidad de ejecución de proyectos.									
Capacidad de ejecución de proyectos _____									
Capacidad de ejecución de proyectos -									
Capacidad de ejecución de proyectos 87.50%.									
Del total de proyectos presupuestados, el 87.50% fue ejecutado satisfactoriamente durante el año 2013.									
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.				FECHA: 28/07/2014.					
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.				FECHA: 28/07/2014.					


PROCESO DE PRSUPUESTO CREDIFE
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
Capacidad de ejecución de proyectos presupuestados.

Proyectos	Presupuestados	Ejecutados
Gates	X	x
USD	X	x
Brazuca	X	x
Inducción 1 y 2	X	x
Re inducción 1 y 2	X	x
Emprende fe	X	x
Recuperación cartera vencida	X	
BID Rural	X	X
Total	8	7


Nota: El Responsable Administrativo supo manifestar que el Proyecto de Recuperación de cartera no fue ejecutado debido a que por decisión de Gerencia junto con el Directorio dicha cartera fue vendida en el mes de Diciembre la empresa SICCEC.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.
FECHA: 28/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.
FECHA: 28/07/2014.

2.5.5 PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL PROCESO DE TOMA FÍSICA Y CUADRE DE ACTIVO FIJOS


N.-	ACTIVIDADES REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVACIONES
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: left;">  <p>EBARBA AUDITORES CONSULTORES</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA PROCESO DE TOMA FÍSICA Y CUADRE DE ACTIVOS FIJOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>					
	Toma física y cuadro de activos fijos				
1.	Reposición de Activos Fijos				
	Procedimiento de Auditoría: Validar el número de siniestros reportados a la aseguradora frente al total de activos fijos	AF. 1	E.B.	29/07/2014	
2.	Activos Fijos encontrados				
	Procedimiento de Auditoría: Examinar los activos fijos que se encuentran en bodega versus los activos fijos registrados en el Sistema Capital.	AF. 2	E.B.	29/07/2014	
3.	Activos Fijos entregados a los custodios				
	Procedimiento de Auditoría: Revisar el total de actas firmadas versus los activos fijos con custodio registrados en el Sistema Capital	AF. 3	E.B.	30/07/2014	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.			FECHA: 18/07/2014.		
REVISADO POR: DR. ANÍBAL			FECHA: 18/07/2014.		

 RE
AF

ALTAMIRANO.					
		<p style="text-align: center;">CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA PROCESO DE TOMA FÍSICA Y CUADRE DE ACTIVOS FIJOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>			
N.-	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVACIONES
	Toma física y cuadro de activos fijos				
4.	Activas dado de baja				
	Procedimiento de Auditoría: Validar que los activos fijos dados de baja hayan cumplido su vida útil	AF. 4	E.B.	31/07/2014	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.		FECHA: 18/07/2014.			
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.		FECHA: 18/07/2014.			

REF
AF

5.2.5.1 EJECUCIÓN DEL TRABAJO

		<p>CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>					
<p>PROCESO DE TOMA FÍSICA Y CUADRE DE ACTIVOS FIJOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>							
<p>PROCESO N.- 1:Reposición de Activos Fijos.</p>							
<p>PROCEDIMIENTO: Validar el número de siniestros reportados a la aseguradora frente al total de activos fijos</p>							
<p>APLICACIÓN: Solicitar el archivo de siniestros reportados a la aseguradora y compararlo con el total de activos fijos registrados en el Sistema Capital. Específicamente en los equipos de computación</p>		<p>HALLAZGO:</p>					
<table border="1"> <tr> <td>Número de siniestros reportados</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>Total de Activos Fijos</td> <td>3751</td> </tr> </table>		Número de siniestros reportados	39	Total de Activos Fijos	3751	<p>Aplicados los procedimientos de Auditoría no se evidencian un hallazgo digno de comentar.</p>	
Número de siniestros reportados	39						
Total de Activos Fijos	3751						
<p>INDICADOR:Reposición de activos fijos.</p> <p>Reposición de activos fijos=_____</p> <p>Reposición de activos fijos —</p> <p>Reposición de activos fijos 1.04%.</p> <p>Del total de equipos de computación utilizados a nivel nacional durante el 2013, el 1.04% de estos fueron reportados a la aseguradora por siniestros para su respectiva reposición</p> <p>∞= Datos verificados en el sistema.</p>							
<p>ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.</p>		<p>FECHA: 29/07/2014.</p>					
<p>REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.</p>		<p>FECHA: 29/07/2014.</p>					

REF:
AF.

PROCESO DE TOMA FÍSICA Y CUADRE DE ACTIVOS FIJOS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
Reposición de activos Fijos.

Mes	Número de Siniestros
Enero	5
Febrero	3
Marzo	6
Abril	1
Mayo	3
Junio	4
Julio	5
Agosto	2
Septiembre	3
Octubre	2
Noviembre	2
Diciembre	3
Total	39

Nota: La persona encargada de la administración de activos fijos supo manifestar que los siniestros en su mayoría se deben a que los Ejecutivos de Crédito trabajan en zonas vulnerables del país por lo que se encuentran expuestos a robos constantes.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.
FECHA: 29/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.
FECHA: 29/07/2014.



CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARAL S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROCESO DE TOMA FÍSICA Y CUADRE DE ACTIVOS FIJOS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

PROCESO N.- 2: Activos Fijos encontrados.

PROCEDIMIENTO: Examinar los activos fijos que se encuentran en bodega versus los activos fijos registrados en el Sistema Capital.

APLICACIÓN:

Realizar un examen físico de los activos fijos que se encuentran en bodegas y validarlos con los registrados en el Sistema Capital

Resultados

Activos Fijos encontrados en Bodega	564
Total de Activos Fijos CBS	862

HALLAZGO:

Aplicados los procedimientos de Auditoría se evidencia una significativa diferencia entre los activos fijos encontrados en bodega frente a los registrados en el Sistema Capital

INDICADOR: Activos Fijos encontrados.

Activos fijos encontrados=_____

Activos fijos encontrados —

Activos fijos encontrados 65.43%.

Del total de Activos fijos registrados en Sistema Capital sin custodio es solamente el 65.43% se encontraron físicamente en bodega.

∞= Datos verificados en el sistema.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA: 29/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.


FECHA: 29/07/2014.

REF:
AF.


PROCESO DE TOMA FÍSICA Y CUADRE DE ACTIVOS FIJOS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
Activos Fijos Encontrados.

Activos	Número de activos encontrados
Sillas	23
Teclados	103
Monitores	158
CPU	59
Impresoras Matricial	4
Laptops	16
Notebooks	66
Retroproyectores	14
Amplificadores	3
Micrófonos	13
Teléfonos	67
Parlantes	38
Total	564

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.
FECHA: 29/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.
FECHA: 29/07/2014.

		<p style="text-align: center;">CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>	
<p>PROCESO DE TOMA FÍSICA Y CUADRE DE ACTIVOS FIJOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>			
PROCESO: Activos fijos encontrados.			
HALLAZGO N.- 1			
CONDICIÓN	No fueron encontrados físicamente todos los activos fijos que fueron registrados en el Sistema Capital.		
CRITERIO	Según política de Activos Fijos, Servicios Generales es el responsable de realizar el levantamiento de inventarios físicos una vez al año a nivel nacional, y deberá reportar oportunamente al Área Financiera las diferencias o bajas ocurridas en los activos por deterioro o pérdida.		
CAUSA	El técnico de servicios generales no mantiene un adecuado control de movimientos de activos en caso de salidas del personal o cambio de estación de trabajo		
EFEECTO	El 34.57% de activos no fueron encontrados en bodega. La falta de control en la entrega y recepción de activos fijos ocasiona que existan extravíos de dichos activos lo que genera pérdidas significativas a la empresa.		
CONCLUSIONES:			
<p>Los activos fijos encontrados físicamente en bodega, representan un 65.43% del total de activos registrados en el sistema contable esto se debe específicamente a la falta de control en la entrega y recepción de activos fijos del personal que sale de la Institución o que por motivos de laborales cambian de activos de control.</p>			
RECOMENDACIONES:			
Al técnico de Servicios Generales:			
6._ Realizará un levantamiento anual de los activos fijos y será más cautelosos en cuanto a la custodia de los activos en mención de tal manera que se eviten sanciones y se produzcan pérdidas significativas en la empresa			
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.		FECHA: 29/07/2014.	
REVISADO ALTAMIRANO.	POR: DR. ANÍBAL	FECHA: 29/07/2014.	

REF:
AF. 2.:

		<p align="center">CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>					
<p align="center">PROCESO DE TOMA FÍSICA Y CUADRE DE ACTIVOS FIJOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>							
<p>PROCESO N.- 3: Activos Fijos entregados a los custodios.</p>							
<p>PROCEDIMIENTO: Revisar el total de actas firmadas versus los activos fijos con custodio registrados en el Sistema Capital</p>							
<p>APLICACIÓN:</p> <p>Solicitar la carpeta de actas de entrega/recepción firmadas por los custodios en el año 2013a nivel nacional, seleccionar una muestra aleatoria de 30 actas y compararlos con el reporte generado en el Sistema Capital filtrados por región.</p> <p>Resultados</p> <table border="1"> <tr> <td>Total de actas firmadas</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Total de Activos Fijos CBS con custodio</td> <td>30</td> </tr> </table>		Total de actas firmadas	26	Total de Activos Fijos CBS con custodio	30	<p>HALLAZGO:</p> <p>Aplicados los procedimientos de Auditoría no se evidencia un hallazgo digo no comentar.</p>	
Total de actas firmadas	26						
Total de Activos Fijos CBS con custodio	30						
<p>INDICADOR: Activos fijos entregados a los custodios.</p> <p>Activos fijos entregados a los custodios=_____</p> <p>Activos fijos entregados a los custodios —</p> <p>Activos fijos encontrados 86.7%</p> <p>Del total de activos fijos registrados en el Sistema Capital con custodio durante el año 2013, el 86.7% cuenta con actas de entrega recepción firmados por los custodios, sin embargo esto no garantiza la correcta asignación de activos ya que no se encuentran actualizadas según su transferencia o traslado.</p> <p>∞= Datos verificados en el sistema.</p>							
<p>ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.</p>		<p>FECHA: 30/07/2014.</p>					
<p>REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.</p>		<p>FECHA: 30/07/2014.</p>					

PROCESO DE TOMA FÍSICA Y CUADRE DE ACTIVOS FIJOS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
Activos Fijos Entregados a los custodios.

	Costa	Sierra	Oriente	Galápagos
Sillas	2	1		1
Monitores				
CPU				
Impresoras Matricial				
Laptops		1		
Notebooks	7	4	4	1
Retroproyectores				
Amplificadores				
Micrófonos				
Teléfonos		2		1
Parlantes				
Escritorios				1
Estanterías				
Archivadores				
Cámaras		1		
Total	9	9	4	4

Nota: La persona responsable de la administración de Activos fijos no supo indicar que las actas faltantes corresponden a aquellas que se envían a provincias y sus custodios no las han devuelto firmadas, sin embargo se encuentran en gestión para el recibimiento de las mismas.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 30/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 30/07/2014.

EBARBA AUDITORES CONSULTORES	CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN	REF: AF. 4		
PROCESO DE TOMA FÍSICA Y CUADRE DE ACTIVOS FIJOS PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013				
PROCESO N.- 4: Activos Fijos dados de baja				
PROCEDIMIENTO: Validar que los activos fijos dados de bajan hayan cumplido su vida útil.				
APLICACIÓN:	HALLAZGO:			
Validar que los responsables de la administración de activos fijos haya reportado oportunamente al área financiera las bajas ocurridas durante el año 2013 en los activos por pérdida o deterioro.	Aplicados los procedimientos de Auditoría no se evidencia un hallazgo digo no comentar.			
Resultados				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Número de activos perdidos y deteriorados</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">104</td> </tr> <tr> <td>Total de Activos Fijos dados de baja en CBS</td> <td style="text-align: center;">104</td> </tr> </table>			Número de activos perdidos y deteriorados	104
Número de activos perdidos y deteriorados	104			
Total de Activos Fijos dados de baja en CBS	104			
INDICADOR: Activos dados de baja.				
Activos fijos dados de baja=_____				
Activos fijos dados de baja —				
Activos fijos dados de baja 100%				
Todos los activos fijos reportados como perdidos o a su vez deteriorados, fueron comunicados de forma oportuna al área financiera quien son los encargados de dar de baja dichos activos en el sistema Capital.				
∞= Datos verificados en el sistema.				
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 31/07/2014.			
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 31/07/2014.			

PROCESO DE TOMA FÍSICA Y CUADRE DE ACTIVOS FIJOS
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013
Activos Fijos dados de baja.

Mes	Número de Siniestros	Activos Deteriorados
Enero	5	10
Febrero	3	2
Marzo	6	4
Abril	1	7
Mayo	3	3
Junio	4	2
Julio	5	8
Agosto	2	6
Septiembre	3	1
Octubre	2	4
Noviembre	2	6
Diciembre	3	12
Total	39	65

Nota: La persona responsable de la administración de Activos fijos no mostro el archivo magnético en el cual constan cada uno de los activos dados de baja, entregados al área financiera en donde se encuentra detallado:

- a) Código de barras
- b) Tipo de activo
- c) Detalle del activo
- d) Estado del activo
- e) Serie del activo


ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.
FECHA: 31/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.
FECHA: 31/07/2014.

2.5.6 PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL PROCESO DE PROVEEDURÍA

N.-	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVA CIONES
	Proveeduría				
1.	Suministros entregados				
	Procedimiento de Auditoría: Comparar los pedidos de suministros y analizar el cumplimiento de entrega.	PC. 1	E.B.	31/07/2014	
2.	Órdenes de compra entregados				
	Procedimiento de Auditoría: Comparar el total de órdenes de compras entregados con las solicitudes recibidas	PC. 2	E.B.	31/07/2014	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.				FECHA: 18/07/2014.	
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.				FECHA: 18/07/2014.	

RE
PC

2.5.6.1 EJECUCIÓN DEL TRABAJO

		CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN					
PROCESO DE PROVEDURÍA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013							
PROCESO N.- 1: Suministros entregados							
PROCEDIMIENTO: Comparar los pedidos de suministros y analizar el cumplimiento de entrega.							
APLICACIÓN: Comparar las solicitudes de suministros recibidas con los suministros y fechas entregados durante el año 2013 Resultados		HALLAZGO: Aplicados los procedimientos de Auditoría no se evidencia un hallazgo digo no comentar.					
<table border="1"> <tr> <td>Número de solicitudes de suministros atendidas a tiempo</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Total de solicitudes de suministros atendidas</td> <td>31</td> </tr> </table>		Número de solicitudes de suministros atendidas a tiempo	27	Total de solicitudes de suministros atendidas	31	o	
Número de solicitudes de suministros atendidas a tiempo	27						
Total de solicitudes de suministros atendidas	31						
INDICADOR: Suministros entregados.							
<p>Suministros entregados _____</p> <p>Suministros entregados —</p> <p>Activos fijos dados de baja 90.00%</p> <p>Durante el año 2013, se recibieron 360 solicitudes de suministros de las cuales el 90.00% fueron atendidas a tiempo ∞= Datos verificados en el sistema.</p>							
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.		FECHA: 31/07/2014.					
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.		FECHA: 31/07/2014.					

REF:
PC.

PROCESO DE PROVEEDURÍA
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Suministros entregados.

Mes	Solicitudes recibidas	Suministros entregados
Enero	62	52
Febrero	31	31
Marzo	26	25
Abril	34	30
Mayo	29	25
Junio	32	30
Julio	21	21
Agosto	18	18
Septiembre	29	25
Octubre	31	29
Noviembre	17	16
Diciembre	30	22
TOTAL	360	324

Nota: La persona responsable de dotar de suministros al personal supo manifestar que las solicitudes que no fueron atendidas se debieron a que fueron recibidas fuera de las fechas establecidas.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 31/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 31/07/2014.

PROCESO DE PROVEDURÍA
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

PROCESO N.- 2: Órdenes de compra entregadas

PROCEDIMIENTO: Comparar el total de órdenes de compras entregados con las solicitudes recibidas.

APLICACIÓN:

Comparar las órdenes de compra entregadas con las órdenes de compra recibidas

Resultados

Número de solicitudes de suministros atendidas a tiempo	146	o
Total de solicitudes de suministros atendidas	206	

HALLAZGO:

Aplicados los procedimientos de Auditoría se evidencia un hallazgo ya que los proveedores no entregan a tiempo los pedidos por falta de stock.

INDICADOR: Órdenes de compra entregados.

Órdenes de compra entregadas _____

Órdenes de compra entregadas —

Activos fijos dados de baja 70.87%

Del total de órdenes de compra de suministros tanto de proveeduría como de limpieza del año 2013, el 70,87% se entregaron a tiempo.

∞= Datos verificados en el sistema.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA: 31/07/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.

FECHA: 31/07/2014.


PROCESO DE PROVEEDURIA
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Órdenes de compra entregadas.

Mes	Órdenes de compra	Órdenes de compra entregadas a tiempo
Enero	16	11
Febrero	16	10
Marzo	18	13
Abril	14	10
Mayo	7	5
Junio	20	14
Julio	20	14
Agosto	24	17
Septiembre	8	6
Octubre	18	13
Noviembre	25	18
Diciembre	20	15
TOTAL	206	146

Nota: Nota: Los pedidos no son entregados a tiempo porque los proveedores suspenden los despachos, al no contar con stock suficiente que satisfaga la demanda.

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.	FECHA: 31/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.	FECHA: 31/07/2014.

 <p style="text-align: center;">CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">PROCESO DE PROVEDURÍA PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</p>		REF PC
PROCESO: Órdenes de compra entregados.		
HALLAZGO N.- 1		
CONDICIÓN	Durante el año 2013, existieron pedidos que no fueron entregados a tiempo.	
CRITERIO	Para cumplir con el presupuesto establecido de egresos y poder cumplir con las funciones de los usuarios, se deber cumplir con un 100% de las entregas por parte de los proveedores.	
CAUSA	<p>El proveedor de Suministros FESA; incumplió pedidos por varios motivos, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de stock del proveedor. • Falta de planificación del proveedor en los despachos incumpliendo los lead times. • Órdenes de compra no colocadas oportunamente para que no se rompa los stocks por parte de la planificadora de compras. 	
EFECTO	El 29.13% de los pedidos no fueron entregados. Al no contar con suministros en las oficinas se generan incumplimientos en las labores solicitadas lo que entorpece al buen desempeño de la empresa.	
<p>CONCLUSIONES:</p> <p>Del total de las órdenes de compras de suministros solicitados del año 2013, el 29,13% de los pedidos no fueron entregados a tiempo. Dichos incumplimientos se presentan por varios motivos, como: falta de stock del proveedor, falta de planificación del proveedor en los despachos incumpliendo los lead times, órdenes de compra no colocadas oportunamente para que no se rompa los stocks por parte de la planificadora de compras y al no contar con suministros en las oficinas se generan incumplimientos en las labores solicitadas lo que entorpece al buen desempeño de la empresa</p> <p>RECOMENDACIONES:</p> <p>Al técnico de servicios generales:</p> <p>7._ Realizará un seguimiento adecuado a todos los motivos porque se presentan los incumplimientos de despacho.</p>		
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.		FECHA: 31/07/2014.
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.		FECHA: 31/07/2014.

5.2.7. PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

N .-	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVACIONES
	Validar en número de accidentes ocurridos frente a los accidentes reportados a la Autoridad competente. Seguridad y Salud Ocupacional				
1.	Accidentes reportados				
	Procedimiento de Auditoría: Validar en número de accidentes ocurridos frente a los accidentes reportados a la Autoridad competente.	SSO. 1	E.B.	04/08/2014	
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.				FECHA: 18/07/2014.	
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.				FECHA: 18/07/2014.	


RE
SSO

EBARBA ●
AUDITORES
CONSULTORES

CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN

**PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

5.2.7.1. EJECUCIÓN DEL TRABAJO

		CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARAL S.A. AUDITORÍA DE GESTIÓN						
PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013								
PROCESO N.- 1: Accidentes reportados								
PROCEDIMIENTO: Validar en número de accidentes ocurridos frente a los accidentes reportados a la Autoridad competente.								
APLICACIÓN: Comparar el número de accidentes ocurridos con los accidentes reportados a la Autoridad competente en este caso Riesgos del Trabajo del IESS Resultados		HALLAZGO: Aplicados los procedimientos de Auditoría no se evidencia un hallazgo digno de comentar						
<table border="1"> <tr> <td>Total de accidentes registrados</td> <td>46</td> <td rowspan="2" style="vertical-align: middle; text-align: center;">o</td> </tr> <tr> <td>Total de accidentes reportados a la Autoridad competente</td> <td>46</td> </tr> </table>		Total de accidentes registrados	46	o	Total de accidentes reportados a la Autoridad competente	46		
Total de accidentes registrados	46	o						
Total de accidentes reportados a la Autoridad competente	46							
INDICADOR: Accidentes reportados.								
Accidentes reportados _____								
Accidentes reportados —								
Accidentes reportados 100%								
Del total de accidentes registrados durante el año 2013, el 100% fue reportado a la autoridad competente (IESS), además la SSO recopiló los registros de los accidentes y elaboró las estadísticas de la siniestralidad								
∞= Datos verificados en el sistema.								
ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.		FECHA: 01/08/2014.						
REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.		FECHA: 01/08/2014.						

PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Accidentes reportados.

Mes	Número de Accidentes Registrados	Número de accidentes Reportados
Enero	2	2
Febrero	1	1
Marzo	2	2
Abril	0	0
Mayo	3	3
Junio	5	5
Julio	9	9
Agosto	11	11
Septiembre	2	2
Octubre	3	3
Noviembre	1	1
Diciembre	7	7
TOTAL	46	46

ELABORADO POR: ESTEFANIA BARBA.

FECHA: 01/08/2014.

REVISADO POR: DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.

FECHA: 01/08/2014.

5.3 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Posterior a la aplicación de los procedimientos de Auditoría, se realizaron los papeles de trabajo y se determinaron los hallazgos correspondientes que serán determinantes para la toma de decisiones por parte del cliente.

El informe contendrá los aspectos positivos que se determinaron por medio de la verificación de los procesos, así como las deficiencias mediante un hallazgo, el mismo que permitirá emitir las recomendaciones correspondientes.

El borrador del informe de Auditoría se discutió y fue aceptado por las personas involucradas de tal manera que se corroboró la evidencia encontrada.

5.3.1 Informe de Auditoría

INFORME DE AUDITORÍA



**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA
CREDI FE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.”**

Departamento Auditado

FINANICERO-ADMINISTRATIVO

INFORME N.- 013-EB-2014

Período: 01 de enero del 2013 al 31 de diciembre del 2013.

CARTA DE PRESENTACIÓN
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen.....	264
Objetivos del examen.....	264
Alcance.....	265
Enfoque.....	265
Componentes Auditado.....	265
Indicadores Utilizados.....	266

CAPÍTULO II: INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

Antecedentes.....	272
Misión.....	272
Visión.....	273
Base Legal.....	273
EstructuraOrgánica.....	274
Objetivos.....	277

**CAPÍTULO III: RESULTADOS ESPECÍFICOS POR
COMPONENTES EXAMINADOS.....**

278



CARTA DE PRESENTACIÓN

Quito, 15 de Agosto del 2014

Sra.

M. Verónica Gavilanes Vejar.

Gerente de Negocios Credi Fe Desarrollo Microempresarial.

Presente.-

Hemos realizado una Auditoría de Gestión a Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A., con la finalidad de evaluar la eficiencia y eficacia con que se desarrollan las actividades del Departamento Financiero-Administrativo en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

El examen se efectuó bajo 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 empresa.

El informe que ustedes dispondrán se encuentra estructurado con comentarios, conclusiones y recomendaciones encaminados a mejorar la situación de la empresa, además contendrá los comentarios emitidos por los auditados en la lectura del borrador del informe.

Atentamente,
Estefanía Barba
Jefe de Auditoría
EBARBA Auditores Consultores Cía. Ltda.

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1.1 MOTIVO DEL EXAMEN

Este examen se lo realizó al Departamento Financiero Administrativo de Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A., debido a que los directivos de la misma desean conocer la eficiencia con la que se están realizando los procesos en este departamento, razón por la cual, nuestro experimentado equipo de trabajo ha realizado los procedimientos establecidos.

Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones, que constan en el presente informe, y que han sido discutidas y aceptadas por los principales funcionarios de CREDIFE S.A.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Realizar la Auditoría al Departamento Financiero-Administrativo de Credi Fe S.A., con la finalidad de medir la eficacia y eficiencia en los procesos de este departamento e identificar los problemas formulando y presentando una opinión, poniendo énfasis en el grado de efectividad con que se utilizaron los recursos humanos, materiales y financieros, con el fin realizar las correcciones pertinentes para incrementar la productividad y desempeño en cada uno de estos.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Determinar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en la Gestión del Departamento de Financiero-Administrativo
- ✓ Establecer el nivel de cumplimiento de las disposiciones, leyes y reglamentos.
- ✓ Verificar la existencia de indicadores de Gestión para evaluar los niveles de eficiencia y eficacia.
- ✓ Verificar la existencia de controles aplicados, que garanticen la eficiencia en el Departamento de Financiero-Administrativo.

1.3 ALCANCE

La Auditoría de Gestión en Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A., al Departamento Financiero-Administrativo se realizó por el PERÍODO comprendido desde el 01 de enero del 2013 al 31 de diciembre del 2013.

1.4 ENFOQUE

Esta Auditoría de Gestión concibió un enfoque dirigido a la eficiencia y eficacia con que la empresa emplea sus recursos y alcanza sus objetivos, en el proceso mencionado anteriormente.

1.5 COMPONENTES AUDITADOS

La Auditoría engloba todas las actividades ejecutadas en el Departamento Financiero-Administrativo.

1.6 INDICADORES UTILIZADOS

Para la evaluación del Departamento Financiero-Administrativo se utilizaron indicadores que facilitaron medir el desempeño de las actividades del departamento sujeto al examen. El uso de los indicadores de Gestión contribuyó a la evaluación según se presenta a continuación.

a) Pago a proveedores.

- Proveedores no calificados.

$$\text{Proveedores no calificados} = \frac{\text{Compras a Proveedores no calificados}}{\text{Total de compras proveedores}} \times 100$$

$$\text{Proveedores no calificados} = \frac{52}{4842} \times 100$$

$$\text{Proveedores no calificados} = 1.07\%$$

- Periodo promedio de pago a proveedores.

$$\text{Periodo promedio de pago a proveedores} = \frac{\text{Facturas pagadas a tiempo}}{\text{Total de facturas pagadas}} \times 100$$

$$\text{Periodo promedio de pago a proveedores} = \frac{12}{19} \times 100$$

$$\text{Periodo promedio de pago a proveedores} = 63.15\%$$

- Pagos aprobados.

$$\text{Pagos aprobados} = \frac{\text{Pagos aprobados}}{\text{Total de pagos ingresados al sistemaCash Management}} \times 100$$

$$\text{Pagos aprobados} = \frac{31}{32} \times 100$$

$$\text{Pagos aprobados} = 96.88\%$$

- Pagos sin autorizaciones

$$\text{Pagos sin autorizaciones} = \frac{\text{Pagos sin autorizaciones}}{\text{Total de pagos}} \times 100$$

$$\text{Pagos sin autorizaciones} = \frac{3}{20} \times 100$$

$$\text{Pagos sin autorizaciones} = 15\%$$

- Validez de comprobantes de venta.

$$\text{Validez de comprobantes de venta} = \frac{\# \text{ de comprobantes de ventas invalidos procesados}}{\text{Total de comprobantes de venta}} \times 100$$

$$\text{Validez de comprobantes de venta} = \frac{9}{25} \times 100$$

$$\text{Validez de comprobantes de venta} = 36\%$$

b) Declaración de Impuestos

- Cumplimiento de la fecha de declaración de Impuestos.

$$\text{Cumplimiento de la fecha de declaración de impuestos} = \frac{\text{Declaraciones efectuadas a tiempo}}{\text{Total de Declaraciones}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento de la fecha de declaración de impuestos} = \frac{12}{12} \times 100$$

$$\text{Importaciones con documentos completos} = 100\%$$

- Errores en el ingreso de facturas.

$$\text{Errores en el ingreso de facturas} = \frac{\text{Número de errores en el ingreso de las facturas}}{\text{Total de facturas ingresadas}} \times 100$$

$$\text{Errores en el ingreso de facturas} = \frac{25}{35} \times 100$$

$$\text{Errores en el ingreso de facturas} = 71.43\%$$

- Comprobantes de retención entregados a tiempo.

$$\text{Comprobantes de retención entregados a tiempo} = \frac{\text{Número de comprobantes entregados despues de 5 dias}}{\text{Total de comprobantes de retencion entregados}} \times 100$$

$$\text{Comprobantes de retención entregados a tiempo} = \frac{4672}{4684} \times 100$$

$$\text{Comprobantes de retención entregados a tiempo} = 99.74\%$$

c) Presupuesto

- Eficiencia presupuestaria

$$\text{Eficiencia Presupuestaria} = \frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto aprobado}} \times 100$$

$$\text{Eficiencia Presupuestaria} = \frac{3653000.00}{3500000.00} \times 100$$

$$\text{Eficiencia Presupuestaria} = 104.37\%$$

- Capacidad de ejecución de proyectos

$$\text{Capacidad de ejecución de proyectos} = \frac{\text{Número de proyectos ejecutados}}{\text{Número de proyectos presupuestados}} \times 100$$

$$\text{Capacidad de ejecución de proyectos} = \frac{7}{8} \times 100$$

$$\text{Capacidad de ejecución de proyectos} = 87.50\%$$

d) Toma física y cuadro de activos fijos

- Reposición de activos fijos.

$$\text{Reposición de activos fijos} = \frac{\text{Número de siniestros reportados a la aseguradora}}{\text{Total de activos}} \times 100$$

$$\text{Reposición de activos fijos} = \frac{39}{3751} \times 100$$

Reposición de activos fijos=1.04%.

- Activos fijos encontrados

$$\text{Activos fijos encontrados} = \frac{\text{Activos fijos físicos en bodega}}{\text{Activos fijos CBS}}$$

$$\text{Activos fijos encontrados} = \frac{564}{862} \times 100$$

Activos fijos encontrados=65.43%.

- Activos fijos encontrados a los custodios.

$$\text{Activos fijos entregados a los custodios} = \frac{\text{Total actas entregadas-recepcion firmadas}}{\text{Activos fijos CBS con custodios}} \times 100$$

$$\text{Activos fijos entregados a los custodios} = \frac{26}{30} \times 100$$

Activos fijos encontrados=86.7%

- Activos fijos dados de baja

$$\text{Activos fijos dados de baja} = \frac{\text{Número de activos fijos perdidos y deteriorados}}{\text{Total activos dados de baja de CBS}} \times 100$$

$$\text{Activos fijos dados de baja} = \frac{104}{104} \times 100$$

Activos fijos dados de baja=100%

e) Proveeduría

- Suministros entregados

$$\text{Suministros entregados} = \frac{\text{Total solicitudes de suministros atendidas}}{\text{Total solicitudes de suministros recibidas}} \times 100$$

$$\text{Suministros entregados} = \frac{324}{360} \times 100$$

Activos fijos dados de baja=90.00%

- Órdenes de compra entregadas

$$\text{Órdenes de compra entregadas} = \frac{\text{Total órdenes de compras recibidas}}{\text{Total órdenes de compra entregadas}} \times 100$$

$$\text{Órdenes de compra entregadas} = \frac{146}{206} \times 100$$

Activos fijos dados de baja=70.87%

f) Seguridad y salud ocupacional

- Accidentes Reportados

$$\text{Accidentes reportados} = \frac{\text{Total de accidentes registrados}}{\text{Total accidentes reportados a la autoridad competente}} \times 100$$

$$\text{Accidentes reportados} = \frac{46}{46} \times 100$$

Accidentes reportados=100%

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Durante 13 años Credife ha prestado sus servicios financieros al sector Microempresarial ecuatoriano, hasta llegar a consolidarse según Microfinanzas América como la Institución de Microfinanzas Número Uno en América Latina y el Caribe en el año 2009.

Por tanto, debido a la gran magnitud de sus operaciones tiene en la necesidad de reorganizar sus departamentos, normas, manuales, políticas y responsabilidades, adicionalmente en el 2012 Banco Pichincha decide poner bajo su administración diferentes áreas que brinden soporte a todo el segmento micro financiero por lo fue necesario establecer una reestructuración en toda la organización.

Luego de realizar la visita preliminar a los diferentes departamentos a evaluar, se determinó que los mismos realizan sus funciones en alineación a los procedimientos desarrollados en Banco Pichincha, sin embargo aún existen procesos que no se han enmarcados bajo esta modalidad debido al desconocimiento de los mismos por parte del personal. Esto ha ocasionado que las actividades que deben ser autorizadas, supervisadas y manejadas directamente por el personal de Banco no se cumplan de una manera eficiente y eficaz.

2.2 MISIÓN DE LA EMPRESA

Somos una empresa del Grupo Pichincha que brinda servicios financieros integrales a personas emprendedoras y microempresarios. Cuenta para ello, con un equipo humano responsable, ético y altamente calificado, tecnologías innovadoras y sustentables para el crecimiento y desarrollo de nuestra población objeto, nuestra Institución y Nuestro País.

2.3 VISIÓN

Credife será la Organización número uno en cobertura de Servicios microfinancieros integrales y de mayor contribución al Desarrollo de las microfinanzas en el Ecuador, reconocida y referente a nivel internacional por su compromiso con la excelencia y la responsabilidad social.

2.4 BASE LEGAL

Normativa Interna:

- Acta de Constitución de Credi Fe Desarrollo Microempresarial
- Reglamento Interno de Trabajo Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A.

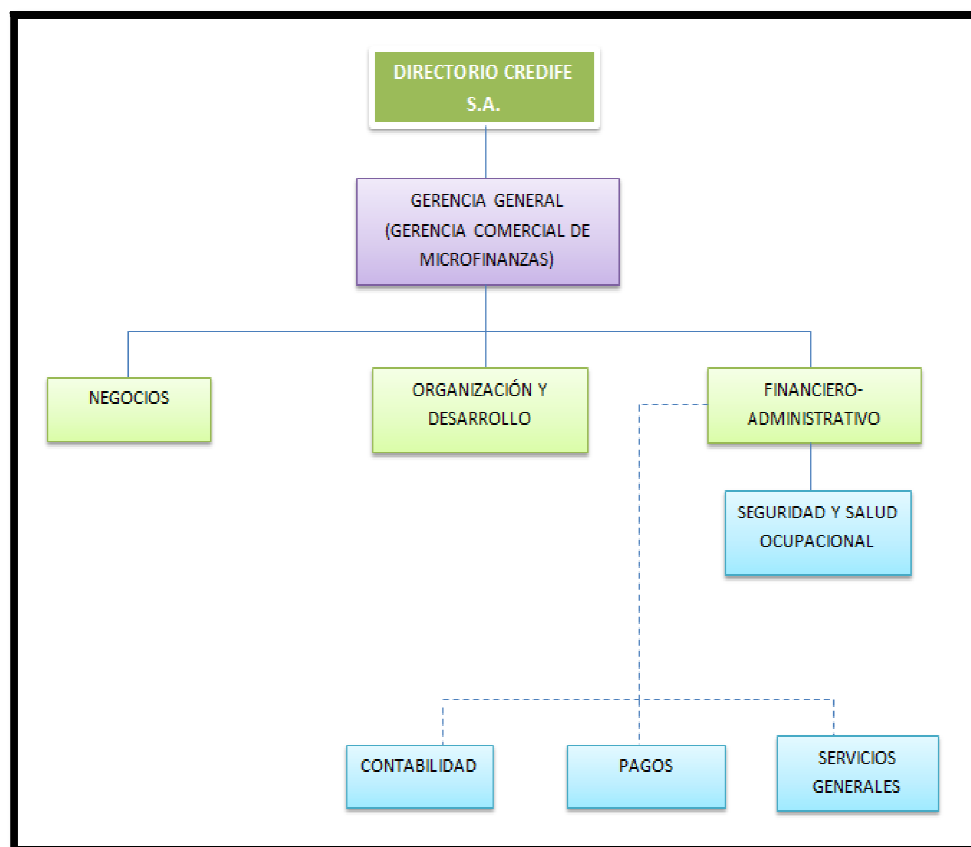
Normativa Externa:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Compañías.
- Código Tributario.
- Ley de Régimen Tributario y su Reglamento.
- Código de Trabajo.
- Ley del Seguridad Social.

2.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA

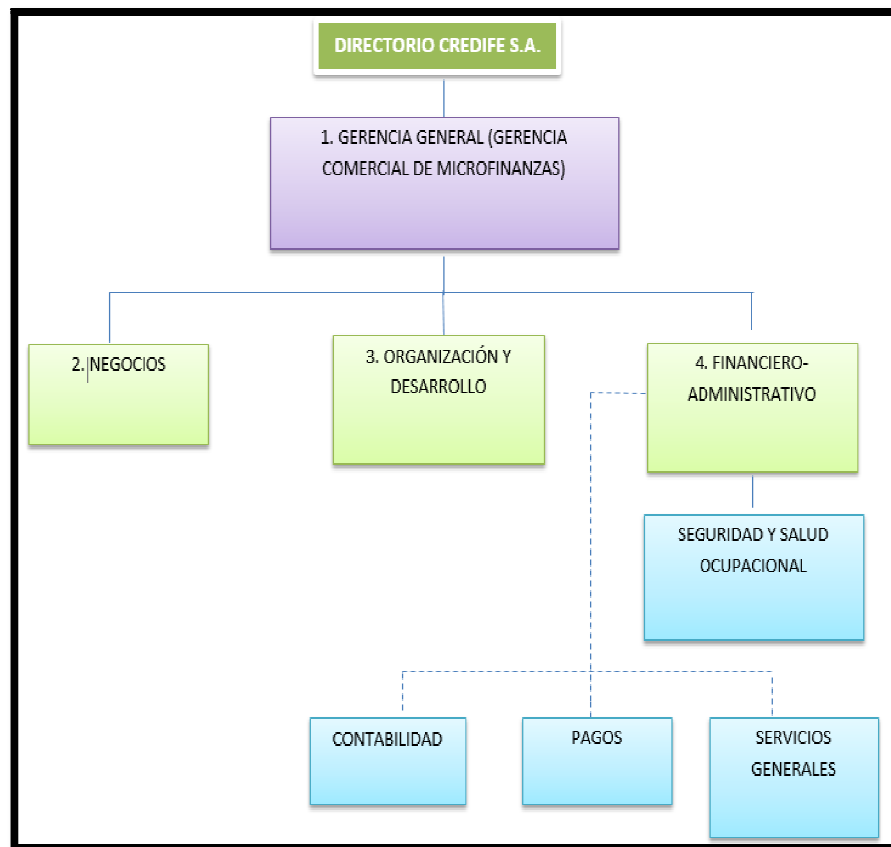
Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A. cuenta con tres organigramas, está actualizado conforme al nuevo personal y las nuevas actividades integradas y se los presenta a continuación:

Organigrama Estructural Credi Fe S.A.



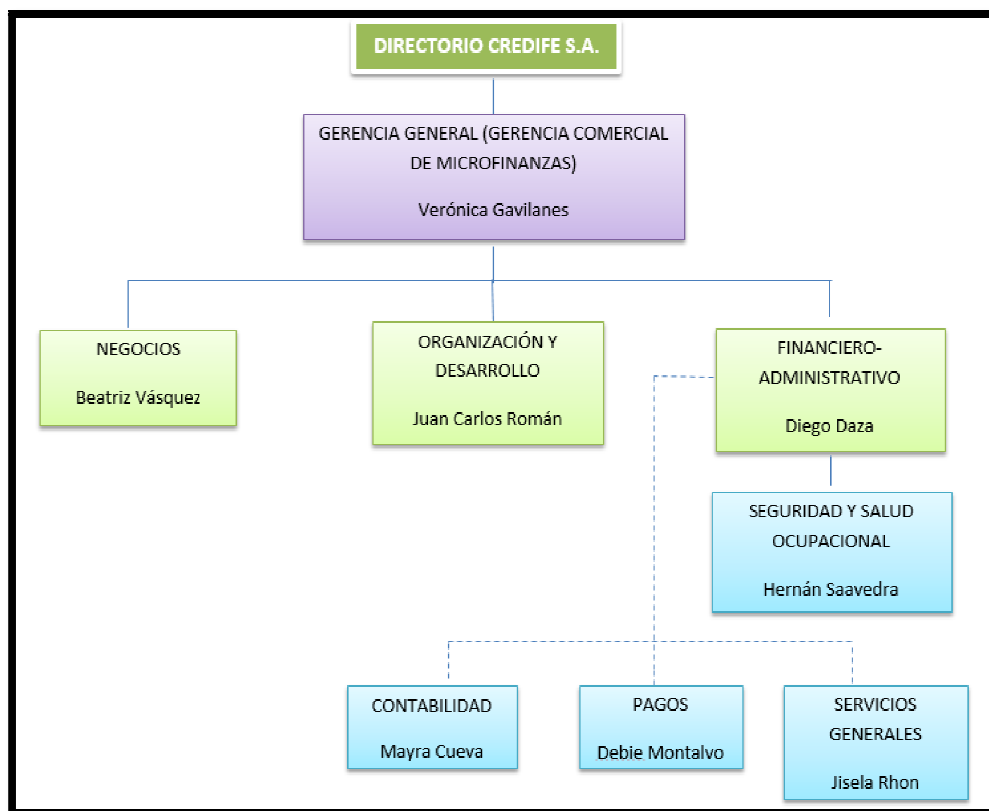
Fuente: Credife S.A.

Organigrama Funcional de Credi Fe S.A.



Fuente: Credife S.A.

Organigrama Personal de Credi Fe S.A.



Fuente: Credife S.A.

2.6 OBJETIVO DE LA EMPRESA

Credi Fe S.A. en su planificación estratégica ha establecido el siguiente objetivo general:

Administrar de manera integral la cartera de crédito destinada al sector microempresarial, entendiendo sus necesidades para ofrecerles soluciones que respan a las mismas; desarrollando metodologías aplicables a los procedimientos de control microfinanciero

Banco Pichincha al consolidar el Segmento de Microfinanzas, está dando un paso importante para atender de manera integral al cliente microempresario.

El enfoque de servicio integral al cliente hace parte de marco estratégico en la identificación, entendimiento, fidelización y maximización de valor de los Clientes del mercado objetivo, durante su ciclo vida

En Pichincha Microfinanzas, el servicio consiste en una actitud frente al cliente, en donde se busca entender sus necesidades y ofrecerle soluciones que respondan a esas necesidades. Dado que es un intangible, se espera que el cliente perciba una actitud de servicio y se garantice que en el contacto personal el cliente sienta que recibido un servicio de calidad

Credi Fe en su planificación estratégica definió los siguientes objetivos específicos:

- Brindar servicios financieros integrales a personas emprendedoras y microempresarios
- Promover la cultura del emprendimiento en la comunidad
- Permitir el acceso a la población a programas de capacitación para la gestión comunitaria y empresarial, a concursos de planes de negocios y a la asistencia técnica para implementación de estos planes.
- Diseñar sistemas de garantías alternas no tradicionales para el sector microempresarial
- Diseñar sistemas alternos de recuperación de cartera microempresarial
- Diseñar estrategias de crecimiento y planes de masificación de productos microfinancieros

CAPÍTULO III

RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTES

EXAMINADOS

Fortalezas Encontradas: Luego de la aplicación de los indicadores de Gestión al Departamento Financiero Administrativo., se obtuvieron fortalezas que a continuación se detallan:

- Atención oportuna al cliente interno.
- Documentos correctamente archivados.

El examen de auditoría de Gestión efectuado en Credi Fe Desarrollo Microempresarial., se enfocó en los procesos del Departamento Financiero-Administrativo.

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 a continuación se presenta:

a. Pago a proveedores

- Proveedores no calificados

En el año 2013 se realizaron compras a proveedores que no están calificados según la base de proveedores de Banco Pichincha.

De acuerdo a la política de Calificación de Proveedores se establece que para la calificación de un proveedor se considerara la referencia de los proveedores calificados por Banco Pichincha con el fin de guardar correcta sinergia y aprovechar de las condiciones ofertadas por el Banco Pichincha.

En el primer trimestre del año, el Jefe Administrativo en conjunto con el área de compras, autorizó la compra de bienes y contratación de servicios a proveedores no calificados por Banco Pichincha debido a que al encontrarse en el proceso de transición y alineación a las políticas de Banco Pichincha no constaban en su base de

proveedores.

El 1.07% de las compras fueron realizadas a proveedores que no se encuentran calificados según la base de proveedores que maneja Banco Pichincha. Esto ocasiona el Incumplimiento de la política y no contar con un portafolio confiable de proveedores que cumpla con todos los parámetros establecidos.

CONCLUSIONES:

En el año 2013 se compró a un 1.07% de proveedores que no se encuentran calificados como indica en la política de compras, esto sucede porque En el primer trimestre del año, el Jefe Administrativo en conjunto con el área de compras, autorizó la compra de bienes y contratación de servicios a proveedores no calificados por Banco pichincha debido a que al encontrarse en el proceso de transición y alineación a las políticas de Banco Pichincha no constaban en su base de proveedores.

RECOMENDACIONES:

Al Jefe Administrativo y Jefe de Compras

1._ Se controlara a los proveedores con los que se realizan las compras de bienes y servicios y si no se encuentra calificado por Banco Pichincha solicitar la calificación del mismo o al tratarse de servicio ocasional solicitar la autorización al Vicepresidente Financiero- Administrativo de Banco Pichincha.

- **Periodo promedio de Pago a proveedores**

Durante el año 2013 se encontraron pagos que no se realizaron dentro del plazo establecido. En la política de Pago a proveedores se establece que el Área de pagos tiene 15 días a partir de la fecha de recepción de la factura para efectuar el pago.

El Jefe Administrativo suele tardarse en hacer efectivos los pagos debido a que las

facturas de valores significativos necesitan autorizaciones según los niveles de monto.

El 36,85% de los pagos se realizaron a destiempo, ocasionando que se genere un malestar debido a que no han recibido ninguna explicación acerca de por qué el retraso en los pagos. Este hecho afecta la reputación de la compañía en el mercado.

CONCLUSIONES:

Durante el 2013 el 63.15% de los pagos proveedores se realizaron dentro del plazo establecido, los pagos que no se realizaron a tiempo se debe a los montos considerables de las facturas, mismas que necesitan autorizaciones según niveles de aprobación.

RECOMENDACIONES:

A los técnicos de pagos:

2._ Deberán comunicarse con la administración para definir la información que se proporcionará a sus proveedores cuando existan atrasos en los pagos.

3._ Deberán obtener las autorizaciones necesarias con anticipación para evitar retrasos en los pagos.

- **Validez de comprobantes de venta**

En el mes de Agosto del 2013 se encontraron facturas procesadas que no cumplieron con los requisitos que garantían la validez legal y tributaria de los comprobantes de venta.

En el Reglamento de Comprobantes de venta y retención se establecen los parámetros y requisitos que deben contener los comprobantes de venta para su validez legal y tributaria.

Los técnicos de pagos, en el proceso de revisión de egresos pasaron por alto la revisión de comprobantes de venta por lo que fueron procesados aun sin ser válidos para su emisión.

El 36% de los comprobantes de venta son inválidos para su emisión, esto produce un riesgo tributario con el Organismo de Control.

CONCLUSIONES:

Durante el mes de Agosto del año 2013, el 36% de los comprobantes de venta no cumple con los requisitos legales y tributarios que exige el SRI para su validez, debido que en el proceso de pago de estos se pasó por alto la revisión de estos requisitos.

RECOMENDACIONES:

A los técnicos de pagos y Jefe de Contabilidad:

4._Revisará minuciosamente que los comprobantes de venta cumplan con cada uno de los requisitos establecidos en los manuales de procedimientos y en la Ley de Comprobantes de venta y retención antes de su registro contable y posterior pago.

b. Declaración de Impuestos

- Errores en el ingreso de Facturas

El registro de comprobantes de venta durante el año 2013 contiene errores.

De acuerdo a la política de pago a proveedores se establece que todas las facturas a ser canceladas deberán tener la respectiva recepción a conformidad del usuario – destinatario del bien o servicio recibido, deben cumplir con los requisitos legales de los comprobantes de venta señalados en la Ley y en el Reglamento de Comprobantes de Ventas y Retención.

Los técnicos de pagos tienen errores recurrentes de digitación, adicionalmente las autorizaciones no son actualizadas oportunamente lo que genera diferencias en las declaraciones de impuestos

El 71.43% de los registros contiene información errónea. La declaración de información errónea ante el Organismo de Control puede ocasionar sanciones tributarias considerables.

CONCLUSIONES:

Los errores encontrados en el ingreso de los comprobantes de venta representan el 71.43% del total de las facturas ingresadas, revisadas aleatoriamente, esto se da debido a que el personal del área de pagos tienen constantes errores de digitación o tipiado y falta de actualización de datos.

RECOMENDACIONES:

Al personal del área de pagos:

5. _Deberá tener más precaución en el ingreso de datos tanto pre-impresos como de llenado y de igual manera mantener actualizado los datos informativos de los proveedores y de sus comprobantes de venta.

c. Toma Física y cuadro de Activos Fijos

- Activos Fijos encontrados

No fueron encontrados físicamente todos los activos fijos que fueron registrados en el Sistema Capital.

Según política de Activos Fijos, Servicios Generales es el responsable de realizar el levantamiento de inventarios físicos una vez al año a nivel nacional, y deberá reportar oportunamente al Área Financiera las diferencias o bajas ocurridas en los activos por deterioro o pérdida.

El técnico de servicios generales no mantiene un adecuado control de movimientos de activos en caso de salidas del personal o cambio de estación de trabajo.

El 34.57% de activos no fueron encontrados en bodega. La falta de control en la

entrega y recepción de activos fijos ocasiona que existan extravíos de dichos activos lo que genera pérdidas significativas a la empresa.

CONCLUSIONES:

Los activos fijos encontrados físicamente en bodega, representan un 65.43% del total de activos registrados en el sistema contable esto se debe específicamente a la falta de control en la entrega y recepción de activos fijos del personal que sale de la Institución o que por motivos de laborales cambian de activos de control.

RECOMENDACIONES:

Al técnico de Servicios Generales:

6._ Realizará un levantamiento anual de los activos fijos y será más cauteloso en cuanto a la custodia de los activos en mención de tal manera que se eviten sanciones y se produzcan pérdidas significativas en la empresa

d. Proveeduría

- Órdenes de compra entregados

Durante el año 2013, existieron pedidos que no fueron entregados a tiempo.

Para cumplir con el presupuesto establecido de egresos y poder cumplir con las funciones de los usuarios, se debe cumplir con un 100% de las entregas por parte de los proveedores.

El proveedor de Suministros FESA; incumplió pedidos por varios motivos, como:

- Falta de stock del proveedor.

- Falta de planificación del proveedor en los despachos incumpliendo los lead times.

Órdenes de compra no colocadas oportunamente para que no se rompa los stocks por parte de la planificadora de compras.

El 29.13% de los pedidos no fueron entregados. Al no contar con suministros en las oficinas se generan incumplimientos en las labores solicitadas lo que entorpece al buen desempeño de la empresa.

CONCLUSIONES:

Del total de las órdenes de compras de suministros solicitados del año 2013, el 29,13% de los pedidos no fueron entregados a tiempo. Dichos incumplimientos se presentan por varios motivos, como: falta de stock del proveedor, falta de planificación del proveedor en los despachos incumpliendo los lead times, órdenes de compra no colocadas oportunamente para que no se rompa los stocks por parte de la planificadora de compras y al no contar con suministros en las oficinas se generan incumplimientos en las labores solicitadas lo que entorpece al buen desempeño de la empresa

RECOMENDACIONES:

Al técnico de servicios generales:

7._ Realizará un seguimiento adecuado a todos los motivos porque se presentan los incumplimientos de despacho.

Atentamente,

Estefanía Barba

Jefe de Auditoría

EBARBA Auditores y Consultores

5.3.2 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 del proceso auditado, 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 necesario que los directivos en conjunto con el personal que labora en la empresa, pongan en práctica las recomendaciones emitidas en el presente informe pero sobre todo que se 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 al Departamento Financiero-Administrativo para comprobar el grado de cumplimiento de las medidas propuestas.

CAPÍTULO VI

6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Mediante el desarrollo de la Tesis para la aplicación de la Auditoría de Gestión al Departamento Financiero-Administrativo., se fijaron recomendaciones que luego del análisis realizado, es necesario que se enuncien nuevamente en este documento, por lo que se presentan a continuación:

6.1.1 CONCLUSIONES

- El trabajo desarrollado representa un modelo de una Auditoría de Gestión aplicando todos los conocimientos adquiridos en la Carrera de Ing. Finanzas y Auditoría CPA.
- Con el examen de Auditoría desarrollado, la empresa Credi Fe S.A., pudo darse cuenta de las falencias en sus procesos y de esta forma empezar a considerar medidas de corrección a los hallazgos que se presentaron y detallaron en el informe de Auditoría.
- Credi Fe debe considerar los indicadores de gestión como herramientas de apoyo para los procesos y de esta forma optimizar los recursos tanto humanos, financieros y materiales con la finalidad de cumplir sus objetivos.
- El Departamento Financiero-Administrativo debe alinear sus procesos en su totalidad a las políticas que mantiene actualmente Banco Pichincha, pero considerado siempre las necesidades de la empresa, la sobrecarga de trabajo ocasiona ineficiencias e incumplimientos de tiempo en el desarrollo de las actividades.
- La Auditoría de Gestión es una herramienta que permite medir la eficiencia, eficacia y economía de los procesos de la empresa, detallando los niveles de

riesgo, incumplimiento de normativas, regulaciones y emitiendo conclusiones y recomendaciones para que sean tomadas en cuenta por los directivos de Credi Fe y se pongan en práctica.

6.1.2 RECOMENDACIONES

- A la empresa Credi Fe Desarrollo Microempresarial S.A., aplicar las recomendaciones indicadas en el informe de Auditoría, las cuales le permitirá tener procesos eficaces y eficientes en el Departamento Financiero Administrativo, permitiendo mejorar el desarrollo de la empresa y aportar a los objetivos planteados por los altos Directivos, además se recomienda realizar una Auditoría a los demás procesos críticos de la empresa.
- Las empresas deberían recurrir al servicio de Auditoría Externa por lo menos una vez al año para evaluar sus procesos más críticos y sensibles, esto permite que los procesos se alineen con los objetivos de la empresa y que puedan ser eficientes y eficaces, además es importante que se realice el seguimiento adecuado de las recomendaciones realizadas por el equipo auditor para que este estudio tenga el impacto que se esperaba.
- Será necesario que los directivos de Credi Fe mantenga una planificación estratégica actualizada. Esta planificación deberá estar disponible y además ser difundida entre todo el personal para que este tenga claro el direccionamiento de la empresa.
- Se deberá considerar y aplicar los indicadores de gestión como instrumento para medir la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de objetivos de cada proceso.
- El Departamento Financiero-Administrativo requiere especial atención ya que no poseen Jefes de área en su entorno físico. Para esto se reestructurarán las funciones y se elaborará un sistema de delegación de responsabilidades a cada miembro del departamento.

BIBLIOGRAFÍA

- Adalberto, Z. (2011). *Planificación Estratégica*. Caracas: Texto CA.
- Alonso, C. y. (1979). *Contabilidad y Auditoría*. Buenos Aires: Colegio Graduados de Ciencias Económicas.
- Alvaro, C. (2007). *Administración de empresa*. San Jose: U.N.E.D.
- Barguez, V. (2003). *Concepto y principios de contabilidad pública*. Cali: Pontificia Universidad Javeriana.
- Benjamin, F. (2007). *Auditoría Administrativa*. D.F.: Pablo Miguel Guerrero.
- Buenastareas. (1 de 07 de 2010). Obtenido de <http://www.buenastareas.com/>:
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Misi%C3%B3n-Visi%C3%B3n-Objetivos-De-Una-Empresa/537357.html>
- Contraloría de la República de Costa Rica. (2008). *Guía para la elaboración de la hoja de resumen de hallazgos*. Costa Rica. Obtenido de documentos.cgr.go.cr/.../control.../ae_08_guia_resumen_hallazgos.doc
- Creadess. (Lunes de Octubre de 2013). *Creadess*. Recuperado el Lunes de Octubre de 2013, de Creadess: www.creadess.org
- Credife. (30 de 04 de 2011). Obtenido de <http://www.credife.com/?q=es/nuestra-empresa/alianzas-estrategicas>
- Edward, N. (2007). *Auditoría Administrativa*. D.F: Técnica S.A.
- Hefferon, E. (2009). *Auditoría de Gestión*. Habana: Pueblo y Educación.
- Kathy, M. (2009). *Aportaciones para un nuevo modelo de planificación*. Zamora: Nuevo Día.
- Malhotra., N. K. (2004). *Investigación de mercados*. México: Pearson Education.
- Mercedes, B. (2009). *Contabilidad General*. Quito: nuevo día.
- Monografías. (28 de 06 de 2009). Obtenido de <http://www.monografias.com/>:
<http://www.monografias.com/trabajos/administracion/administracion.shtml>

Promonegocios. (1 de 10 de 2007). Obtenido de <http://www.promonegocios.net>:
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm>

Ricardo, M. (2006). *Contabilidad General*. Habana: Libros para la Educación.

Slidershare. (18 de octubre de 2013). *www.slideshare.net*. Recuperado el Lunes de Octubre de 2013, de Slidershare: www.slideshare.net

Slideshare. (2011). Obtenido de es.slideshare.net/Uro26/guia-de-auditoria-2-planificacion-3075643

Vásquez. (2002). *Principios de Teoría Contable*. Buenos Aires: Aplicación Tributaria.