



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

AUDITORÍA OPERACIONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., Y SU INFLUENCIA EN EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS COMPRENDIDOS DEL 01 DE ENERO DEL 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012 EN EL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA

AUTOR:

JUAN CARLOS PUNINA TELENCHANA

Ambato – Ecuador

2016

CERTIFICA DE TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el Sr. Punina Telenchana Juan Carlos, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Wilson Antonio Velasteguí Ojeda

DIRECTOR

Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTECIDAD

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

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

Riobamba 08 Enero del 2016

JUAN CARLOS PUNINA TELENCHANA

C.I.1804253613

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico especialmente a mi Dios todo poderoso por haber dado la vida y guiado el camino correcto que me ha brindado la fuerza y sabiduría necesaria para seguir adelante, a mi amada esposa por su ayuda incondicional, a mis padres Francisco y Manuela que han sido el pilar más importante por su apoyo en los recursos necesario que hicieron desde el principio de mis estudios para poder alcanzar mis objetivos por estar dispuestos ayudarme en cualquier momento.

Punina Telenchana Juan Carlos

AGRADECIMIENTO

Primeramente a Dios todo poderoso por darme la vida, la salud e iluminar mi conocimiento y darme la fuerza que necesito para poder culminar con la elaboración de este proyecto.

A la ESPOCH por haber abierto la puerta y permitir educarme, la sabiduría de los señores profesores que estuvieron prestos a compartir sus conocimientos contribuyendo a mi formación profesional.

A mi familia por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO Ltda. Que dieron la mano para realizar este proyecto para poder alcanzar mis objetivos.

Punina Telenchana Juan Carlos

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certifica de tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenido	vi
Indice de tablas.....	ix
Indice de gráficos	x
Resumen ejecutivo	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2. JUSTIFICACION.....	3
1.2.1 Aporte Teórico.....	3
1.2.2 Aporte Metodológico	4
1.2.3. Aporte Práctico	4
1.2.4. Aporte Académico.....	5
1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.2.1 Auditoría Operativa.....	9
2.2.1.1 Historia.....	9
2.2.1.2 Definición	10
2.2.1.3 Importancia.	12

2.2.1.4	Característica de la Auditoría Operativa	13
2.2.1.5	Objetivos	13
2.2.1.6	Metodología.....	14
2.2.1.7	La auditoría y el control de la empresa	15
2.2.2.	Control interno.....	16
2.2.2.1	Concepto	16
2.2.2.2	Método COSO I.....	17
2.2.2.3	Componentes del Control Interno	18
2.2.2.4	Métodos de evaluación.....	20
2.2.3	PAPELES DE TRABAJO	22
2.2.3.1	Concepto	22
2.2.3.2	Propósitos principales de los papeles de trabajo	23
2.2.3.3	Características de los papeles de trabajo.....	24
2.2.3.4	Objetivos de los papeles de trabajo	24
2.2.3.5	Archivo de los papeles de trabajo.....	25
2.2.5	Marcas de auditoría	28
2.2.7	INDICADORES DE GESTIÓN.....	32
2.2.7.1	Concepto	32
2.2.7.2	Clasificación de los indicadores de gestión	32
2.3	IDEA A DEFENDER	34
2.3.1	Idea General.....	34
	CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	35
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.1.1.	De campo	36
3.1.2.	Bibliográfica – documental.....	36
3.1.3.	Exploratorio	36
3.1.4.	Descriptiva	36
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.2.1.	Población.....	37
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	38
3.4.1.	Métodos de investigación	38
3.4.2.	Técnicas e instrumentos de Investigación.....	39
	CAPITULO IV: DISEÑO DE LA PROPUESTA	45

4.1.	AUDITORÍA OPERACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO LTDA.....	45
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	45
	CONCLUSIONES	129
	RECOMENDACIONES.....	130
	BIBLIOGRAFIA.....	131
	ANEXOS.....	132

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Marcas de auditoría.....	29
Tabla 2: Población de la COAC Indígena SAC PELILEO LTDA	37
Tabla 3: Descripción SAC Pelileo	46
Tabla 4: Objetivos de la cooperativa sac. pelileo ltda.....	47
Tabla 5: Nomina del personal SAC. Pelileo	50
Tabla 6: Simbolos-marcas	53
Tabla 7: Modelo a seguir de auditoria.....	54
Tabla 8: Referencias abreviaciones.....	55
Tabla 9: Procedimientos	65
Tabla 10: Procedimientos	65
Tabla 11: Evaluación de control interno.....	84
Tabla 12: Evaluación de control interno.....	86
Tabla 13: Evaluación de control interno.....	88
Tabla 14: Información y Comunicación.....	90
Tabla 15: Políticas y Procedimientos	92
Tabla 16: Supervisión y Monitoreo	94
Tabla 17: Matriz de calificacion de riesgos.....	95
Tabla 18: Conocimiento de empleados sobre la institución	110
Tabla 19: Conocimiento de empleados sobre la institución	110
Tabla 20: Situación sobre procesos financieros 1	111
Tabla 21: Situación sobre procesos financieros 2.....	111
Tabla 22: Referente para la hoja de hallazgos	113
Tabla 23: Evaluación del Riesgo.....	114
Tabla 24: Ambiente de Control.....	115
Tabla 25: Información y comunicación.....	116
Tabla 26: Actividades de Control	117
Tabla 27: Políticas y procedimientos	118
Tabla 28: Supervisión y monitoreo	119
Tabla 29: Supervisión.....	128

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N. 1: Orgánico estructural cooperativa de ahorro y crédito	51
GRÁFICO N. 2: Nuestros Productos	52
GRÁFICO N. 3: FODA.....	72
GRÁFICO N. 4: Perfil estratégico interno	73
GRÁFICO N. 5: Perfil estratégico externo.....	74
GRÁFICO N. 6: Ponderación de resultados.....	75
GRÁFICO N. 7: Matriz de riesgo preliminar	77

RESUMEN EJECUTIVO

El presente de investigación Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito INDIGENA “SAC Ltda.” Se identifica la factibilidad de realizar la propuesta con la aplicación de encuestas y entrevista al gerente general de la institución. Para el desarrollo se utilizaron los métodos inductivo, técnicas, cuestionarios de control interno y su evaluación con el sistema COSO I, programas e instrumentos para recopilar la información, las fases de la auditoria de operativa; determinación de hallazgos y el examen profundo de las áreas críticas, Con el ideal de mejorar tanto la eficacia como la eficiencia en la cooperativa se ha identificado a la realización de una auditoria operacional a los procesos administrativos y financieros, misma que servirá para detectar y determinar las falencias que se encuentran dentro de las operaciones determinándose así el objetivo general de la aplicación de la auditoria: y poder emitir las recomendaciones pertinentes, y una vez realizada la propuesta lo que se desea determinar son las recomendaciones que toda auditoria debe presentar con la finalidad de que los altos mandos de la institución puedan tomar en cuenta para sus futuras y acertadas decisiones y obviamente una vez realizada esta auditoría y aplicada se debe poner en práctica lo recomendado en la misma.

Palabras claves: Auditoria operacional, Control interno, Coso I, Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.

Ing. Wilson Antonio Velasteguí Ojeda

DIRECTOR

ABSTRACT

This research is addressed to make an Operational Audit at the Credit Union SAC INDIGENA Ltda. This proposal is carried out through the implementation of surveys and interviews to the manager of the Institution. From this study, inductive methods, techniques, internal control questionnaires and evaluation system with the COSO I (Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission) were used; as well as programs and instruments to collect information, the phases of the operational audit, and determination of the depth examination of critical areas. An operational audit from administrative and financial processes was carried out in order to improve both the effectiveness and the efficiency of the cooperative, this research will detect and identify the weakness that are within the operations, determining this way the general objective of the audit implementation; and finally make relevant recommendations. After the study, it is recommended to perform an audit in order that the high command of the institution to make sound future decisions and implement them.

KEY WORDS: OPERATIONAL SYSTEM, INTERNAL CONTROL, COSO I (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATION OF THE TREADWAY COMMISSION), CREDIT UNION SAC INDIGENA LTDA.

INTRODUCCIÓN

Una cooperativa de espíritu joven con trayectoria a nivel provincial y nacional con sus raíces en Pilahuin que en la actualidad abarca 7000 socios con una fuente de trabajo y pujanza de 35 empleados, es la descripción para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO Ltda.

Como toda entidad siempre se requiere de ajustes constantes e implementación de nuevos modelos y objetivos, es así que una vez que se detecta los problemas como son: incumplimiento de metas, normas y reglamentos, además la falta de seguimiento a los procesos, el no poseer medición o indicadores de eficiencia, entre otros de los varios problemas que se identifica se verifica que en la cooperativa se está creando mala imagen, insatisfacción del cliente, y otros de los tantos efectos que se determinan.

Es por esta amplia gama de motivos que se visualiza la idea de que una auditoria operacional es la indicada para mejorar los procesos tanto administrativos como financieros de la institución ya que la auditoria operacional realiza: “ investigación y evaluación de las áreas funcionales de la empresa efectuada por un profesional capacitado para ello (puede ser el auditor interno).

Esta investigación aportara con información para demostrar la idea a defender y el mejoramiento a los procesos administrativos y financieros una vez que se verifican las falencias con la implementación de una auditoria operacional, y verificación el cumplimiento en cada una de las actividades que deben seguir cada uno de los empleados.

El trabajo conlleva al progreso de la institución donde con la entrega de un informe se determina conclusiones y recomendaciones para un resultado óptimo en cuanto a mejoramiento de procesos administrativos y financieros dirigiéndose hacia la eficiencia en las actividades de los empleados de la cooperativa.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA. Al momento evidencia una serie de inconvenientes que merecen un adecuado estudio, análisis y tratamiento; uno de ellos es el incumplimiento de las resoluciones, normas estatutarias y reglamentos establecidos por la Asamblea General de Socios, lo que deriva en que la Gerencia de la Cooperativa tome decisiones creyendo que son las mejores para el beneficio de toda la entidad, sin tomar en cuenta los riesgos que implica esta práctica.

Paralelamente, la entidad no tiene definido con claridad los objetivos a corto, mediano y largo plazo, lo cual provoca que no se dé una óptima utilización de los recursos disponibles y por ende no se cumplan con los grandes objetivos para la cual fue creada.

Además, la entidad no cuenta con un adecuado proceso de reclutamiento, selección y capacitación del personal que labora en la cooperativa, lo que provoca que el recurso humano de la entidad no cumpla satisfactoriamente con los fines para los cuales fue contratado, también se evidencia sobre funciones en el personal debido a que la cooperativa no posee recurso humano suficiente, lo que ocasiona el retraso del trabajo y la entrega oportuna de informes y reportes importantes para la toma de decisiones al interior de la institución.

Otros de los problemas que se evidencia es que la cooperativa no cuenta con un adecuado sistema de control de personal, lo que ocasiona irresponsabilidad en el trabajador y por ende el retraso de las actividades a realizarse en el día a día de la entidad.

Otro de los inconvenientes que caracteriza a esta entidad financiera es la falta de un sistema de control interno que permita determinar desviaciones o errores en forma preventiva y concurrente sobre las diversas operaciones financieras que ejecuta.

Cotidianamente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA, lo que impide el cumplimiento de los objetivos institucionales

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera la aplicación de una auditoría operacional a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA., contribuirá a mejorar la eficacia, la eficiencia de la economía de la operación realizada por la cooperativa?

1.1.2 Delimitación del Problema

- **CAMPO:** Auditoría
- **AREA:** Administrativa y financiera
- **ASPECTO:** Auditoría Operacional a Cooperativa y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA. .

Delimitación espacial

La investigación será desarrollada en la Cooperativa y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA. Del cantón Pelileo Provincia de Tungurahua

Delimitación temporal

EL Periodo de la investigación será durante el año 2012

1.2. JUSTIFICACION

1.2.1 Aporte Teórico

La presente auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA base en las diferentes teorías existentes sobre el tema, y que han sido esgrimidas por varios autores a través de los años, tuvo como propósito fundamental determinar la eficacia, eficiencia y economía de la gestión realizada por los funcionarios de la institución financiera, de tal forma que estos resultados coadyuven en la mejora de la administración, selección e integración de los recursos humanos, económicos, financieros y contables, a fin de cumplir con las diversas expectativas de la organización, en su afán de obtener utilidades que ayuden al desarrollo de la misma.

1.2.2 Aporte Metodológico

En el presente trabajo de investigación se utiliza el método inductivo el cual nos permite analizar el desarrollo de las operaciones y actividades realizadas dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA a través de una auditoría Operacional con la finalidad de proponer mejoras en beneficio de la institución: también se utiliza la investigación de campo porque se recolecta información a través del contacto directo del investigador con la realidad, con la participación directa de los funcionarios de la cooperativa.

Como técnicas de investigación se utiliza; la entrevista, puesto que se obtiene información de profesionales relacionados con el área a investigar; la encuesta, esta técnica se aplica al personal que labora en la institución, con la finalidad de obtener información suficiente y competente; la observación, se aplica esta técnica porque se observa atentamente el fenómeno, hecho o caso, se toma y se registra información para su posterior análisis; el análisis, ya que se examina cuidadosamente la información recopilada, se comprueba la calidad de la información y su relevancia ante los hechos advertidos en las etapas de investigación, mediante el cual se define los problemas, precisar su significado y trascendencia, identificar sus causas y buscar las soluciones.

1.2.3. Aporte Práctico

El desarrollo de la presente investigación tiene como objetivo solucionar la serie de inconvenientes evidenciados al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA, a fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño organizacional, que redunde en la mejora de la eficiencia y eficacia de esta institución financiera, esto permite a la gerencia de la entidad tomar las decisiones más adecuadas en la prestación de servicios financieros y por lo tanto satisfacer las múltiples necesidades de sus clientes. Para el efecto es necesario aplicar el modelo COSO I como una herramienta de evaluación del control interno, el cual permite obtener información relevante sobre la situación actual de los controles, que se resume en un informe con recomendaciones para brindar un mejor servicio a los clientes y de esta forma poder ser más eficaces y eficientes; asimismo una propuesta de cambio en las reglamentaciones que regulan los diferentes procesos de la cooperativa para mayor agilidad de la misma.

Otra de las motivaciones para efectuar la presente auditoría operacional fue el deseo de incrementar el conocimiento en términos prácticos sobre la ejecución de una Auditoría a una institución financiera, ya que cada entidad financiera es una realidad diferente, caracterizada por recursos, objetivos y problemáticas diferentes, lo que les vuelve un tema realmente atractivo de ser estudiado y analizado.

Este trabajo de investigación justifica su importancia; práctica y funcional en el ámbito local, regional y por qué no decir a nivel nacional, ya que los resultados obtenidos contribuyen al desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA, así como para aquellas entidades que se encuentren con los mismos problemas o en su misma situación, siendo una de las primeras acciones para la detección y solución de sus problemas el emprendimiento de una Auditoría Operacional; y luego la habilidad y sagacidad de sus directivos para la toma oportuna y adecuada de decisiones.

Cabe resaltar que el desarrollo de la presente investigación es de singular importancia para el personal directivo, administrativo, operativo y los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA ya que son beneficiarios directos de la misma.

1.2.4. Aporte Académico

Desde la perspectiva académica, la ESPOCH, exige la elaboración de un trabajo de investigación, que justifique los conocimientos adquiridos y su relación con la práctica, previa la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Para cumplir este requisito se desarrolla una auditoría operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA, que solucione los problemas expuestos anteriormente, y a la vez permita poner en práctica los conocimientos adquiridos y por lo tanto adquirir experiencia profesional.

En el plano personal y sin ser de menor importancia, el presente trabajo sirve como prerrequisito para la incorporación como nueva profesional de la República en el área de Contabilidad y Auditoría.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar Auditoria Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC LTDA, del cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua del periodo de Enero – Diciembre del 2012 con el propósito de mejorar los procesos administrativos y financieros.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Aplicar los fundamentos teóricos que se deben considerar para la aplicación de una auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA,
- Aplicar la metodología de la auditoria para evaluar los procesos administrativos y financieros de la cooperativa.
- Presentar el informe de Auditoria Operacional con las recomendaciones para el desarrollo del mejoramiento de la gestión de la cooperativa

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA, no se han presentado investigaciones con el presente tema a desarrollar, “ Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC LTDA, del cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua del periodo de Enero – Diciembre del 2012 con el propósito de mejorar los procesos administrativos y financieros” sin embargo existen temas similares en cuanto a la auditoría operacional que pueden servir de base para el desarrollo del presente tema. A continuación presentamos temas de tesis similares presentados en los últimos años por alumnos de la facultad.

Según Usca Veloz, Roberto Bernardo (2012), Auditoría operativa de la red para el mejoramiento del sistema de transmisión de datos en la Corporación Nacional de Electricidad Regional Bolívar (Tesis Ingeniería inédita), Universidad Técnica de Ambato, en síntesis indica que actualmente, en la era de la Información es imprescindible que organizaciones públicas y privadas de diferente índole tales como sociales, comerciales y educativas, adopten nuevas tecnologías que les permitan ser competitivas en mercados locales, nacionales y mundiales. Las Redes de Comunicaciones se han constituido en una importante estrategia a la hora de transmitir grandes cantidades de información. Dejando de ser un privilegio a ser una herramienta importante en la vida de una institución pública o privada, de ahí nace la importancia de mantener a una red en correcto funcionamiento, recurriendo a varios procesos, entre estos la Auditoría Operativa, la misma que mediante un examen riguroso que basado en un estudio, análisis e interpretación, busca identificar falencias, técnicas y Administrativas, y a su vez proporciona información actualizada sobre la red. Es por esta razón que la CNEL regional Bolívar utiliza una red inalámbrica para controlar los procesos de recaudación y atención al cliente en varios sitios estratégicos de la provincia Bolívar, procesos que se han visto opacados por las fallas que se presentaban en el funcionamiento de la mencionada red. Esto motivó a que se realizara una Auditoría Operativa, la misma que en base a investigaciones determinara las falencias y

que mediante un informe final estableciera criterios que permitan a los Directivos de la Institución tomar decisiones en busca de mejorar el servicio administrativo que la empresa brinda a sus usuarios, y por ende mejorar la imagen de la misma en la ciudadanía.

Según Villavicencio José y Lara Herrera Yolanda de Lourdes (2007), Auditoría operativa al sistema de facturación de la administración tributaria: proceso de emisión automatizada, vía internet, de autorización de comprobantes de venta preimpresos, (Título de Ingeniera en Finanzas, Contador Público Auditor, inédito), quien realizó la tesis en la ESPE de Sangolqui, concluyó que el tema responde en primera instancia al requerimiento previo a la obtención del y trasciende al ser el reflejo práctico de la preparación académica adquirida. El presente documento procura englobar las principales prácticas en una auditoría operativa, considerando que la administración de una empresa tiene la responsabilidad de prevenir la ocurrencia de irregularidades que conlleven a desvirtuar las metas planteadas y el cumplimiento de sus lineamientos estratégicos. Esto conduce a instituir un ambiente de control diseñado para identificar y erradicar de manera efectiva cualquier acción u omisión que pueda suceder y que traiga como consecuencia el incumplimiento de los objetivos organizacionales y el desequilibrio de la entidad.

Según Luis Rodríguez y Guerrero Aldaz Johanna Elizabeth (2010), Auditoría operativa, aplicada a los procesos de construcción y ventas de la empresa ROMERO & PAZMIÑO INGENIERÍA INMOBILIARIA S.A., ubicada en el D.M. de Quito Provincia de Pichincha con el fin de mejorar procesos (Ingeniería en Finanzas y Auditoría, inédita), quien realizó la tesis en la ESPE de Sangolqui, quien en su resumen dice: La actividad empresarial traza un nuevo horizonte delante de la globalización de los mercados, en la actualidad la definición del Control Interno ha ido transformándose para dar lugar a la aparición de nuevos riesgos en la administración de la empresa, por ello en general, la gerencia se ha mostrado preocupada en ajustarse a los nuevos sistemas administrativos de planificación, dirección, organización y control para poder mantenerse en el mercado. La Auditoría Operacional es una herramienta que ofrece a las empresas un estudio detallado acerca de sus procesos internos, describiendo y analizando cada uno de los departamentos mediante un control administrativo, midiendo y evaluando su eficiencia, eficacia y economía. En el presente trabajo se aplicará una

Auditoría Operacional a los procesos de Construcción y Ventas de la Inmobiliaria Romero&Pazmiño, el cual ayudará a considerar el desenvolvimiento de las actividades que se realizan y así detectar las deficiencias que perjudican al desarrollo diario de los procesos, lo cual la empresa se muestra preocupada en tomar decisiones a corto plazo en la implementación de otro proceso adicional.

Las técnicas y la precisión en el manejo profesional de los elementos que integran una empresa así como el control de sus operaciones hacen la diferencia el éxito o el fracaso que tenga la entidad. Debido para alcanzar la metas por la entidad existe algunas falencias que podrían llevar al fracaso de la entidad tales como, no existen un control adecuado en la operaciones que la realiza la entidad, falta de incumplimiento de normas y políticas que posee la entidad (manual de funciones).

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría Operativa

2.2.1.1 Historia

La Auditoría Operativa nació por la necesidad que tenía la alta dirección o gerencia de estar de acuerdo tanto con la adecuación y validez de los informes operativos como de los informes financieros.

La necesidad de la auditoría operacional fue anticipada por William P. Leonard, de Estados Unidos de Norteamérica, quién definió a esta técnica como un “examen comprensivo y constructivo de una estructura organizacional de una empresa”, o cualquier componente de las mismas, tales como una división o departamento, así como de sus planes y objetivos, sus métodos de operación y la utilización de los recursos físicos y humanos.

El término “operaciones” surge como la designación de actividades y funciones no financieras que aparecen en la declaración de las responsabilidades de los auditores internos, publicada por el Instituto de Auditores Internos.

En los últimos 30 años han surgido la necesidad de contar con otro tipo de auditoría llamada “AUDITORÍA OPERATIVA” que tiene en consideración el rápido conocimiento de la complejidad empresarial y el incremento de la atención que las organizaciones hacen de su administración.

2.2.1.2 Definición

La auditoría operativa es:

- **Critica:** El auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera, debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio.
- **Sistemático:** Porque se elabora un plan para lograr los objetivos (este plan debe ser coherente).
- **Imparcial:** Nunca debe dejar de ser objetivo e independiente (tanto en lo económico como en lo personal).

Si por cualquier motivo no se examina toda la empresa el auditor debe considerar que la organización es un sistema, por lo que el estudio debe ser completo.

- **Economía:** Saber si los recursos se obtienen con los menores costos posibles.

Por lo tanto el auditor debe conocer los precios del medio y la tecnología que existe y además de otros valores políticos, sociales, culturales, etc.

- **Evaluar (diagnostico):** Conocer las verdaderas causas de los problemas.
- **Estimar (pronostico):** La situación administrativa futura.

“La Auditoría Operativa investiga, revisa y evalúa las áreas funcionales de la empresa. La cual realiza una evaluación integral, objetiva, constructiva, sistemática y profesional de los diferentes programas, procedimientos y controles operativos para detectar fallas en ellos, y proponer soluciones que conlleven al mejoramiento en la

eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones. Adicionalmente, permite ayudar a la dirección a entender, controlar y administrar sus riesgos del negocio o proceso para proteger y aumentar el valor de la empresa.”

Cuando se efectúa una investigación, sobre los Estados Financieros apoyada por una evaluación de las áreas funcionales de la empresa (compras, producción, ventas, personal y finanzas) se efectúa un trabajo de Auditoría Operativa definida como “el servicio adicional ,externo cuando coordinadamente con el examen de estados financieros examina ciertos aspectos administrativos con el propósito de lograr un incremento en la eficiencia o eficacia operativa de ,su cliente, proponiendo las recomendaciones que considere adecuadas.

Si el Profesional en Auditoría en colaboración de otros profesionales efectúa una auditoría a las “áreas funcionales de la empresa” (auditoría operacional) éste servicio si bien tiende a buscar un incremento de la eficiencia en las operaciones no puede considerarse como auditoría operativa. Para serlo debe efectuarse conjuntamente con el examen de estados financieros.

De aquí se concluye que los dos conceptos son diferentes:

- **Auditoría Operativa:** Investigación sobre estados financieros más revisión y evaluación de las áreas funcionales de la empresa efectuada por un profesional en auditoría en colaboración de otros.
- **Auditoría Operacional:** Investigación y evaluación de las áreas funcionales de la empresa efectuada por un profesional capacitado para ello (puede ser el Auditor Interno).

Existen dos enfoques básicos de Auditoría Operativa:

Enfoque de Organización: Está basado en la administración de un departamento u otra unidad de mando. Examina además de las funciones o actividades dentro de una organización la administración de la misma, considera su sistema, su personal, sus métodos de información, sus métodos de evaluación de personal, sus presupuestos y el

lugar que ocupa en el plan general de la empresa. Puede también realizar una descripción microscópica de la estructura de la empresa, estudiar su forma desde numerosos ángulos.

Enfoque Funcional: Se ocupa del seguimiento de una o varias actividades desde su principio hasta su conclusión, a través de las unidades implicadas en ellas, están menos pendientes de las actividades de la administración general; Dentro de las unidades que de su efecto en las funciones que revisan.

Las Auditorías Funcionales son con frecuencia muy difíciles porque realiza un experimento largo e indirecto en una empresa pudiendo frustrar tremendamente a quién trate de entender los muchos aspectos del flujo de trabajo.

2.2.1.3 Importancia.

La Auditoría Operativa es importante porque es el instrumento de control posterior sobre la administración en general. Tiene un significado más importante para el sector público.

La importancia de la Auditoría Operativa deja el olvido la imagen del auditor que solo se concentraba en la revisión de cuentas y a determinar los responsables de desfalcos, fraudes, malversaciones de fondos y otras irregularidades, se convierte en un elemento pensante, creativo y con gran imaginación y sentido común para ejercer en mejor forma sus funciones que pudiesen evaluar la ejecución y valorizar los resultados obtenidos. La Auditoría Operativa permite acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos.

2.2.1.4 Característica de la Auditoría Operativa

- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.
- De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- La Auditoría Operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.

2.2.1.5 Objetivos

El Objetivo de la Auditoría Operativa es identificar:

- Las áreas de reducción de Costos.
- Mejorar los métodos operativos.
- Incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- Si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.
- Si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas.
- La razonabilidad de la política y normas que se dan en la empresa.
- La financiación de las adquisiciones para determinar si afectan la cantidad, calidad y las clases de compras si se hubiesen realizado.
- La Auditoría Operativa determina si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva.

2.2.1.6 Metodología

El auditor operativo utilizara su criterio de acuerdo a su experiencia como auditor. Básicamente se aplica cuatro características de la auditoría operativa:

- **Familiarización:** Se debe conocer cuáles son los objetivos de la actividad, como van a lograrse y cómo van a determinar los resultados.
- **Verificación:** Requiere que los auditores examinen en detalle una muestra selecta de transacciones, seleccionada preferiblemente por muestreo estadístico; el tamaño de esta dependerá de su propio criterio basado en el grado de confianza que sea necesario para que represente razonablemente la población de la cual se seleccionó. Al realizar la verificación los auditores usualmente están interesados en tres temas: calidad, periodo correcto y costo.
- **Evaluaciones y recomendación:** Las recomendaciones deben hacerse solamente cuando el auditor está totalmente seguro; como resultado de su examen.
- **Informar de los resultados a la dirección:** el Auditor debe reservarse para la conclusión del examen. Los Auditores proporcionan un mejor servicio a la Gerencia y mantienen mejores relaciones con la dirección departamental cuando comentan los hechos que han encontrado. Cualquier informe formal que le muestre a la Gerencia que todas las deficiencias se corrigieron antes de que se emitiese, encontrará una aceptación amistosa tanto por parte de la dirección General como de la Operativa.

Si suponemos que se trata de auditores externos sin un conocimiento detallado de la entidad auditada y sin que sus ejecutivos manifiesten preferencia alguna para el examen recaiga en un determinado subsistema de la organización, la metodología que usaremos para examinar la entidad será:

- **Etapa preliminar:** conocimiento previo de la empresa.

- **Etapa de estudio general:** definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada área.
- **Etapa de estudio específico:** se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron

El auditor debe generar un modelo de control. Con el material ordenado se procede a un análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conozcan al diagnóstico real de la situación y también a un pronóstico.

- **Etapa de comunicación de resultados:** es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.

La estructura del informe debe contener:

- Objetivo de la auditoría.
- Metodología.
- Alcance del trabajo.
- Diagnóstico.
- Recomendaciones.
- Pronostico.
- Anexos.
- **Etapa de Seguimiento:** el auditor debe ver que las debilidades han sido solucionadas.

2.2.1.7 La auditoría y el control de la empresa

Henri Fayol definía el control como “la verificación de sí todo ocurre en una empresa conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos” El control requiere la existencia de un objetivo y la aplicación de unas medidas correctivas.

Esta ha sido la filosofía del control por objetivos, ampliamente desarrollada por Peter Drucker, y comúnmente aceptada en la actualidad por las empresas.

El control es considerado en la filosofía empresarial moderna como el análisis permanente de las desviaciones entre objetivos y realizaciones, y la adopción de las medidas correctoras que permitan el cumplimiento de los objetivos o bien su adaptación necesaria

Las formas de control más utilizadas pueden ser:

- Intervención.
- Inspección.
- Control interno.
- **Auditoría externa:** Examen de los estados financieros, realizado, de acuerdo con ciertas normas, por un profesional cualificado e independiente con el fin de expresar su opinión sobre ellos.
- **Auditoría interna:** Examen de las actividades contables, financieras y de otro tipo, hecho por un servicio independiente, pero dentro de la organización de la empresa, para ayudar a la dirección general

2.2.2. Control interno

2.2.2.1 Concepto

Según Blanco Yanel (2012) manifiesta que:

Control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización.
- Del control interno puede esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y junta directiva de una entidad.
- El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas. (Pág. 194)

La Norma Internacional de Auditoría N°6; párrafo 8; Sec 400(1991), dice:

Sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio. (Pág. 150)

En base a lo anterior podemos decir que el control interno es un procedimiento que permite salvaguardar los recursos que posee una entidad, así estimulando una buena administración, desempeño laboral, cumpliendo políticas y procedimientos establecidos, con el objetivo de lograr el desarrollo constante de la institución.

2.2.2.2 Método COSO I

Según Mantilla Samuel (2009) manifiesta que:

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

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

2.2.2.3 Componentes del Control Interno

Según Blanco Yanel (2012) menciona que:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio y están integrados al proceso de administración. Los componentes son:

1. Ambiente de Control

El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura.

El ambiente de control comprende los siguientes elementos:

- Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos. La efectividad de los controles no puede estar por encima de la integridad y los valores éticos. La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control e influyen en el diseño, administración, y supervisión y seguimiento de los otros componentes.
- Compromiso por la competencia. La competencia son el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas que define el trabajo del individuo.
- Filosofía y estilo de operación de la administración. Esto comprende un rango amplio de características. Tales características pueden incluir lo siguiente: actitudes y acciones de la administración hacia la presentación de informes financieros; y actitudes de la administración frente al procesamiento de información y frente a las funciones y el personal de contabilidad.
- Estructura organizacional. Esto provee la estructura conceptual dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan y revisan sus actividades por el logro de los objetivos amplios de la entidad.

- Asignación de autoridad y responsabilidad. Este factor incluye la manera como se asigna la autoridad y la responsabilidad por las actividades de operación y la manera como se establecen las jerarquías de relación y autorización.
- Políticas y prácticas de recursos humanos. Esto se relaciona con la contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, consejería, promoción, compensación, y acciones remediables.

2. Proceso de valoración de riesgos de la entidad

Es un proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ellos se derivan.

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgo es el establecimiento de objetivos. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

3. Sistemas de información y comunicación

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reporte externos.

La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal tiene la responsabilidad del control y deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades

individuales se relaciona con el trabajo de otros. Debe tener un medio de comunicar la información significativamente con las partes externas, como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

4. Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayuda a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se da a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones incluyen un rango de actividades diversas, como: aprobación, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

5. Supervisión y seguimiento de los controles

Es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. Esto se logra mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos. (Pág. 198)

En síntesis los componentes del control interno como ambiente de control, valoración de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y seguimiento permiten determinar la disciplina institucional, identificación de riesgos internos y externos, determinar si están cumpliendo los procedimientos, si mantienen una comunicación efectiva y la supervisión para valorar el desempeño institucional.

2.2.2.4 Métodos de evaluación

Según la Contraloría General del Estado (2009) los métodos para la evaluación del control interno son diversos, pero los más conocidos son los siguientes:

- **Cuestionarios**

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

- **Flujo gramas**

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

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

- **Descriptivo o Narrativo**

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que interviene en el sistema.

El revelamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.

- **Matrices**

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

- Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
- Evaluación colateral de control interno. (Págs. 55-59)

En base a lo anterior podemos mencionar que los métodos de evaluación de control interno son muy importantes todos ya que por sí solos no permiten la evaluación

eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos, ya que el cuestionario nos sirve para obtener mayor información, los flujogramas permite analizar los procesos de las operaciones, el descriptivo o narrativo permite realizar una descripción detallada de las características más importantes de la actividad que se está evaluando y las matrices permite detectar debilidades del control interno de forma rápida.

2.2.3 PAPELES DE TRABAJO

2.2.3.1 Concepto

Según Rodrigo Estupiñan & Firma de Contadores Públicos (2009) de acuerdo con la tercera norma de auditoría, relativa a la ejecución del trabajo manifiesta:

Debe obtenerse evidencia valida y suficiente por medio de: análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación y otros procedimientos de Auditoría con el propósito de allegar bases razonables para el otorgamiento de un dictamen.

Para la adquisición de la evidencia que señala esta norma, el auditor debe preparar papeles de trabajo. Algunos de estos papeles de trabajo pueden tomar la forma de:

- Cédulas contables, como las conciliaciones bancarias.
- Otros pueden consistir en copias de correspondencia, extractos de actas de asamblea de accionistas y Juntas Directivas, programas de auditoría, cuestionarios de control interno, etc.

Todas estas diferentes cédulas, hojas de análisis, listas y documentos forman parte de los papeles de trabajo del auditor.

El término de papeles de trabajo es, en consecuencia, amplio, incluye toda la evidencia obtenida por el auditor para mostrar el trabajo que ha efectuado, los métodos y procedimientos que ha seguido y las conclusiones que ha obtenido.

En los papeles de trabajo el auditor tiene las bases para preparar su informe, la evidencia del alcance de su examen y la prueba de responsabilidad profesional tenida en el curso de investigación. (Pág. 37)

Según la Contraloría General del Estado (2009):

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

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

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

2.2.3.2 Propósitos principales de los papeles de trabajo

La Contraloría General del Estado (2009) menciona que:

Los propósitos principales de los papeles de trabajo son los siguientes:

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

2.2.3.3 Características de los papeles de trabajo

Según la Contraloría General del Estado (2009) menciona que:

Todo papel de trabajo debe reunir ciertas características, como las siguientes:

- Preparar en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- Su contenido incluirá tan solo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- Se adoptará las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas. (Pág. 73)

2.2.3.4 Objetivos de los papeles de trabajo

Rodrigo Estupiñan & Firma de Contadores Públicos (2009) manifiesta que:

Los papeles de trabajo constituyen una compilación de toda la evidencia obtenida por el auditor y cumplen los siguientes objetivos fundamentales:

- Facilitar la preparación del informe de auditoría.
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- Coordinar y organizar todas las fases de trabajo de Auditoría.
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de Auditoría aplicados.
- Servir de guía en exámenes subsecuentes. (Pág. 37)

La Contraloría General del Estado (2009) señala como objetivos de los papeles de trabajo los siguientes:

Principales:

- Respalda el contenido del informe preparado por el auditor.
- Cumplir con las normas de auditoría.

Secundarias:

- Sustentar el desarrollo de trabajo del auditor. El auditor ejecutará varias tareas personalmente o con la ayuda de sus operativos, las cuales requieren ciertas secuencias y orden para cumplir con las normas profesionales.
- Acumular evidencias, tanto de los procedimientos de auditoría aplicados, como de las muestras seleccionadas, que permitan al auditor formarse una opinión del manejo financiero – administrativo de la entidad.
- Facilitar la supervisión y permitir que el trabajo ejecutado sea revisado por un tercero.
- Constituir un elemento importante para la programación de exámenes posteriores de la misma entidad o de otras similares.
- Informar a la entidad sobre las deficiencias observadas, sobre aspectos relativos a las actividades de control de los sistemas, de procedimientos contables entre otros.
- Sirven como defensa en posibles litigios o cargos en contra del auditor. Los papeles de trabajo, preparados con profesionalismo, sirven como evidencia del trabajo del auditor, posibilitando su utilización como elemento de juicio en acciones en su contra. (Págs. 73-74)

En base a lo anterior se puede decir que los objetivos de los papeles de trabajo es facilitar la elaboración del informe de auditoría, además permite organizar el trabajo, también sirve de respaldo del trabajo realizado por el auditor ya que en estos documentos denominados papeles de trabajo se recopilan toda las evidencias las cuales sirven de ayuda en casos de posibles litigios en contra del auditor.

2.2.3.5 Archivo de los papeles de trabajo

Según la Contraloría General del Estado (2009) menciona que:

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

- a. Archivo permanente o continuo:** Contiene información de interés o utilidad para más de una auditoría, o necesaria para auditores subsiguientes. La mayor parte de

información para este archivo se obtiene en la primera auditoría; en las venideras se requiere que se vaya actualizando.

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

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

1. Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tiene vigencia en un período de varios años.
2. Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.
3. Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.

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

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

2.2.4 Índices y Referencias

Según la Contraloría General del Estado (2009) manifiesta que:

Es necesaria la anotación de índices en los papeles de trabajo ya sea en el curso o al concluirse la auditoría, para lo cual primeramente se debe definir los códigos a emplearse que deben ser iguales a los utilizados en los archivos y su determinación debe considerarse la clase de archivo y los tipo de papeles de trabajo.

Es importante también que todos los papeles de trabajo contengan referencias cruzadas cuando están relacionadas entre sí, esto se realiza con el propósito de mostrar en forma objetiva como se encuentran ligados o relacionados entre los diferentes papeles de trabajo.

La codificación de índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser de tres formas:

- a) Alfabética
- b) Numérica
- c) Alfanumérica

El criterio anteriormente fue, para el archivo permanente índices numéricos y para el archivo corriente índices alfabéticos y alfanuméricos. (Pág. 80)

Según IBÍDEM 19 (2009) señala que:

Se denomina referencias de las hojas de trabajo a los caracteres alfanuméricos que las identifican y que van a permitir ordenar los papeles de trabajo de una forma lógica, facilitando, de esta manera, su manejo y archivo.

En una hoja de trabajo nos podemos encontrar con dos tipos de referencias:

- La referencia de la propia hoja de trabajo que la identifica, que generalmente se escribe en rojo en la esquina derecha de la misma.
- Las referencias cruzadas que se han utilizado en su elaboración, que sirven para identificar aquellas otras hojas de trabajo de las que se ha importado información necesaria para su confección, o aquellas otras que identifican hojas de trabajo a las que se ha exportado información desde la actual. Estas referencias también se escriben en rojo y, normalmente, se sitúan a la izquierda del dato o cifra importada y a la derecha de los exportados. (Pág. 54)

En base a lo anterior se puede decir que la anotación de los índices y referencias en los papeles de trabajo son muy importantes ya que el índice indica el contenido del legajo, mientras que la referencia es un carácter alfanumérico que permite ordenar los papeles

de trabajo, normalmente se escribe con rojo en la parte superior derecha de la hoja, también es importante la anotación de referencia cruzada debido a que se encuentran relacionados entre sí.

2.2.5 Marcas de auditoría

Según IBÍDEM 19 (2009) manifiesta que las marcas de auditoría “Son una serie de símbolos que se emplean en las hojas de trabajo para:

- Explicar la documentación examinada.
- Explicar la procedencia de datos.
- Evidenciar el trabajo realizado.” (Pág. 54)

La Contraloría General del Estado (2009) señala que:

Las marcas de auditoría, son también conocidas como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuales partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado, las marcas al igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo. (Pág. 80

Tabla 1: Marcas de auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
✓	Revisado o verificado.
@	Hallazgo.
®	No reúne requisitos.
∅	No existe documentación.
Φ	Incumplimiento a la normativa y reglamentos
ⓓ	Datos incompletos.
★	Evidencia.
±	Falta proceso
×	Carencia de personal
Ω	Duplicidad de funciones

Elaborado por: Juan Carlos PuninaTelenchana

En conclusión, las marcas de auditoría son símbolos o signos que el auditor utiliza para explicar el trabajo realizado, documentación examinada, etc. estas son elaboradas a criterio del auditor como también pueden ser utilizadas las de significado uniforme, estas deben ser escritas con lápiz bicolor rojo.

2.2.6 HALLAZGOS DE AUDITORÍA

El término hallazgo se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicados a los funcionarios de la entidad auditada y a otras interesadas.

Los hallazgos en la auditoría, se definen como asuntos que llaman la atención del auditor y que, en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representa deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad, para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración. (MADRIAGA, 2004)

2.2.6.1 Atributos del hallazgo

Condición. - Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la

organización en el logro de las metas expresadas como criterios. La condición puede tomar tres formas:

- Los criterios se están logrando satisfactoriamente
- Los criterios no se logran
- Los criterios se están logrando parcialmente

Criterio. - En la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual. Los criterios pueden ser los siguientes:

- Disposiciones por escrito
- Sentido común
- Experiencia del auditor
- Opiniones independientes de expertos
- Instrucciones verbales
- Experiencias administrativas
- Practicas generales observadas

Puede ser necesario obtener información que sirva de evidencia de que no se han establecido criterios por escrito. En tales casos cuando se emplea el sentido común o juicios sugestivos o expertos, es necesario tener en mente que este debe tener sentido, ser lógico y suficientemente conveniente para el lector.

Efectos: Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas; El efecto es especialmente importante para el auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta; Siempre cuando sea posible, el auditor debe expresar en su informe el efecto cuantificado en dinero u otra unidad de medida. Sin embargo, ciertos aspectos no pueden ser expresados en tales términos el efecto puede ser:

Efectos típicos:

- Uso antieconómico o ineficiente de los recursos humanos, materiales o financieros
- Pérdida de ingresos potenciales
- Violación de disposiciones generales
- Inefectividad en el trabajo (no se están realizando como fueren planeados o lo mejor posible).
- Gastos indebidos
- Informes poco útiles, poco significativos o inexactos
- Control inadecuado de recursos o actividades
- Desmoralización del personal

Si el informe de auditoría no presenta información sobre el efecto real o potencial, el lector puede llegar a la conclusión de que la aparente falta de preocupación del auditor determina que el hallazgo no es muy importante. Si el efecto es verdaderamente insignificante debe considerarse el no incluirlo en el informe.

Causa: Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector.

También este enfoque simplista encasilla al auditor en la más superficial recomendación de que “se cumplan las normas”, hecho que la mayoría lo sabe sin que lo diga. Las causas pueden ser:

Causas típicas

- Falta de capacitación
- Falta de comunicación
- Falta de conocimiento de los requisitos
- Negligencia o descuido
- Normas inadecuadas, inexistentes, obsoletas o imprácticas
- Falta de un buen juicio o sentido común
- Falta de honestidad
- Falta de supervisión adecuada

(Maldonado, 2006, págs. 82-85)

2.2.7 INDICADORES DE GESTIÓN.

2.2.7.1 Concepto

Rodrigo & Orlando Estupiñan (2006) sobre el indicador de gestión establece que:

Es una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables o de los atributos de un producto en proceso de una organización. Se clasifican en indicadores de gestión financieros, los calculados con base en el balance general y de resultados, y los indicadores de procesos, que determinan la eficiencia, la eficacia y la efectividad.

Un indicador de gestión es una herramienta que permite medir la gestión, o calcular el logro de objetivos sociales o institucionales.

Son indicadores de gestión social la medición de:

- ✓ La satisfacción de las necesidades o beneficio.
- ✓ La satisfacción de los deseos o la calidad.
- ✓ La satisfacción de las demandas o la participación, adaptación, y la cobertura.

Son indicadores de gestión institucional la medición de:

- ✓ La capacidad de respuesta a compromisos a corto plazo o liquidez.
- ✓ Los retornos de la inversión de recursos o productividad.
- ✓ La capacidad de apalancamiento o el endeudamiento. (Pág. 279)

En síntesis, un indicador de gestión es un instrumento que permite medir cuantitativamente o cualitativamente el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en base a lo proyectado, histórico o estándar, y el uso de los recursos, es decir permite medir los niveles de eficacia y eficiencia.

2.2.7.2 Clasificación de los indicadores de gestión

Según Rodrigo & Orlando Estupiñan (2006) establece como clasificación de los indicadores de gestión lo siguiente:

Indicadores de gestión de proceso

Son expresiones cuantitativas de las variables que intervienen en un proceso y cualitativas de los atributos de los resultados del mismo y que permitan analizar el desarrollo de la gestión y el cumplimiento de las metas respecto al objetivo trazado por la organización.

Normalmente para que una empresa tenga mayor éxito, se debe controlar la eficacia, es decir la satisfacción de los clientes; no obstante, ello se debe lograr con eficiencia, es decir reportando utilidades, ya que fracasaría cualquier organización solo dedicándose a la eficacia. Se dice que la efectividad es lograr utilidades con la satisfacción de los clientes.

Eficiencia total. Para obtener la eficiencia total, se puede seguir dos métodos:

- Promedio simple
- Promedio ponderado

En el primer caso, basta con sumar los diferentes valores de la eficiencia de cada proceso y dividir por el número de eficiencias sumadas. El valor obtenido es el valor total de la eficiencia.

En el segundo método, se le asigna un valor ponderado a cada eficiencia y el resultado se divide por cien. El valor obtenido, es el valor total de la eficiencia.

Eficacia. Es el logro de los atributos de los productos. Se mide por el número de veces que se obtiene el atributo sobre el total de los productos obtenidos.

Efectividad. Es el resultado del producto de la eficacia y la eficiencia de todo trabajo realizado. En otras palabras es el logro de los objetivos de lograr rendimientos financieros y económicos.

Los indicadores de efectividad son los que tienen relación con el cliente externo e interno, es decir que son los que logran los siguientes objetivos;

- ✓ Satisfacción de las demandas del cliente externo.
- ✓ Satisfacción de los deseos del cliente.
- ✓ Satisfacción de las necesidades de los clientes.
- ✓ Capacidad de pago inmediata.
- ✓ Productividad de los recursos.
- ✓ Capacidad de apalancamiento.
- ✓ Satisfacción de los inversionistas. (Pág. 280-284)

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

La realización de una auditoría operacional, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA, del periodo de Enero – Diciembre del 2012 permite mejorar los procesos administrativos y financieros.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación sobre el tema: “Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Indígena SAC PELILEO LTDA, Provincia de Tungurahua, período enero - diciembre del 2012” se basa en los enfoques de investigación cuantitativo y cualitativo.

Por lo señalado, la presente investigación realiza la recolección de datos para comprobar la idea a defender, con base en la medición numérica de los indicadores de gestión. De esta forma se obtuvo información de la entidad en forma de datos numéricos que se sintetizaron para la conclusión de datos medidos, así como también el análisis, interpretación y medición de los mismos, como en el caso de la encuesta aplicada que fue necesariamente sometida a la tabulación e interpretación de datos, con la finalidad de obtener más información confiable para mayor conocimiento del investigador, por ende se pudo determinar cuál es la verdadera situación en la que se encuentra la entidad, en base a esto, se formula recomendaciones que ayudan a mejorar su desarrollo económico y social.

Mediante la aplicación de la investigación cualitativa se evalúa el control interno, con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de normas y obligaciones y la salvaguarda de activos. De igual forma este tipo de investigación permite realizar la interpretación de flujo gramas, con el fin de comprender de mejor manera las actividades que se llevan a cabo en la institución, debido a que cada una tiene establecido su respectivo proceso.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplicaron los siguientes tipos de investigación.

3.1.1. De campo

La presente investigación es considerada de campo debido a que proporciona de manera exacta la información, ya que se obtuvo en el lugar en el cual se origina y se desarrolla la problemática, con el propósito de comprobar la idea que ha sido planteada anteriormente.

3.1.2. Bibliográfica – documental

La presente investigación se considera bibliográfica - documental debido a que se fundamenta en la recopilación y análisis de postulados establecidos por diferentes autores en diferentes libros sobre el tema en mención, disponibles en las diferentes bibliotecas de las instituciones de educación superior. Adicionalmente, la investigación documental se sustenta en la documentación del archivo de la Cooperativa de Ahorro Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA, cuya información sirve de base para el desarrollo de la Auditoría Operativa, esto permite ampliar, profundizar y sustentar la misma.

3.1.3. Exploratorio

La presente investigación es de carácter exploratoria porque se realiza una visita preliminar al ente examinado con la finalidad de conocer y familiarizarse con el problema a investigar, reconociendo las variables de interés investigativo. Para realizar este trabajo se procedió a buscar información relacionada con el tema, en libros, páginas de internet, etc., con el fin de dominar a fondo el problema y poder solucionarlo de la manera más acertada.

3.1.4. Descriptiva

En el presente trabajo se utiliza el tipo de investigación descriptiva porque se describe situaciones y eventos que se dieron en el área administrativa y operacional de la institución financiera, esto permite describir todas las características de los problemas que se suscitaron en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA.

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la presentación correcta.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA, por 14 empleados por ser reducido de número de personas que conforma el cuerpo directivo, administrativo de la misma se analizó el 100% de sus empleados es decir en su totalidad con el propósito de obtener evidencias confiables y pertinentes.

Tabla 2: Población de la COAC Indígena SAC PELILEO LTDA

Nº	CARGO	NOMINA DE EMPLEADOS
1	INVERSIONISTA	NATALIA VERONICA FREIRE MEDINA
2	ATENCION AL CLIENTE	MARIA VICTORIA BERRAZUETA VASQUEZ
3	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	FERNANDO RODRIGO LARA MORALES
4	JEFE DE NEGOCIOS	VINICIO MARCELO LAGUA TUBON
5	ASESOR DE CREDITO	ANGEL CECILIO CHICAIZA PANDI
6	ASESOR DE CREDITO	JOSE ANDRES PILAMUNGA CAPUZ
7	CAJERA	ELVIA VERONICA SINCHE QUINATO A
8	GUARDIA DE SEGURIDAD	JOSE PEDRO QUIQUITUÑA PILAMUNGA
9	SERVICIOS GENERALES	LORENZO AGUAGALLO SISCO
10	GERENTE	ANGEL FRANCISCO TOALOMBO CAIZA
11	AUXILIAR CONTABLE	ELIZABETH DEL ROCIO YUNGAN PINDA
12	JEFA FINANCIERO	AIDA VERONICA BARRIONUEVO CAIZA
13	CONTADORA	ROSARIO MASAQUIZA JIMENES
14	CAJERA	JUANA YOLANDA BUGA BUGA

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILO

Elaborado por: Punina Juan Carlos

3.2.2 Muestra

En el presente trabajo de investigación no se realizó el cálculo de una muestra ya que la población de Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA. Es muy reducido por lo que se trabajó en su totalidad.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Métodos de investigación

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplican los siguientes métodos de investigación:

Método analítico

Con la aplicación de este método en el presente trabajo de investigación se analiza cada una de las actividades que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Indígena SAC PELILEO LTDA esto permite observar, ciertas debilidades que se presentan en algunas actividades que ejecuta la institución, dando lugar a las áreas críticas a tratar en el presente trabajo investigativo.

Método sintético

En el desarrollo del presente trabajo de investigación, se aplica el método sintético el cual nos permite evaluar a la cooperativa en forma integral, esto se lleva a cabo en la visita preliminar que se realiza al inicio de la investigación donde se observa a simple vista desarrollo de todas las actividades, y a través de una entrevista general que se mantuvo con la máxima autoridad de la cooperativa, se obtuvo una información integral acerca de la misma.

Método inductivo

En el presente trabajo de investigación el proceso de conocimiento se inicia con la observación de cada una de las actividades de la cooperativa, con el propósito de llegar

a saber la situación general de la institución, además este método permite concluir con la comprobación de la idea a defender y su demostración sobre los niveles de eficiencia, eficacia y economía con los que se han manejado los recursos de la entidad.

Método deductivo

En el presente trabajo de investigación se aplica el método deductivo, el mismo que parte de situaciones generales explicadas en el marco teórico como es el concepto, procesos, elementos e indicadores de auditoría, el cual se adapta a la propuesta de este trabajo investigativo.

3.4.2. Técnicas e instrumentos de Investigación

A continuación las técnicas e instrumentos de investigación que se utiliza en el desarrollo del trabajo investigativo:

a) Técnica de verificación ocular

✓ Comparación

La Contraloría General del Estado (2009) establece que:

La comparación es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto. (Pág. 68)

En el presente trabajo de investigación se aplica la técnica de la comparación en el momento que se verifica la información del sistema, con la información física, con la finalidad de verificar su veracidad, y sin ser de menor importancia igualmente se aplica esta técnica en el marco teórico del presente tema debido a que se compara dos o más conceptos, de esta manera establecer nuestro análisis, esta técnica se lleva a cabo mediante la observación y posteriormente el análisis.

✓ **Observación**

Para Maldonado Milton (2012) la observación es:

Considerada la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de utilidad en casi todas las fases del examen. Por medio de ella, el auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente los relacionados con la forma de ejecución de las operaciones, dándose cuenta personalmente, de manera abierta o discreta, como el personal realiza ciertas operaciones. (Pág. 81)

En el desarrollo del presente tema se aplica esta técnica ya que en todo momento se acude a la observación directa de todos y cada uno de los procedimientos que se realizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA. Además se realiza una verificación visual de los documentos, materiales que posee la entidad con la finalidad de recopilar información oportuna para el desarrollo de la misma, esto se realiza a través de una guía de observación.

✓ **Revisión selectiva**

Maldonado Milton (2012) manifiesta que la revisión selectiva “constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda. Consiste en pasar revista relativamente rápida a datos normalmente presentados por escrito.” (Pág. 81)

En base a esta técnica se realiza una rápida revisión o examen de alguna de las operaciones que se efectúan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA con el propósito de separar y analizar los aspectos que no son normales y requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría operativa.

✓ **Rastreo**

Para la Contraloría General del Estado (2009) el rastreo es “el seguimiento y control de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución.” (Pág. 69)

Mediante esta técnica se revisa y se evalúa el sistema de control interno de la cooperativa, a través de la revisión de cada una de las actividades desde su inicio hasta el fin de sus procesos, con la finalidad de verificar que todos los procesos sean los adecuados y que se realicen en forma secuencial.

b) Técnicas de verificación verbal

✓ Indagación

Según Maldonado Milton (2012) señala que “la indagación consiste en averiguar o incurrir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la obtención de información valiosa”. (Pág. 80)

A base de esta técnica se obtiene información verbal mediante averiguaciones, conversaciones de forma directa con funcionarios de la cooperativa sobre las operaciones propias de la actividad económica de la entidad.

✓ Entrevista

A través de esta técnica se establece un proceso de comunicación con los funcionarios que laboran en la COAC Indígena SAC PELILEO LTDA., con la finalidad de obtener información general sobre cómo se están llevando a cabo las actividades en sí, cuya información requiere después ser confirmada y documentada. La entrevista se realiza al Gerente General de la cooperativa, con el propósito de obtener información general de la misma y al jefe de crédito, debido a que el área de crédito es una de las actividades más importantes de la institución, por ende se requiere de mayor información y análisis, el instrumento para la aplicación de esta técnica es una guía de entrevista.

✓ Encuesta

En el presente trabajo de investigación se aplica la encuesta en forma directa a los funcionarios de la cooperativa con la finalidad de obtener información acerca de todas y cada una de las actividades que se realizan en la misma; esta técnica se desarrolla en la segunda fase de la Auditoría Operativa que es la evaluación de control interno, como instrumento se requiere el diseño de cuestionarios para aplicar al personal de la entidad.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta definitiva indique un punto óptimo en la estructura del control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable, algunas preguntas probablemente no resultan aplicables, en ese caso, se utiliza las iniciales NA “no aplica”, completando las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario.

c) Técnicas de verificación escrita

✓ Análisis

Para la Contraloría General del Estado (2009) el análisis “consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos.” (Pág. 69)

Con la aplicación de esta técnica se analiza la documentación interna y externa de la entidad, con el fin de llegar a una deducción lógica, esto involucra la separación de las diversas actividades que se realiza en la entidad, con el propósito de determinar el efecto inmediato o potencial.

✓ Confirmación

Maldonado Milton (2012) manifiesta que: La confirmación normalmente consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones, etc., mediante la afirmación escrita de una persona o institución independiente de la entidad examinada y que se encuentran en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de la operación consultada, por lo tanto informar de una manera valida sobre ella. (Pág. 79)

Mediante la aplicación de esta técnica se mantiene una comunicación independiente y por escrito con los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones en la cooperativa, con el fin de comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación.

✓ Tabulación

En el presente trabajo de investigación se utiliza la técnica de tabulación con el objeto de agrupar resultados importantes obtenidos en áreas, segmentos o elementos examinados, la cual permite llegar a conclusiones.

d) Técnicas de verificación documental

✓ Comprobación

La Contraloría General del Estado (2009) manifiesta que la comprobación “consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través de él examen de la documentación justificativa o de respaldo.” (Pág. 70)

En base a lo anterior se aplica esta técnica en el presente trabajo de investigación con la finalidad de cerciorarse o asegurarse de la veracidad de las operaciones que se realizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA, y de la información de respaldo que fue oportunamente proporcionada.

✓ Computación

Según Maldonado Milton (2012) menciona que “esta técnica se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos, con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas” (Pág. 79).

Con la aplicación de esta técnica se efectúa los cálculos necesarios, también se consigue verificar la exactitud matemática de las operaciones o resultados, presentados en los diferentes informes de la COAC Indígena SAC PELILEO LTDA”.

e) Técnicas de verificación física

✓ Inspección

Maldonado Milton (2012) manifiesta que:

La inspección involucra el examen físico y ocular de algo. La aplicación de esta técnica es sumamente útil en lo relacionado a la constatación de dinero en efectivo, documentos que evidencian valores, activos fijos y similares. La

verificación de activos tales como documentos a cobrar, títulos, acciones y otros similares, se efectúan mediante la técnica de la inspección.(Pág. 80)

En base a esta técnica se realiza un examen físico y ocular de los activos, documentos y valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO LTDA con el objeto de establecer su existencia y autenticidad. La inspección se requiere al momento de combinar otras técnicas, tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.

CAPITULO IV: DISEÑO DE LA PROPUESTA

4.1. AUDITORÍA OPERACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO LTDA.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda.

La cooperativa nace en Pilahuin liderada por un grupo de jóvenes basándose en recursos mantenidos por la Cooperativa SAC-AIET. Inician su vida jurídica según acuerdo ministerial No. 01128 de fecha 16 de abril de 1999, suscrito en el Ministerio de Bienestar Social, con nombre Cooperativa de ahorro y crédito SAC-AIET Limitada.

El 19 de diciembre de 2005 se realiza una reforma a los Estatutos con Acuerdo Ministerial No. 042-SDRCC-2005 de la Subdirección Regional de Cooperativas, y el 22 de diciembre de 2007 cambia su Razón Social quedando como Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda., según Acuerdo No. 149 de la Dirección Nacional de Cooperativas, con domicilio en la ciudad de Ambato.

En el año 2008 sus fundadores toman la decisión de expandir las fronteras de la cooperativa y crean las agencias en Latacunga, Pillaro y Pelileo brindando el servicio financiero a nivel nacional.

La agencia ubicada en Pelileo inicia en calidad de matriz, legalizándose según Acuerdo Ministerial No. 014-DTP-C-2008 de fecha 21 de mayo de 2008, registrado en el Ministerio de Bienestar Social, con nombre Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Pelileo Ltda.; posee un capital variante de acuerdo al número de socios, regido de acuerdo a la ley del Ministerio de Bienestar Social, ley y reglamento de Cooperativas, y según Estatutos aprobados.

Se debe acotar que la cooperativa con la promulgaciones el Registro oficial No. 444 de 10 de mayo de 2011 creándose la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria son controladas actualmente y registradas como la ley lo prevé.

Al momento la cooperativa cuenta con alrededor de 9000 socios ubicándose según la segmentación de la institución en el segmento tres, de acuerdo a la resolución No. JR-STE-2012-003 del 29 de octubre de 2012, Art. 3.

Con estas nuevas leyes asumidas y en vigencia la Asamblea General, actualiza sus estatutos el 26 de marzo de 2013, según se encuentra registrado en el libro de Actas de la institución.

Tabla 3: Descripción SAC Pelileo

CLIENTE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAC. PELILEO LTDA.
NATURALEZA DE TRABAJO	AUDITORIA OPERATIVA
COMPONENTES	GERENCIA; JEFE DE OPERACIONES; JEFE DE CREDITO; BALCON DE SERVICIOS; CAJAS
PERIODO A EVALUAR	ENERO – DICIEMBRE 2012

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILEO

Elaborado por: Punina Juan Carlos

VISIÓN

“Crecer a nivel nacional, manteniendo el reconocimiento como institución financiera cooperativista solvente, brindando a nuestros socios y clientes la oportunidad de progreso, a través de recursos tecnológicos eficaces, personal capacitado, comprometido y procesos internos eficientes.”

De igual manera, el propósito (finalidad) de la Cooperativa fue consensuado por sus Directivos y “Staff” principal en estos términos:

MISIÓN

“La COAC Indígena SAC es una cooperativa de intermediación financiera reconocida y sostenible, orientada a mejorar las condiciones de vida y satisfacer las necesidades de los socios y clientes a nivel nacional y migrantes, mediante la prestación de productos y servicios financieros con calidad e innovación, buscando permanentemente el desarrollo integral y equitativo de su talento humano y un modelo de administración eficiente.”

De esta forma, el equipo de trabajo recoge las 9 dimensiones que según la metodología de F. David debe englobar la Misión institucional:

Tabla 4: OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA SAC. PELILEO LTDA

FINANCIERA	
OBJETIVO DE LARGO PLAZO	Afianzar la estructura financiera que permita el crecimiento sostenido
OBJETIVO DE CORTO PLAZO	Fortalecer estructura contable y financiera

SOCIOS/CLIENTES	
OBJETIVO DE LARGO PLAZO	Fidelización de socios y clientes
OBJETIVO DE CORTO PLAZO	Satisfacción de necesidades de socios y clientes

PROCESOS	
OBJETIVO DE LARGO PLAZO	Administración y gestión de procesos en base a riesgos y normas de calidad
OBJETIVO DE CORTO PLAZO	Actualizar y medir procesos institucionales

APRENDIZAJE Y DESARROLLO	
OBJETIVO DE LARGO PLAZO	Administración de procesos
OBJETIVO DE CORTO PLAZO	Elaboración del mapa de procesos

Los **valores** que han sido definidos por sus autoridades son los siguientes:

- De la empresa (como institución)
- **Transparencia.-** La institución proporciona a sus socios, autoridades de control y público en general toda la información concerniente a la Cooperativa y sus procesos internos.
- **Compromiso Social.-** Promovemos valores cristianos, el progreso y desarrollo de la gente.

- De los empleados (normas de conducta)
- **Vocación de Servicio.-** El personal de la Cooperativa debe mantener en todo momento una actitud orientada al servicio y caracterizada por la calidad, la calidez y la oportunidad en la atención a los socios, autoridades y compañeros de trabajo.
- **Responsabilidad.-** El personal de la Institución cumple con todas las funciones y tareas asignadas de manera eficiente y oportuna.
- **Excelencia.-** El personal de la Cooperativa se caracteriza por los más altos estándares de calidad y puntualidad en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

Del producto o servicio (características)

- **Satisfacción.-** La Cooperativa busca proveer a sus socios y clientes productos y servicios que satisfagan sus necesidades de una manera ágil, oportuna y con los más altos estándares de servicio al cliente.
- **Innovación.-** Los productos de la Cooperativa serán innovativos tanto en sus características como en la forma de proveerlos y considerando en todo momento las necesidades puntuales de los socios y clientes.
- **Calidad.-** La Cooperativa reconoce a la calidad como uno de los factores diferenciadores en el mercado, por lo que todos sus productos y servicios deberán ser desarrollados y proporcionados a sus socios y clientes con una calidad superior. Cabe indicar que la Misión y Visión institucionales buscan estar alineadas con el entorno actual y futuro y la realidad de la Cooperativa. Sin embargo, mayores elementos estratégicos para descubrir principalmente nuevas oportunidades en sus mercados de intervención, aportará el desarrollo de un Plan de Negocios que basado en un estudio de mercado le permitirá a la Cooperativa consolidar con mayor eficacia la Misión y Visión Institucionales.

Base Legal de la Cooperativa SAC. Pelileo Ltda.

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Ley General de Seguros
- Ley de Seguridad Social
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento
- Regulaciones y procedimientos internos

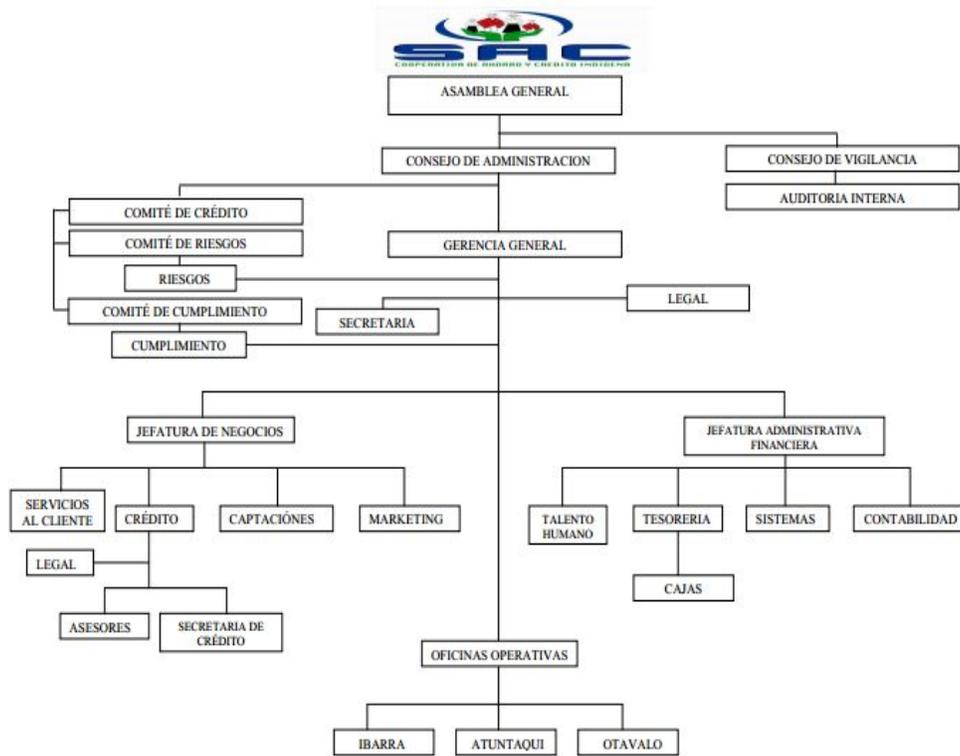
Tabla 5: Nomina del personal SAC. Pelileo

EMPLEADO	OF	TOTAL INGRESOS
BARRIONUEVO CAIZA AIDA VERONICA	P	2000.00
PILAMUNGA LLANGANATE JULIAN JOSE	I	1320.00
LAGUA TUBON VINICIO MARCELO	P	2539.00
MALDONADO GUERRERO DIEGO ARMANDO	I	783.00
LEMA CORDOVA ANGELICA MARIAANGELICA	I	450.00
FREIRE MEDINA VERONICA NATALIA	P	450.00
AGUAGALLO SISCO LORENZO	P	407.50
CHICAIZA PANDI ANGEL CECILIO	P	400.00
TOALOMBO TOALOMBO JUAN MANUEL	A	831.00
GUAJAN LOPEZ GLORIA GRACIELA	O	902.00
SARAUZ HUERTAS LUIS GEOVANY	I	720.00
QUIQUINTUÑA PILAMUNGA JOSE PEDRO	P	456.00
LARA MORALES FERNANDO RODRIGO	P	450.00
MOROCHO PERUGACHI JOSE MANUEL	A	542.00
TOALOMBO PUAGO JULIO ROBERTO	A	532.00
TOALOMBO TOALOMBO CARLOS GEOVANNY	I	530.00
PILAMUNGA CAPUZ JOSE ANDRES	P	501.00
IPIALES LEMA MARIA BLANCA	A	456.00
MASAQUIZA JIMENES ROSARIO	P	650.00
VITAR GUERRERO CARLOS STALIN	A	456.00
QUINCHIGUANGO CAMPO ELVIS LEONARDO	O	572.00
TOALOMBO CHACON JERSON ALEXANDER	O	399.00
MUGMAL CRIOLLO FRANKLIN ROLANDO	I	437.00
COTACACHI CASTANEDA JOSE SEGUNDO	A	380.00
YUNGAN PINDA ELIZABETH DEL ROCIO	P	569.00
BERRAZUETA VASQUEZ MARIA VICTORIA	P	456.00
BURGA BURGA JUANA YOLANDA	O	360.00
BOLAÑOS REVELO ANA GABRIELA	I	432.00
TOALOMBO PUAGO ANGEL PATRICIO	O	414.00
MASAQUIZA MASAQUIZA MARIA ELENA	P	360.00
		19754.50

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILO

Elaborado por: Punina Juan Carlos

GRÁFICO N. 1: ORGÁNICO ESTRUCTURAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILO



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC PELILO
 Elaborado por: Punina Juan Carlos

Productos y Servicios

La cooperativa SAC Ltda, ofrece una amplia gama de productos y servicios hacia la ciudadanía, a continuación se puede observar el listado de productos:

- PRESTAMOS
- CREDITO CONSUMO
- CREDITO DE VIVIENDA
- AHORROS
- AHORROS A LA VISTA
- AHORROS PROGRAMADO
- INVERSIONES A PLAZOS FIJOS
- RED FACILITO
- PAGO DE SERVICIOS BASICOS
- PAGOS DEL SOAT
- DEBITO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
- FONDO MORTUORIO
- SEGURO DE PRÉSTAMO
- TRANSFERENCIAS NACIONALES E INTERNACIONALES
- AYUDA SOCIAL
- TARJETA VISA ELECTRÓN
- PAGOS DEL SRI
- PAGO DE MATRICULAS
- MICROCREDITOS



Hoja de Marcas y Referencias

Estos símbolos nos servirán como referencias pudiendo de una mejor manera y con mayor agilidad identificar los diferentes documentos y las anomalías detectadas en la evaluación a la Cooperativa SAC Pelileo Ltda.

Tabla 6: SIMBOLOS-MARCAS

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	VERIFICACION
@	HALLAZGO
X	INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVA O REGLAMENTO
∅	NO EXISTE DOCUMENTACION
Φ	INCUMPLIMIENTO DE POLITICAS
±	FALTA PROCESO
#	CARENCIA DE PROCESOS
&	DUPLICIDAD DE FUNCIONES
°	DOCUMENTACION DESACTUALIZADA

DESCRIPCIÓN DE CLIENTE

CLIENTE	COOPERATIVA SAC. PELILEO LTDA.
NATURALEZA DE TRABAJO COMPONENTE:	AUDITORIA OPERATIVA PROCESOS ADMINISTRATIVOS PROCESOS FINANCIEROS
PERIODO A EVALUAR	COMPRENDIDOS DEL 01 DE ENERO DEL 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ARCHIVO CORRIENTE

Modelo a seguir de auditoria dispuesto en 5 fases o pasos.

Tabla 7: Modelo a seguir de auditoria

FASE I EJECUCION DE LA AUDITORIA	
Carta de Presentación	CP
Contrato de Servicios Profesionales	CSP
Notificación de Inicio de Examen	NIE
Memorando de Planificación	MP
FASE II EJECUCION DE LA AUDITORIA	
Programa de Auditoría	PA
FASE III DESARROLLO DE HALLAZGOS	
Hallazgos encontrados en la fase anterior	HH
FASE IV COMUNICACION DE RESULTADOS	
Carta de Presentación	CP
Informe de Auditoría	IA
FASE V SEGUIMIENTO	
Matriz de Seguimiento de Recomendaciones	MSR

Elaborado por: Punina Juan Carlos

Tabla 8: REFERENCIAS ABREVIACIONES

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
AC	ARCHIVO CORRIENTE
AP	ARCHIVO PERMANENTE
CP	CARTA DE PRESENTACION
CSP	CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES
EC	ESTADO DE CUENTAS DE ORDEN
NIE	NOTIFICACION DE INICIO DE EXAMEN
MP	MEMORANDO DE PLANIFICACION
PA	PROGRAMA DE AUDITORIA
VC	VISITA A LA INSTITUCION
EGG	ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL
EGC	ENTREVISTA AL GERENTE COMERCIAL
FD	FODA
PEI	PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO
PEE	PERFIL ESTRATEGICO EXTERNO
MRP	MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR
PR	PONDERACION DE RESULTADOS
EVC	EVALUACION DE CONTROL INTERNO
MCR	MATRIZ CALIFICACIÓN DE RIESGOS
FG	FLUJOGRAMAS
IG	INDICADORES DE GESTION
HH	HOJA DE HALLAZGOS
IA	INFORME DE AUDITORIA
MCS	MATRIZ DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Elaborado por: Punina Juan Carlos



FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

CARTA DE PRESENTACIÓN

Pelileo, 17 de Julio del 2015

CP. 1/1

Dr.

Ángel Toalombo

Gerente de la Cooperativa SAC. PELILEO LTDA.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente reciba un cordial saludo de Juan Punina, la misma que tiene por objeto concretar el acuerdo para realizar una auditoria operativa a la Cooperativa SAC. Pelileo Ltda., con el objetivo de verificar la eficiencia y eficacia en los procesos administrativos y financieros dentro de la institución, para poder emitir un informe que brinde a la gerencia un soporte en la correcta y pronta toma de decisiones correctivas.

La auditoría será responsabilidad del Sr. Juan Punina quien será el auditor senior, la misma que se ejecutara de acuerdo a normas y principios de auditoria vigentes.

Por la atención a la presente, me suscribo, sin antes brindarle mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Juan Punina – JC AUDITORES
AUDITOR

CONTRATO DE TRABAJO

C.T. 1/1

COMPARECIENTES:

En la ciudad de Pelileo, a los 24 días del mes de Julio de 2015, la Cooperativa SAC. PELILEO Ltda, que en adelante se le denominará Contratante, representada por el Dr. Angel Toalombo, Gerente General de la Cooperativa SAC PELILEO Ltda., y por otra parte el Sr. Juan Punina, a la que en adelante se la denominará Contratista, convienen en celebrar el presente contrato de Prestación de Servicios de Auditoria Operativa a la Cooperativa SAC. Pelileo Ltda. Durante el periodo 01 DE ENERO DEL 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012, conteniendo las siguientes cláusulas:

Primera: Antecedentes

La firma Contratista, presentó u oficio al Gerente General de la Cooperativa SAC. Limitada, para solicitar la apertura necesaria para la ejecución de una Auditoria Operativa, tema de investigación que se llevará a cabo previo a la obtención de Título como Ing. En Contabilidad y Auditoría CPA., obteniendo una respuesta favorable por parte del Dr. Juan Toalombo, motivo por el cual se puso en marcha el presente contrato.

Segunda: Objeto del Contrato

Por medio del presente contrato, el contratista se compromete con la Institución Contratante, a realizar una auditoria operativa a la Cooperativa SAC. Pelileo Ltda, mediante la revisión y evaluación del Control Interno, actividades que se llevaran a cabo con la responsabilidad, profesionalismo y eficiencia. El examen a ejecutarse y sus resultados concluirán con la presentación del Informe Final de Auditoría, el mismo que será de conocimiento y uso exclusivo del Gerente General de la Institución Contratante, para efecto de lo anterior, el Contratante proporcionará al Contratista los instrumentos e información necesaria para el buen desempeño de las actividades, los cuales quedan bajo custodia hasta la terminación de este contrato.

Tercera: Tiempo

El tiempo para llevar a cabo la ejecución de la auditoría a la Cooperativa SAC. Pelileo Ltda., será el termino de 60 días, dando por inicio eldel año en curso.

Cuarta: Terminación

El contrato será dado por terminado al momento de la entrega del informe final por parte de la firma contratista al contratante.

De igual manera el incumplimiento a lo expuesto será motivo de dar por terminado el presente contrato y llevar a cabo las disposiciones legales pertinentes.

Sr. Juan Punina

Auditor

Dr. Ángel Toalombo

Gerente General Coop. SAC Ltda.



NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN

NIE 1/1

Pelileo, 30 de Julio del 2015

Señores

FUNCIONARIO DE LA COOPERATIVA SAC. PELILEO LTDA.

Presente.-

En cumplimiento con el contrato suscrito con la Cooperativa SAC. Pelileo Ltda., notifico a ustedes que el Sr. Juan Punina, a través de su personal, ha iniciado una auditoría operativa, a los procesos administrativos y financieros, por el periodo Enero 2012 a Diciembre 2012, con el propósito de que se sirvan dar las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo y colaborar con su presencia de ser necesario durante el desarrollo de esta actividad.

Atentamente,

Sr. Juan Punina – JC AUDITORES

AUDITOR



MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

MP. 1/2

Ambato, 27 de Julio de 2015

Entidad: Cooperativa SAC. Pelileo Ltda.

Naturaleza del trabajo: Auditoria Operativa

Periodo: 2012

1. Antecedentes

El 24 de Julio de 2015 se llevo a cabo un contrato de servicios de Auditoria Operativa por parte del Sr. Juan Punina para la Cooperativa SAC Pelileo Ltda., la auditoria a realizar es el punto de partida, debido a que anteriormente no se han ejecutado auditorias de gestión dentro de la institución.

2. Motivo de la auditoría

La motivación para llevar a cabo la auditoría de gestión, es evaluar el desempeño de cada uno de los funcionarios y evaluar los procedimientos empleados para poder brindar una solución oportuna en el mejoramiento de las operaciones.

3. Objetivos de la auditoría

3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría Operativa a la Cooperativa SAC. Pelileo Ltda., orientada a la mejora de los procedimientos, que permita el eficiente y eficaz desempeño en los procesos administrativos y financieros de la institución, y alcanzar así el cumplimiento de metas y objetivos.

3.2. Objetivos Específicos

MP 2/2

Determinar si las operaciones realizadas se encuentran enmarcadas dentro de los lineamientos de la Cooperativa SAC. Ltda.

Evaluar las actividades realizadas por el personal, enmarcadas en los principios de eficiencia, eficacia y ética.

Realizar los procedimientos de auditoria necesarios, para determinar las evidencias que nos conlleven a la solución de problemas.

Elaborar un informe de auditoría, el mismo que debe incluir conclusiones y recomendaciones para la toma oportuna y eficiente de decisiones.

4. Alcance

La auditoría operativa se llevará a cabo en la Cooperativa SAC. Pelileo Ltda. En el periodo Enero a Diciembre del año 2012.

5. Personal Encargado

Supervisor. Contador General Coop. SAC Pelileo Ltda. O TUTOR
Auditor. Sr. Juan Punina

6. Tiempo Estimado

Tiempo Estimado. 60 días
Fecha de Inicio. 31 de Julio de 2015
Fecha de Finalización. 29 de Septiembre de 2015



FASE II
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



PROGRAMA DE AUDITORIA

PA 1/2

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC. Ltda.

TIPO DE AUDITORIA: Auditoria Operativa

PERIODO A EVALUAR: Enero – Diciembre 2012

OBJETIVO GENERAL:

Investigar, Revisar y evaluar los procesos administrativos y financieros, apegándose a las políticas, normas y objetivos establecidos en la institución de la Cooperativa SAC. Pelileo Ltda., con la finalidad de determinar las falencias y poder emitir las recomendaciones pertinentes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Verificar el cumplimiento de plan estratégico en cuanto a objetivos y metas determinados y poder evaluar a la institución en cuanto a su nivel para obtener lo especificado.
- Analizar el control interno mantenido por la cooperativa, y brindar posibles soluciones a problemas.
- Investigar, analizar y verificar lo hallado y realizar las recomendaciones pertinentes.

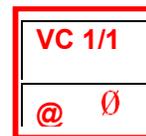
Tabla 9: PROCEDIMIENTOS

NO.	PROCEDIMIENTOS	REF	REALIZADO POR	FECHA TENTATIVA
1	Efectuó visita a instalaciones de Cooperativa SAC. Pelileo Ltda.	VI.COOP.	JP	03/08/2015
2	Entrevista con Sr. Gerente General de Cooperativa SAC. Ltda.	JP/GG	JP	04/08/2015
3	Entrevista Con Sr. Gerente Cooperativa SAC. Pelileo Ltda.	JP/GP	JP	05/08/2015
4	Evaluación aplicando matriz FODA	EFODA	JP	12/08/2015

Tabla 10: PROCEDIMIENTOS

NO.	PROCEDIMIENTOS	REF	REALIZADO POR	FECHA TENTATIVA
5	Evaluación a Control Interno, según Coso	ECC	JP	03/09/2015
6	Emisión de Flujo gramas Administrativos y Financieros, Y revisión de balances de la cooperativa 2012	FAF	JP	17/08/2015
7	Emisión de Indicadores de Gestión	IG	JP	24/08/2015

VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC PELILEO LTDA

AUDITORIA OPERATIVA

DENOMINACIÓN: COOPERATIVA SAC. PELILEO LTDA

FECHA: 03 de Agosto de 2015

DOMICILIO: Calicuchima sin número y Padre Chacón, Parroquia la Matriz, Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua, República del Ecuador.

El teléfono al que se puede comunicar es: 283-00-38

HORARIOS DE TRABAJO:

Lunes a viernes De 8:00 am. 17:30 pm Con una hora y media de almuerzo

Sábados y feriados De 8:00 am. 14:00 pm Una sola jornada.

Cabe mencionar que los empleados nuevos deben laborar por turnos los sábados mientras dure los 3 meses a prueba, después de este tiempo se acogen al horario normal.

PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN:

AUDITORÍA OPERACIONAL ANTERIOR

- NO EXISTE REFERENCIA DE AUDITORIA OPERACIONAL

ALCANCE DEL EXAMEN

LA PRESENTE AUDITORIA OPERACIONAL SE APLICARA EN LAS OFICINAS DE LA COOPERATIVA SAC PELILEO LTDA. EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENERO – DICIEMBRE 2012.

ANÁLISIS DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

Luego de la visita realizada a la institución financiera se verificó los inconvenientes detallados a continuación:

Las instalaciones de la cooperativa no son las adecuadas tanto para los usuarios como para los empleados, los usuarios tienen que hacer fila o esperar la debida atención parados uno detrás de otro, ya que no existe una banca o lugar donde

tomar asiento, siendo incómodo para las personas que acuden con niños pequeños, y peor aún contar con ventanilla de atención prioritaria e ingreso para personas con capacidades especiales, aparte de esto, en el área de créditos no existe un personal adecuado siendo los créditos entregados según el turno del personal sin responsabilidad operativa, y también en estas instalaciones no existe una infraestructura adecuada, las instalaciones para los empleados es improvisada ya que se han acomodado con impresoras en condiciones poco apropiadas para atención al público, computadores lentos y de poca capacidad y en el área de ventanillas de atención de caja poseen incomodidad tanto para el cliente como el empleado, además que no cuenta con todo los implementos en medidas de seguridad como extintores, señalética en orden y adecuada.

Se debe también mencionar que las oficinas son realizadas con improvisación, es decir que se han acomodado al espacio reducido que tiene el edificio y no son de buen ver, es decir que dan un aspecto a viejo o maltratado, con un pequeño espacio que resta importancia al área de la alta administración de la institución.

Elaborado por: JCP	Fecha:	03/08/2015
Aprobado por:	Fecha:	04/08/2015

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAC PELILEO LTDA

AUDITORIA OPERATIVA

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

Nombre del entrevistado: Dr. Ángel Toalombo

Fecha: 04 de Agosto de 2015

Hora inicio: 9:00 am

Hora de finalización: 9:30 am

Objetivo: conseguir información de fuente fidedigna sobre el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda,

1.- ¿Conoce usted sobre cómo opera la sucursal de la cooperativa que se encuentra en Pelileo?

Si, ya que todas las oficinas de la cooperativa ocupan el mismo sistema operativo y se enlazan al matriz que se encuentra aquí en Ambato, todos los reportes son enviados al contador de esta oficina matriz.

2.- ¿Cuál fue la función de abrir una sucursal en Pelileo?

La cooperativa necesita expandir sus fronteras, es por eso que como se tiene socios de esta institución en Pelileo, se vio la necesidad de abrir una sucursal en esta ciudad.

3.- ¿Conoce la labor que desarrolla la oficina de Pelileo?

La labor que se entrega en la oficina de Pelileo es igual a la que se da en la matriz, al manejar el mismo programa se puede ofrecer todos los servicios que tiene la cooperativa.

4.-¿Conoce a todo el personal de la sucursal Pelileo, como los define?

Claro que conozco a todo el personal de Pelileo, Es un grupo con mucho ímpetu por servir y con ganas de sacar adelante a la institución.

5.- ¿La oficina de Pelileo de la cooperativa, puede indicar si cumple con las metas, entrega y recaudación de créditos?

Si con mucho esfuerzo cumple con seguir a las metas y con mucho esfuerzo se realiza la entrega y recaudación de créditos.

6.- ¿Cree que deben existir cambios en esta oficina de Pelileo?

Pero claro si es para mejorar por supuesto que debe existir cambios continuos.

7.- ¿La selección de personal de la cooperativa se lo realiza según las funciones y perfiles?

No, la presión que ejerce la asamblea con la integración de los empleados es bastante fuerte.

8.- ¿Cree Ud. Que debe existir una auditoria que verifique las medidas de cumplimiento de metas, eficiencia y eficacia en la cooperativa de Pelileo?

Si, claro que si debería medirse la eficiencia, eficacia y las metas, no solo en la oficina de Pelileo sino en todas las cooperativas.

Elaborado por: JCP	Fecha:	03/08/2015
Aprobado por:	Fecha:	04/08/2015

ENTREVISTA AL GERENTE COMERCIAL DE LA INSTITUCIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAC PELILEO LTDA
AUDITORIA OPERATIVA

ENTREVISTA AL GERENTE DE PELILEO

Nombre del entrevistado:

Fecha: 05 de Agosto de 2015

Hora inicio: 12:00 am

Hora de finalización: 12:30 am

Objetivo: conseguir información de fuente fidedigna sobre el funcionamiento de la institución auditada.

1.- ¿Conoce usted sobre cómo opera esta sucursal que se encuentra en pelileo?

Por supuesto, sobre mi persona se encuentra la responsabilidad de esta sucursal.

2.- ¿Cuánto tiempo se encuentra siendo parte de la institución y cuanto a cargo de la sucursal en Pelileo?

Bueno dentro de la institución alrededor de 5 años y a cargo de esta sucursal desde su inicio.

3.- ¿Conoce es la labor que desarrolla la oficina de Pelileo, y como funciona la comunicación interna?

Bueno la sucursal cuenta con un personal muy unido y todos ponemos el hombro para salir adelante, pese a no contar con las mejores posibilidades materiales, y la comunicación entre compañeros es bastante directa.

4.-¿Conoce usted cuantos clientes promedio se atienden diario en esta oficina?

Claro, alrededor de 500 por día, evidentemente este es un promedio entre todos los servicios que presta la cooperativa.

5.- ¿La oficina de Pelileo de la cooperativa, puede indicar si cumple con las metas, entrega y recaudación de créditos?

Está tratando de cumplir con las metas propuestas y si se podría decir que si cumple, si se entrega una cantidad de créditos y se intenta cumplir con su recaudación.

6.- ¿Cree que deben existir cambios en esta oficina de Pelileo?

Obviamente cuando se trata de mejorar se deben acoger los cambios aunque es bastante difícil para el personal acoplarse a cambios.

7.- ¿La selección de personal de la cooperativa en base a que se realiza?

Se puede decir que esto viene desde la oficina de Ambato, pero tengo entendido que la Asamblea General también tiene inherencia.

8.- ¿Cree Ud. Que debe existir una auditoria que verifique las medidas de cumplimiento de metas, eficiencia y eficacia en la cooperativa de Pelileo?

Si, como lo dije anteriormente si es para mejorar si.

Elaborado por: JCP	Fecha:	03/08/2015
Aprobado por:	Fecha:	04/08/2015

GRÁFICO N. 3: FODA

FODA DEFINITIVO DE LA COOPERATIVA SAC PELILEO

FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

FORTALEZAS	
1	Estructura organizacional
2	Solidez Patrimonial e indicadores financieros
3	Tecnología
4	Gobernabilidad
5	Posicionamiento

DEBILIDADES	
1	Problemas Judiciales
2	Administración del Riesgo
3	Estructura de Procesos
4	Control Financiero
5	Estructura debil de fondeo
6	Generación de Ingresos

OPORTUNIDAD	
1	Desarrollo del Sector Financiero
2	Mercado Potencial
3	Fuentes de Financiamiento Externas
4	Mayor Liquidez en el Mercado
5	Tasas de Interés

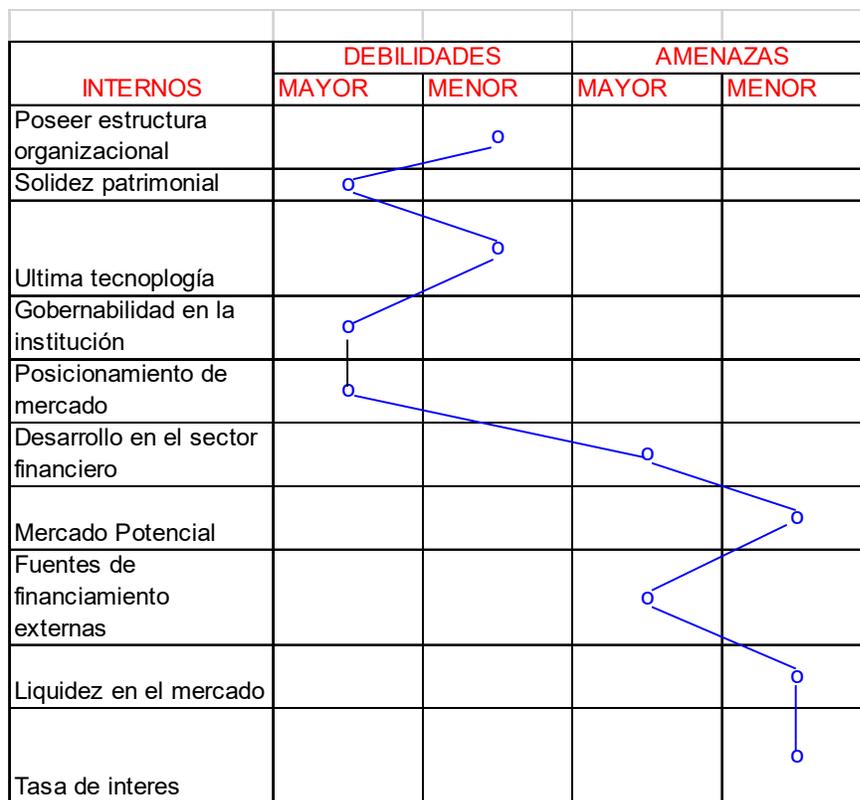
AMENAZA	
1	Economía Mundial (remesas)
2	Política interna del país (Elecciones)
3	Regulaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
4	Diferencias entre las cooperativas que estaban controladas por las SBS y las
5	Competencia
6	Desempleo

Fuente: Visita a COOP. SAC PELILEO LTDA.

Elaborador por: Juan Punina

COOPERATIVA SAC. PELILEO LTDA.
AUDITORIA OPERATIVA
PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

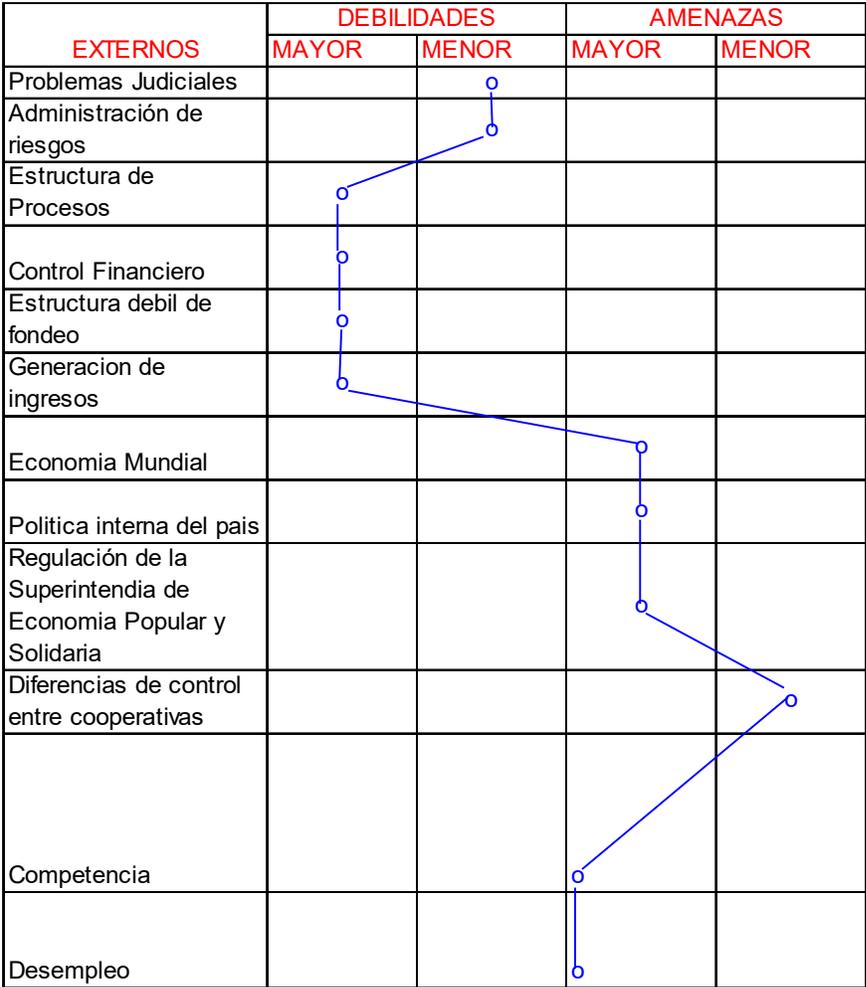
GRÁFICO N. 4: PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO



Elaborador por: Juan Punina

AUDITORIA OPERATIVA

GRÁFICO N. 5: PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO



Elaborador por: Juan Punina

TABLA. 11 : PONDERACIÓN DE RESULTADOS

INTERNOS	CALIFICACION	Porcentaje de calificación	PORCENTAJE
			PONDERACION
Poseer estructura organizacional	3	60	3.94
Solidez patrimonial	4	80	5.26
Última tecnología	3	60	3.94
Gobernabilidad en la institución	4	80	5.26
Posicionamiento de mercado	5	100	6.57
Desarrollo en el sector financiero	4	80	5.26
Mercado Potencial	3	60	3.94
Fuentes de financiamiento externas	4	80	5.26
Liquidez en el mercado	3	60	3.94
Tasa de interés	2	40	2.63
TOTAL	35	700	7.0%

EXTERNOS	CALIFICACION	Porcentaje de calificación	PORCENTAJE
			PONDERACION
Problemas Judiciales	3	60	3.94
Administración de riesgos	3	60	3.94
Estructura de Procesos	4	80	5.26
Control Financiero	4	80	5.26
Estructura débil de fondeo	4	80	5.26
Generación de ingresos	4	80	5.26
Economía Mundial	3	60	3.94
Política interna del país	3	60	3.94
Regulación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	4	80	5.26
Diferencias de control entre cooperativas	3	60	3.94
Competencia	3	60	3.94
Desempleo	3	60	3.94
TOTAL	41	820	8.2%

Elaborador por: Juan Punina

NOTA:

Puntaje más alto 5

Puntaje más bajo 0

AUDITORIA OPERATIVA
TABLA 12: MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR

FACTOR ANALIZADO	RIESGOS DETECTADOS		CALIFICACION	ENFOQUE PRELIMINAR
	IDENTIFICACION	EFEECTO POTENCIAL		
INDUCCION DE CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCION	El personal contratado no cuenta con capacitación de inducción para el ingreso a laborar en la cooperativa	Desconocimiento sobre la institución (no ponerse la camiseta de la cooperativa)	Medio	Al momento de incorporar personal a la institución se deberá realizar un curso dando a conocer los servicios y políticas de la cooperativa
CONTROL DE MANEJO DE PERSONAL	No se mantiene un control sobre las labores de personal	No trabajan la jornada completa o se dedican a realizar otras actividades	Bajo	Mantener un control sobre las labores del personal y la ocupación de puestos de trabajo, debería ser cada jefe
CAPACITACION AL PERSONAL	No se capacita a los empleados en ningún ámbito	Desactualización de conocimientos	Medio	Mantener capacitaciones para actualizar al personal y motivarles
DESCONOCIMIENTO DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	La falta de un manual de funciones que guíe a cada empleado	No saber las atribuciones en cada tramite	Medio	Se debería levantar un manual de funciones y responsabilidades
CONTROL DE EFICIENCIA	Inexistencia de control de efectividad en las labores	Se desperdicia tiempo y recursos	Bajo	Implementar indicadores de eficiencia, según la medición del registro de trámites
CONTROL SOBRE TRAMITES SIN SEGUIMIENTO	No se mantiene secuencia ni registro numérico de tramites	Perdida de tramites o duplicación	Medio	Realizar un registro de los tramites manual.

FALTA DE DEFINICION DE PROCESOS FINANCIEROS	No se lleva un flujo de los procesos en cuanto a los tramites	Seguimiento de tramites erróneos, no realizan bien las actividades	Medio	Levantar manual de procesos
CREDITOS, COBRANZAS	Por falta de manual de funciones y procesos no se asegura bien al deudor concediendo los créditos sin respaldo, y no se realiza el seguimiento de cobranzas	cartera de créditos con un porcentaje alto de morosidad	Bajo	Establecer normas y políticas para concesión de créditos y hacerlas cumplir
POLIZAS	No se registra un control de la documentación	Pólizas vencidas y mantenidas como vigentes, (no se realiza el pago)	Bajo	Realizar un registro de pólizas

Elaborado por: Punina Juan Carlos



INFORME DE ESTUDIO PRELIMINAR

Pelileo, 07 de Agosto del 2015

Ingeniero.

ANGEL TOALOMBO

GERENTE DE LA COOPERATIVA SAC LTDA.

Una vez concluida la visita preliminar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Pelileo Ltda., y una vez realizada las entrevistas correspondientes, analizado el FODA me permito informarle que durante el estudio preliminar, se pudo verificar los siguientes resultados:

- **INDUCCIÓN DE CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCION**

Cuando el personal ingresa a laborar en esta cooperativa o recibe inducción sobre la institución, desconociendo los servicios que ofrece la entidad financiera y el ámbito laboral donde se van a desenvolver.

RECOMENDACIÓN:

A Talento Humano y Administrativo, una vez que ingresa el personal se debe instruir sobre como trabaja la institución, sus normas, políticas, cultura y demás ámbitos administrativos para conocer la empresa.

- **CONTROL DE MANEJO DE PERSONAL**

No existe un registro que establezca un control sobre las labores y actividades de los empleados, pudiendo estos realizar otras actividades o no permanecer en su lugar de

trabajo en horas laborables, provocando retraso en trámites o hasta pérdida o descuido de documentación.

RECOMENDACIÓN:

Establecer un medio de control de personal, como relojes biométricos, fichas de asistencia y delegar a jefes o responsables de área para que manejen un control de su personal.

- **CAPACITACION AL PERSONAL**

El recurso humano es de suma importancia para cualquier entidad, mismo que debe ser valorado, capacitado y actualizado en sus conocimientos con el ideal de mantenerse acorde a las leyes y motivado en su trabajo

RECOMENDACIÓN:

A Talento Humano y Administrativo, Establecer un cronograma de capacitaciones y según las nuevas leyes y normas del gobierno central actualizarse en información y conocimientos.

- **DESCONOCIMIENTO DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

El personal no posee un determinante control sobre las funciones que debe contemplar y las actividades a las cuales debe responder y asumir, lo que ocasiona confusión.

RECOMENDACIÓN:

Cada área de la cooperativa debería establecer las funciones a seguir de cada uno de los puestos de trabajo e indicar su ámbito de competencia, así como su labor y responsabilidad.

- **CONTROL DE EFICIENCIA**

La Cooperativa no ha establecido claramente ni los ha puesto en práctica a los indicadores de gestión, ni tampoco se ha establecido algún tipo de control sobre los

tramites y los recursos que se usa diariamente para medir y verificar la eficiencia aplicada por los empleados.

RECOMENDACIÓN:

Realizar una estrategia que mida la eficiencia que aplica cada empleado, y establecer indicadores en cuanto al trabajo que realizan.

- **CONTROL SOBRE TRAMITES SIN SEGUIMIENTO**

La cooperativa en su vida de trabajo no se ha impuesto un seguimiento para tramites aunque sea en un formato manual, lo que ha conllevado muchas de las veces extravío de documentación, pérdida de tiempo, recursos y mala imagen de la institución y otras varias complicaciones.

RECOMENDACIÓN:

Cada una de las áreas de la cooperativa debería mantener un control sobre los trámites, mismo que identifique el trámite y se lo pueda ubicar de una manera ágil y rápida.

- **FALTA DE DEFINICION DE PROCESOS**

La cooperativa no cuenta con un manual de procesos creado e implantado, mismo que guie o direcciona a los empleados en la realización de los trámites.

RECOMENDACIÓN:

El área administrativa de la cooperativa debería establecer un manual de procesos que defina claramente pasos a seguir en un trámite la competencia del mismo y sus responsabilidades, así como su alcance, normas y formularios, con la finalidad de establecer tanto responsables como cuellos de botella.

8. CREDITOS, COBRANZAS

El hecho de no mantener control dentro de esta institución ha conllevado al descuido en las cobranzas, manteniendo la cartera de créditos vencidos en un porcentaje considerable, lo que ha ocasionado otros problemas para la institución, el hecho de no

poseer manuales ni controles que se preocupen por este ámbito ha conllevado ha otorgar créditos ha personas con problemas de pagos, lo que hace una bola de nieve en el ámbito de cobros.

RECOMENDACIÓN:

En lo referente y en especial al área de créditos y cobros, establecer un manual de procesos, normas y políticas además de una guía para la concesión de créditos y para el área de cobranzas ya que esta es un área sumamente importante para la cooperativa.

9. POLIZAS

La entidad tiene limitación en cuanto a las pólizas ya que debido a su poco personal con el que cuentan, la gente que labora en créditos se encarga de las pólizas, lo que ocasiona un grave descuido en esta área procediendo a mantener pólizas vencidas, y no notificadas.

RECOMENDACIÓN:

Implementar personal en esta área, con la finalidad de que no solo se mantenga la información y documentación al día y correcta, sino que también se incremente las captaciones.

Particular que pongo a su consideración para fines consiguientes:

Atentamente;

Juan Carlos Punina

Auditor

CUESTIONARIO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAC. PELILEO LTDA

AMBIENTE DE CONTROL

OBJETIVO: Verificar el conocimiento de empleados sobre la institución.

AMBIENTE DE CONTROL

No.	PREGUNTA	SI	NO	S/D	OBSERVACION
1	¿Los empleados trabajan por más de 2 años consecutivos?	X			
2	¿El personal recibe inducción sobre la cooperativa?		X		
3	¿El clima laboral se considera bueno para laborar?			X	
4	¿Aplican valores institucionales?		X		La cooperativa posee valores identificados en su documentación
5	¿Cambiaría algo sobre la cooperativa?	X			
TOTAL		2	2	1	

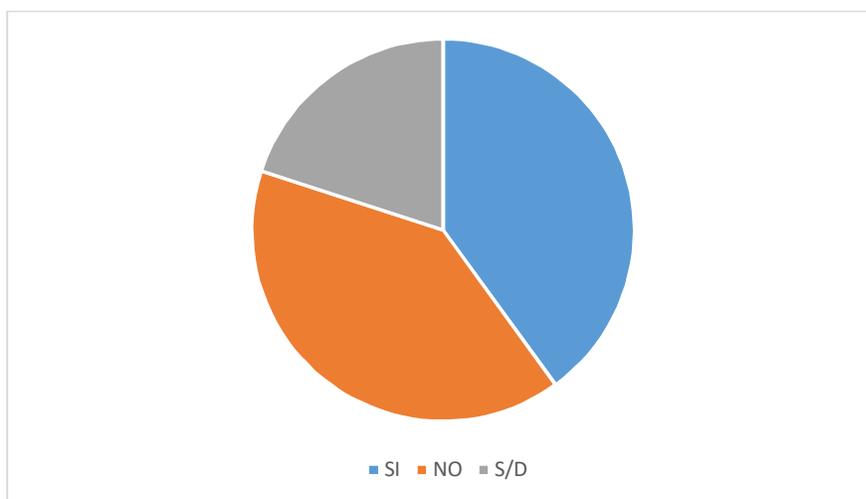
Elaborador por: Juan Punina

Medición

Tabla 11: Evaluación de control interno

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	2	40%
S/D	1	20%

GRÁFICO N. 6: Evaluación de control interno



Análisis

Al poder verificar los porcentajes obtenidos sobre la verificación de conocimiento que poseen los empleados sobre la institución se ha podido determinar que menos de la mitad de los empleados no conocen a fondo a la institución, sin embargo menos de la mitad refiere que si la conoce pudiendo apreciarse que estos son mandos altos administrativos y el 20% de personal de la cooperativa ni siquiera refiere datos.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO



CUESTIONARIO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAC. PELILEO LTDA

EVALUACION DEL RIESGO

OBJETIVO: Determinar si existe infraestructura y orden en jerarquías administrativas o lineamientos a seguir sobre funciones de personal.

EVALUACION DEL RIESGO

No.	PREGUNTA	SI	NO	S/D	OBSERVACION
1	¿Cuenta la cooperativa con una estructura de organización?	x			
2	¿Existe un modelo de trámite o manual para selección de puestos e ingreso de personal?		x		
3	¿El perfil del personal es el adecuado al puesto de trabajo?		x		
4	¿Posee el personal experiencia en el área de sus funciones?	x			
5	¿Se exige o brinda la cooperativa capacitaciones permanentes?	x			SE RECIBE CAPACITACIONES SIEMPRE QUE DICTA EL SRI
6	¿Cuenta la cooperativa con un manual para las funciones y actividades de los empleados mediante procesos a seguir?		x		
TOTAL		3	3		

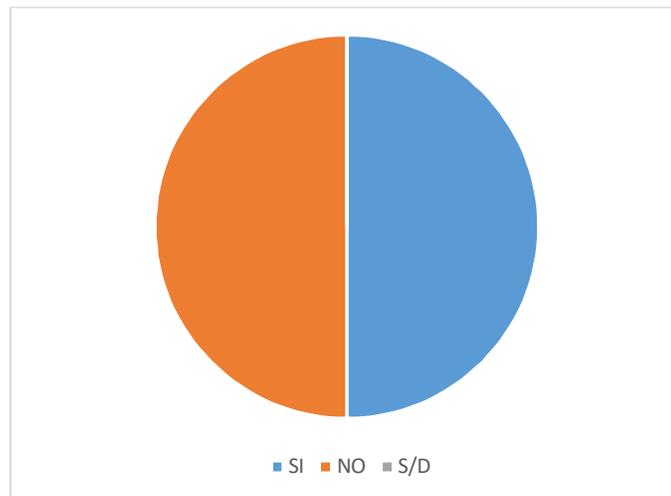
Elaborador por: Juan Punina

Medición

Tabla 13: Evaluación de control interno

Detalle	Cantidad	Porcentaje
SI	3	50,00%
NO	3	50,00%
S/D	0	0
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N. 7: Evaluación de control interno



Análisis

Una vez realizado los cálculos de los porcentajes se ha visualizado que si se tiene cierto grado de lineamientos a seguir, pese a no contar con un modelo de trámite o manual y no contar con personal con perfil adecuado a su trabajo, lo que si denota es que no existe definidas las funciones y actividades a seguir de cada uno de los empleados, y en cuanto a las capacitaciones se envía al personal a capacitaciones dictadas por el SRI.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

EVC 3/6

&

CUESTIONARIO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAC. PELILEO LTDA

ACTIVIDADES DE CONTROL

OBJETIVO: Verificar si se mide la eficiencia dentro de la institución y verificar si se posee control sobre los funcionarios.

ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	PREGUNTA	SI	NO	S/D	OBSERVACION
1	¿Se mide la eficiencia o eficacia de los empleados dentro de la cooperativa?		x		
2	¿Se cuenta con algún sistema de calificación hacia los empleados?	x			
3	¿Se tabula la cantidad de trabajo desempeñado dentro de la institución?		x		
4	¿Con las mediciones de desempeño se provee de cambios, mejoramiento o nuevas medidas para mejoramiento de atención?		x		
TOTAL		1	3		

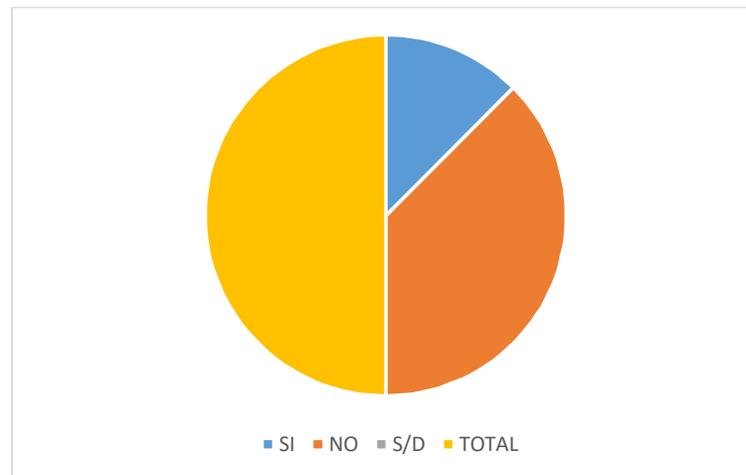
Elaborador por: Juan Punina

Medición

Tabla 12: Evaluación de control interno

Detalle	Cantidad	Porcentaje
SI	1	25,00%
NO	3	75,00%
S/D	0	0
TOTAL	4	100%

GRÁFICO N. 8: Evaluación de control interno



Análisis

En esta matriz se ha determinado que en lo referente a la eficiencia no se mide de una manera real la eficiencia de los empleados, siendo el desempeño una de las armas fundamentales ya que rigen el caminar de la entidad, es mas arrojan un resultado indicando que el 75% de las preguntas a contestar sobre control no evidencian un control real y exacto.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

EVC 4/6



CUESTIONARIO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAC. PELILEO LTDA

INFORMACION Y COMUNICACION

OBJETIVO: Determinar la normativa, políticas y responsabilidad con la que laboran los empleados de la cooperativa.

:INFORMACION Y COMUNICACION

No.	PREGUNTA	SI	NO	S/D	OBSERVACION
1	¿Cuenta la Cooperativa con procesos determinados para los servicios que ofrece la cooperativa?		x		
2	¿Posee la cooperativa formularios y normas para cada uno de los servicios de la institución?	x			
3	¿Las políticas a seguir dentro de la institución son practicadas?		x		
4	¿Se ha determinado responsables de cada uno de los procesos?		x		
5	¿Se ha determinado responsabilidad sobre los trámites según la función del personal?		x		
6	¿La documentación correspondiente a procesos de la cooperativa se encuentra en orden y con buen acceso para los funcionarios competentes?		x		
TOTAL		1	5		

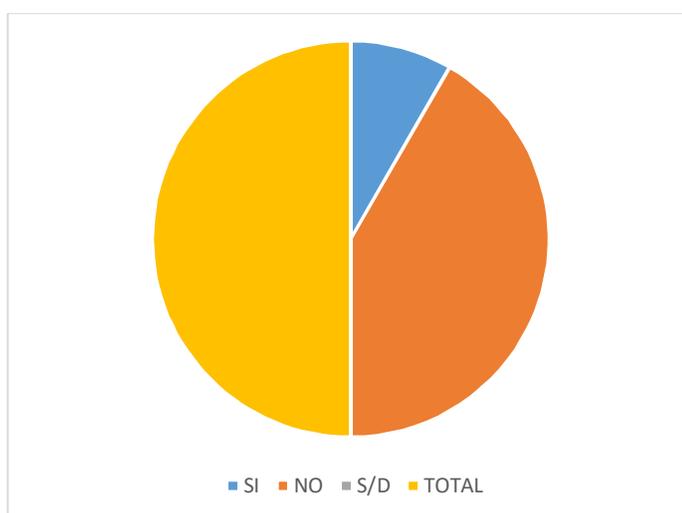
Elaborador por: Juan Punina

Medición

Tabla 13: Información y Comunicación

Detalle	Cantidad	Porcentaje
SI	1	16,66%
NO	5	83,33%
S/D	0	0
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N. 9: Información y Comunicación



Análisis

Revisando los porcentajes arrojados por esta matriz de control se observa que un porcentaje de 83,33% indica que no se procede con un control real sobre la responsabilidad del personal y que los procesos de la cooperativa no se encuentran en orden y con las competencias sobre los funcionarios, sin dejar de lado que formularios y políticas sobre cada trámite si posee la institución.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

EVC 5/6

&

CUESTIONARIO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAC. PELILEO LTDA

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

OBJETIVO: Verificar si se estructura la cooperativa mediante procesos y que tan implementados se encuentran.

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

No.	PREGUNTA	SI	NO	S/D	OBSERVACION
1	¿Cuenta la Cooperativa con procesos para la función administrativa?		x		
2	¿Se han establecido responsabilidades de cada departamento?	X			Las normas para realizar los trámites no se encuentran muy especificadas
3	¿Poseen campos de acción y cadenas de valor de cada departamento o empleado?		x		
4	¿Existen indicadores de gestión en la cooperativa?		x		
5	¿Existen procesos estratégicos dentro de la cooperativa?	X			
6	¿Existe procesos claves dentro de la cooperativa?	X			La documentación se encuentra en los cajones de los empleados de la institución
TOTAL		3	3		

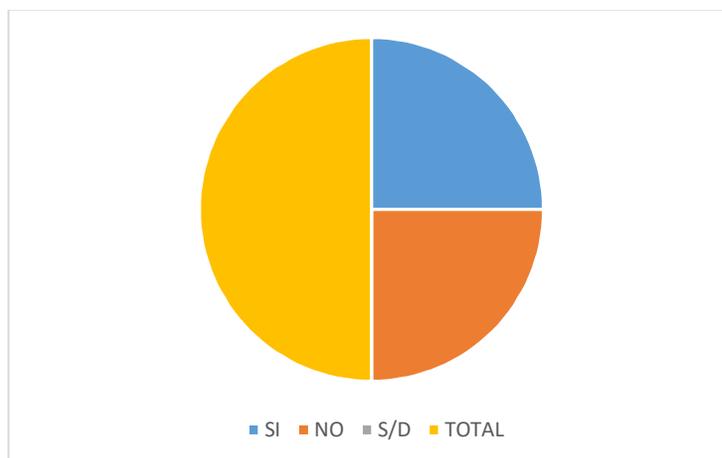
Elaborador por: Juan Punina

Medición

Tabla 14: Políticas y Procedimientos

Detalle	Cantidad	Porcentaje
SI	3	50,00%
NO	3	50,00%
S/D	0	0
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N. 10: Políticas y Procedimientos



Análisis

Con este control sobre la institución se ha podido diferenciar que a pesar de existir dentro de la institución sus diferentes departamentos con sus responsabilidades, no existe una real cadena de valor, además no se cuenta con indicadores de gestión lo que deja al descubierto el hecho de que los procesos en el área administrativa no son los idóneos.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

EVC 6/6

&

CUESTIONARIO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAC. PELILEO LTDA

SUPERVISION Y MONITOREO

OBJETIVO: Verificar la situación sobre los procesos financieros y el control que realiza a estos trámites.

SUPERVISION Y MONITOREO

No.	PREGUNTA	SI	NO	S/D	OBSERVACION
1	¿Se ha definido los responsables del área financiera frente a un suceso?		x		
2	¿Se encuentra establecido funciones delimitadas en el área financiera?		x		
3	¿Se tiene claro que servicios y productos ofrece la cooperativa?	x			
4	Posee la institución un control acerca de los créditos entregados, ingresos de pólizas, cuentas de ahorros, etc.	x			
5	¿Se cuenta con control de recuperación de cartera?	x			
6	¿Se presenta balances contables semestralmente?	x			
7	¿La asamblea general de socios conoce sobre el estado de los balances de la cooperativa?	x			En las políticas de la cooperativa se mantiene presentar los balances cada fin de año
8	¿Conoce la asamblea de socios la gestión financiera de la cooperativa?		x		
9	¿La percepción de el manejo de los procesos sobre las finanzas de la cooperativa esta bien?	x			
TOTAL		6	3		

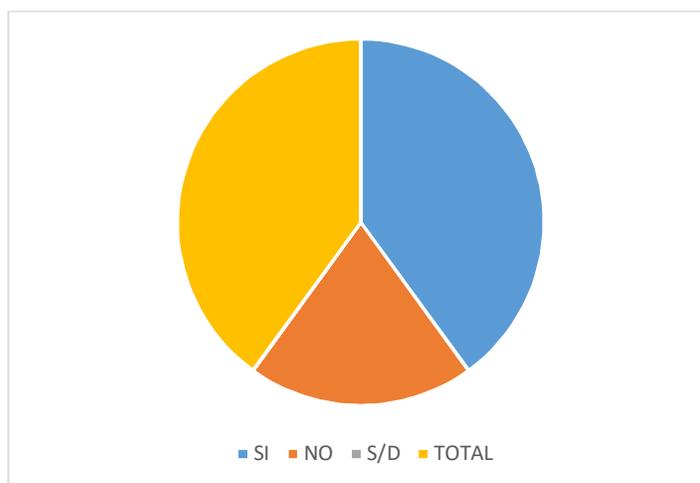
Elaborador por: Juan Punina

Medición

Tabla 15: Supervisión y Monitoreo

Detalle	Cantidad	Porcentaje
SI	6	66,66%
NO	3	33,34%
S/D	0	0
TOTAL	6	100%

GRÁFICO N. 11: Supervisión y Monitoreo

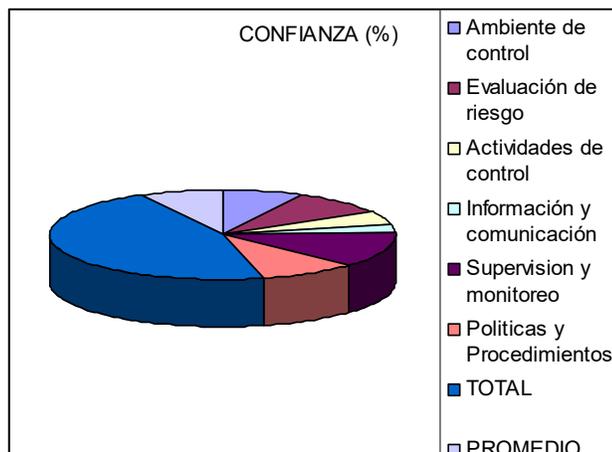


Análisis

En lo correspondiente a la responsabilidad que recae sobre el área financiera se debe entender que desde la primera pregunta realizada para su control indican la falencia de responsabilidades, además de que ni siquiera se tiene claro la delimitación de las funciones sobre el área financiera y por último la asamblea general de socios no se encuentra la tanto de los balances de la cooperativa en todo momento.

Tabla 16: MATRIZ DE CALIFICACION DE RIESGOS

COMPONENTE	CONFIANZA (%)	RIESGO (%)
Ambiente de control	40	60
Evaluación de riesgo	50	50
Actividades de control	25	75
Información y comunicación	16.66	83.34
Supervisión y monitoreo	66.66	33.34
Políticas y Procedimientos	50	50
TOTAL	248.32	351.68
PROMEDIO	41.38	58.61





FLUJOGRAMAS DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y
FINANCIERO

Responsable: Tesorero
Objetivo: Administrar fondos institucionales
Alcance: Mantener adecuada liquidez institucional

FG 1 #

Actividades	Responsable	Documentos /Registros	Entradas	Salidas /Cliente	Observaciones
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Recopilar solicitud de fondos de las agencias y sucursales] A --> B{Existe disponibilidad de valores?} B -- Si --> C[Realizar transferencias de fondos respectivas.] B -- No --> D[Informar a las agencias y sucursales del monto ha ser transferido] D --> C C --> E[Realizar contable respectivo.] E --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Jefe Administrativo financiero</p> <p>Jefe Administrativo financiero</p> <p>Jefe Administrativo financiero</p> <p>Jefe Administrativo financiero</p>	<p>Manual de Custodio</p>	<p>Correo interno</p>	<p>Acreditación de fondos.</p>	
ACTIVIDADES CRITICAS					
ACTIVIDADES DE CONTROL					
CONTROL DE REGISTROS					
Movimiento contable	Fecha de elaboración	Movimientos Contables	Archivador	10 años	Dstrucción con acta

Responsable: Tesorero

Objetivo: Receptar depósitos de otras entidades

Alcance: Mantener los saldos de las cuentas al día.

FG 2 #

Actividades	Responsable	Documentos /Registros	Entradas	Salidas /Cliente	Observaciones
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Receptar la copia o fax del depósito realizado en las cuentas de la Cooperativa en otras instituciones financieras] A --> B[Verificar el depósito en la cuenta de la Institución Bancaria Depositada] B --> C{Se encuentra el depósito realizado?} C -- Sí --> D[Acreditación a cuenta del socio y contable respectivo] C -- No --> E[Informar al Oficial de Crédito] E --> D D --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Tesorero</p> <p>Tesorero</p> <p>Tesorero</p> <p>Asesores de Crédito</p>	<p>Manual de Custodio</p> <p>Consulta de movimientos de la página web de la institución financiera</p> <p>Contable, copia del depósito.</p>	<p>Fax, copia del depósito u original del mismo</p>		
ACTIVIDADES CRITICAS					
ACTIVIDADES DE CONTROL					
CONTROL DE REGISTROS					

	Servicio al Cliente	Solicitud de Crédito	Solicitud del crédito y lista de requisitos	Registrar en el control de prospectos, realizar seguimiento, en la solicitud por los menos debe existir 2 números de contacto y 2 de referencia
	Servicio al cliente	Acta de entrega		Control de entrega de documentos
	Asesor de negocios	Matriz de decisión crediticia		Levantamiento de información (Microcrédito) e inspección a deudores y garantes en domicilio y negocio
	Jefe de Negocios, Jefe de Agencia			
-	Asistente de Negocios	Pagaré, tabla de amortización, liquidación de operación, licitud de fondos, solicitud del crédito,		Imprimir solicitud de crédito del sistema y revisar que la documentación este completa

Asistente de Negocios				
Asistente de Negocios			Fondos acreditados en la cuenta	
Asistente de negocios / jefe de negocios				
Asistente de negocios				
Asistente Financiero				

ACTIVIDADES CRITICAS

ACTIVIDADES DE CONTROL

FG 4 #

CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	RECUPERACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
PAGARE	Cuenta del socio	Bóveda	Caja fuerte	Hasta su vencimiento	Entrega al socio
SOLICITUD DE CRÉDITO	Cuenta del socio	Carpeta del socio	Archivo de crédito	10 AÑOS	Dstrucción con acta
ORDEN DE OPERACIÓN	Cuenta del socio	Carpeta del socio	Archivo de crédito	10 AÑOS	Dstrucción con acta
SCORING DE CRÉDITO	Cuenta del socio	Carpeta del socio	Archivo de crédito	10 AÑOS	Dstrucción con acta
FORMULARIO LICITUD E FONDOS	Cuenta del socio	Carpeta del socio	Archivo de crédito	10 AÑOS	Dstrucción con acta
LIQUIDACIÓN DE OPERACIÓN	Cuenta del socio	Carpeta del socio	Archivo de crédito	10 AÑOS	Dstrucción con acta
HOJA DE VERIFICACIÓN	Cuenta del socio	Carpeta del socio	Archivo de crédito	10 AÑOS	Dstrucción con acta
CROQUIS DE UBICACIÓN DOMICILIARIA	Cuenta del socio	Carpeta del socio	Archivo de crédito	10 AÑOS	Dstrucción con acta
INFORME DE INSPECCIÓN Y RECOMENDACIÓN DE CRÉDITO Y/O BIEN A HIPOTECARSE	Cuenta del socio	Carpeta del socio	Archivo de crédito	10 AÑOS	Dstrucción con acta
CARPETA DEL SOCIO	Cuenta del socio	Archivo de crédito	Archivadores	10 AÑOS	Dstrucción con acta
ACTA DE APROBACION	Fecha aprobación	Libro de actas	Archivo de crédito	10 AÑOS	Dstrucción con acta
TABLA DE AMORTIZACIÓN	Cuenta del socio	Carpeta del socio	Archivo de crédito	10 AÑOS	Dstrucción con acta
AUTORIZACION PARA CONSULTA Y REPORTE A CENTRAL DE RIESGOS	Cuenta del socio	Carpeta del socio	Archivo de crédito	10 AÑOS	Dstrucción con acta

Responsable: Encargado de Inversiones

Objetivo: Negociar depósitos a plazo de socios y clientes

Alcance: Emisión del depósito a plazo

FG5 #

Actividades	Responsable	Documentos/Registros	Entradas	Salidas/C liente	Observaciones
<pre> graph TD INICIO[INICIO] --> A[Negociar la inversión] A --> B[Solicitar copia de cedula, y certificado de votación] B --> C[Ingresar los datos del certificado, monto, plazo, tasa de interés, titular y beneficiario.] C --> D[Emitir ingreso de caja] D --> E[Receiptar valores de la inversión] E --> F[Receiptar el ingreso de caja sellado] F --> G[Emitir el certificado] G --> H[Imprimir Certificado original y copia, formulario de licitud] </pre>	<p>Encargado de Inversiones</p> <p>Recibidor/pagador</p> <p>Encargado de Inversiones</p> <p>Encargado de Inversiones</p>	<p>Manual procedimientos operativos para depósitos a plazo</p> <p>Ingreso de Caja</p> <p>Certificado de depósito, formulario de licitud de fondos</p> <p>Recibo provisional de</p>	<p>Valores monetarios</p>		<p>En caso de ser persona jurídica se requerirá nombramiento de Representante legal, Estatutos o acta de constitución (lo que aplique)</p>

	<p>Encargado de Inversiones</p> <p>Encargado de Inversiones</p> <p>Encargado de Inversiones</p>	<p>Depósito a plazo</p>		<p>Certificado de Depósito a Plazo</p>	
--	---	-------------------------	--	--	--

ACTIVIDADES CRITICAS**ACTIVIDADES DE CONTROL**

FG6 #

CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	RECUPERACIÓN Y ACCESO	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CERTIFICADO DE DEPOSITO A PLAZO (Copia)	Numero de depósito a plazo y/o fecha	Encargado de Inversiones	Archivo	10 años	Destrucción con acta
INGRESO DE CAJA	Numero de depósito a plazo y/o fecha	Encargado de Inversiones	Archivo	10 años	Destrucción con acta
RECIBO PROVISIONAL DE DEPOSITO A PLAZO	Numero de depósito a plazo y/o fecha	Encargado de Inversiones	Archivo	10 años	Destrucción con acta
FORMULARIO DE LICITUD DE FONDOS	Numero de depósito a plazo y/o fecha	Encargado de Inversiones	Archivo	10 años	Destrucción con acta

Dueño del Proceso: Servicios al cliente					
Objetivo: Atender al cliente, entregar requisitos y aperturar cuentas de ahorros					
Alcance: Apertura de la libreta de ahorros FG7 #					
Actividades	Responsable	Documentos/Registros	Entradas	Salidas/Cliente	Observaciones
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Comunicar requisitos a posibles socios] A --> B[Receptar y revisar los documentos solicitados] B --> C[Digitar la C.I. en el Sistema y consultar si no está imposibilitado de abrir una cuenta] C --> D{Calificado} D -- No --> E[Fin] D -- Sí --> F[Ingresar los datos en el sistema, confirmar la información, grabar] F --> G([FIN]) </pre>	<p>Serv. Cliente</p> <p>Serv. Cliente</p> <p>Serv. Cliente</p>	<p>Manual de Políticas y procedimientos de Servicios al cliente</p>	<p>Documentos del cliente</p>	<p>Requisitos de acuerdo al caso</p>	

	Serv. Cliente		Información proporcionada por socio	
	Serv. Cliente	Solicitud de apertura, registro de firmas		
	Serv. Cliente	Comprobante de apertura		
	Serv. Cliente	Solicitud de apertura, comprobante de apertura, registro de firmas	Socio	

	Serv. Cliente				Para esto se entregará material informativo
	Recibidor - pagador	Comprobante de apertura	Depósito inicial		
	Serv. Cliente				
	Jefatura de Negocios			Cuenta aperturada, contrato legalizado y libreta de ahorros	En agencias la firma será del Jefe de Agencias
	Jefatura de Negocios				En agencias la firma sera del Jefe de Agencias

ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDADES CRITICAS

FG8 #

NOMBRE DEL REGISTRO	RECUPERACIÓN Y ACCESO	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
SOLICITUD DE APERTURA	Fecha de emisión	Servicios al cliente	Archivador	10 años	Dstrucción con acta
REGISTRO DE FIRMAS	Fecha de emisión	Servicios al cliente	Archivador	10 años	Dstrucción con acta
COMPROBANTE DE APERTURA	Fecha de emisión	Cajas	Archivador	10 años	Dstrucción con acta

INDICADORES DE GESTIÓN

Tabla 17: Fondos Institucionales

INDICADOR DE EFICACIA	FORMULA	INDICADOR	ESTANDAR	FRECUENCIA	FUENTE	INTERPRETACION
MANTENER CUENTAS REGISTRADAS AL DÍA	NO. CTAS INGRESADAS/NO. CUENTAS ACTUALIZADAS	5/5= 100%	50%	DIARIO	CAJAS Y CREDITOS	REGISTRAR LAS OPERACIONES DIARIAS

Elaborado por: Juan Punina

Tabla18: Saldos en Cuentas

INDICADOR DE EFICACIA	FORMULA	INDICADOR	ESTANDAR	FRECUENCIA	FUENTE	INTERPRETACION
EFICIENCIA OPERACIONES PROCESADAS	NO. OPERACIONES ENVIADAS/NO. OPERACIONES REALIZADAS	5/5= 100%	90%	DIARIO	LIBRO DE OPERACIONES	MANTENER ACTUALIZADAS LAS OPERACIONES DIARIAS

Verificar la situación sobre los procesos financieros y el control que realiza a estos trámites.

Tabla19: Creditos

INDICADOR DE EFICACIA	FORMULA	INDICADOR	ESTANDAR	FRECUENCIA	FUENTE	INTERPRETACION
MANTENER CUENTAS DE CREDITOS ACTUALIZADAS	NO. CREDITOS INGRESADAS/NO. CREDITOS CONCEDIDOS	5/5= 100%	50%	DIARIO	CREDITOS	MANTENER ACTUALIZADAS LAS OPERACIONES

Tabla 20: Depositos a Plazo Fijo

INDICADOR DE EFICACIA	FORMULA	INDICADOR	ESTANDAR	FRECUENCIA	FUENTE	INTERPRETACION
MANTENER CUENTAS DE POLIZAS ACTUALIZADAS	NO. POLIZAS INGRESADAS/NO. POLIZAS TERMINADAS Y PAGADAS	5/5= 100%	80%	DIARIO	POLIZAS PLAZO FIJO	MANTENER ACTUALIZADAS LAS OPERACIONES



FASE III

PROGRAMA DE AUDITORIA

PROGRAMA DE AUDITORIA

PA 1/1

Entidad: Cooperativa SAC. Pelileo Ltda.

Tipo de auditoria: Auditoria Operativa

Periodo de evaluación: 01 DE ENERO DEL 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

Objetivo: Revisar, evaluar y verificar inconvenientes encontrados en la fase II, con el ideal de emitir conclusiones y recomendaciones que sirvan de referente para correcciones sobre los altos mandos de la cooperativa y asamblea general de socios.

Objetivos Específicos:

- Indicar causas y efectos de inconveniente.
- Indicar criterios para una mejor toma de decisiones de altos mandos.

Tabla 21: Referente para la hoja de hallazgos

No.	Procedimientos	Ref.-P/T	Realizado Por
1	Realizar, evaluar, verificar inconvenientes	H.H.	JCP

Entidad: Cooperativa SAC. Pelileo Ltda.

Componente: Evaluación del Riesgo

Subcomponente: Infraestructura y orden de jerarquías.

Tabla 22: Evaluación del Riesgo

No.	Tema	Fecha
1	Inconvenientes verificados	
	Condición	28/08/15
	Criterio	
	Causa	
	Efecto	
	Conclusión	
	Recomendación	
PT: Estructura Organizacional		

HOJA DE HALLAZGOS

Entidad: Cooperativa SAC. Pelileo Ltda.

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Conocimiento de empleados sobre la institución

Tabla 23: Ambiente de Control

No.	Tema	Inconvenientes verificados	Fecha	
2	Condición	Los empleados no conocen sobre la institución, no están puestos la camiseta de la cooperativa SAC, Pelileo Ltda.	29/08/15	
	Criterio	Al no socializar mucha documentación sobre constitución de la cooperativa como infraestructura misión visión políticas valores y mucho menos del sentir de los altos mandos		
	Causa	Poca o nula socialización del sentimiento de los altos mandos, asamblea, y poco conocimiento sobre documentos de gestión interna o planes operativos de parte de los empleados		
	Efecto	Desconocimiento de		
	Conclusión	La cooperativa no es conocida empezando por los clientes internos peor aún por los externos		
	Recomendación	La documentación con la cuenta la cooperativa debería ser socializada y si no se cuenta con ella establecerla junto al criterio de los empleados.		
	PT: Plan Estratégico			

HOJA DE HALLAZGOS

Entidad: Cooperativa SAC. Pelileo Ltda.

Componente: Información y comunicación

Subcomponente: Determinar normativa y políticas de empleados.

Tabla 24: Información y comunicación

No.	Tema		Fecha
3	Tema	Inconvenientes verificados	
	Condición	Debido a la falta de aplicación de políticas institucionales, el poco establecimiento con el que se maneja la normativa y nuevamente la responsabilidad que no se encuentra bien definida ha conllevado a la implantación de varios inconvenientes	31/08/2015
	Criterio	El hecho de que desde los altos mandos de la institución no hayan aplicado las políticas, normas y responsabilidades en la cooperativa, ha llevado a tener el mismo resultado en toda la institución	
	Causa	La normativa, formulismo, políticas y las responsabilidades al no tener definido según el puesto las funciones y siendo estas enmarcadas de manera verbal	
	Efecto	se ha perdido la responsabilidad y profesionalismo de los empleados debido a que no existe documento que le acredite su responsabilidad sobre el trámite	
	Conclusión	Debido a que coexiste documento de las políticas, normas y responsabilidades los empleados no se sienten comprometidos con su trabajo	
	Recomendación	Socializar y establecer desde los altos mandos las políticas, normas y responsabilidades	
PT: Manual de Gestión			

HOJA DE HALLAZGOS

Entidad: Cooperativa SAC. Pelileo Ltda.

Componente: Actividades de Control

Subcomponente: Verificar si se mide la eficiencia y se posee control sobre los funcionarios.

Tabla 25: Actividades de Control

No.	Tema	Inconvenientes verificados	Fecha
4	Tema	Inconvenientes verificados	
	Condición	La cooperativa al no contar con un modelo de medición de eficiencia no puede verificar esta medida y la fuerza de control sobre los funcionarios es vana	02/09/2015
	Criterio	Al no medirse la eficiencia que poseen los funcionarios no se ha podido establecer si se posee un control como mandos superiores de la cooperativa	
	Causa	No se ha establecido modelos de medición de eficiencia y no se establece un control real sobre los funcionarios	
	Efecto	Trabajo medido solo por superior sin un ámbito controlador	
	Conclusión	Al no poder medir la eficiencia el control ha sido casi nulo	
	Recomendación	Establecer modelos o índice de medición de eficiencia para aplicar en la cooperativa	
PT: Manual de Gestión			

HOJA DE HALLAZGOS

Entidad: Cooperativa SAC. Pelileo Ltda.

Componente: Políticas y procedimientos

Subcomponente: Verificar si se estructura con procesos la cooperativa.

Tabla 26: Políticas y procedimientos

No.	Tema		Fecha
5	Tema	Inconvenientes verificados	05/09/2015
	Condición	Al no poseer un manual de procesos, los tramites mantiene solo una secuencia creada por costumbre (sin sentido lógico), los tramites no son medibles en su gestión ni mantienen una razón de realizarse.	
	Criterio	Debe crearse una comisión que emita los procesos administrativo-financieros de la institución con la finalidad de implementar un proceso con sentido lógico de los trámites con eficiencia y poder aplicar indicadores	
	Causa	Descuido de los altos mandos en implementar modelos de gestión de los tramites de la institución	
	Efecto	Demora en trámites, no tener respuesta de la documentación, pérdida de clientes. No poder medir el tiempo de un trámite	
	Conclusión	El hecho de no poseer la institución un modelo a seguir en cuanto a establecimiento de procesos y procedimientos, ha conllevado a varios inconvenientes en lo referente a tramites institucionales	
	Recomendación	Establecer procesos eficientes y metodología a seguir para realizar los trámites pertinentes y oportunos.	
	PT: Manual de Gestión		

HOJA DE HALLAZGOS

Entidad: Cooperativa SAC. Pelileo Ltda.

Componente: Supervisión y monitoreo

Subcomponente: Verificar la situación de los procesos financieros.

Tabla 27: Supervisión y monitoreo

No.	Tema	Inconvenientes verificados	Fecha
6	Tema	Inconvenientes verificados	
	Condición	No se ha establecido responsabilidades y tampoco se ha establecido controles referente a trámites internos institucionales ni externos, manejo de créditos, recaudación y control	08/09/2015
	Criterio	Se debería mantener un control sobre los tramites y las responsabilidades de cada uno de los empleados, recaudación y control sobre los créditos	
	Causa	No se ha mantenido un control real sobre los tramites crediticios, y pólizas, ni tampoco se ha tenido un documento sobre las responsabilidades del personal siendo estos nombrados de manera verbal	
	Efecto	Irresponsabilidad en manejo de trámites, créditos y pólizas descuido de documentación	
	Conclusión	Debido a la falta de un control sobre los trámites se ha creado un ambiente de descuido en el seguimiento de los mismos, causando irresponsabilidad sobre los empleados.	
	Recomendación	Se debería establecer responsabilidades sobre los funcionarios, y un sistema que brinde control a los trámites, tanto créditos, apertura de cuentas, pólizas, ahorros, entre otros de los tantos servicios que presta la cooperativa.	
PT: Balances, manual de Gestión, procesos financieros			



FASE IV
CARTA DE PRESENTACIÓN

CARTA DE PRESENTACIÓN

Pelileo, 28 de Septiembre de 2015

Dr.

Segundo Toalombo

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA SAC. LTDA.

Pelileo.-

Una vez realizada la auditoria operativa a la Cooperativa SAC. Pelileo Ltda. Durante el periodo Enero del 2012 al 31 de Diciembre del 2012.

Se ha determinado según las observaciones integrantes en las siguientes pruebas, se denota que toda la auditoria se ha basado en las normas internacionales.

Según los procedimientos realizados el fin de la auditoria estaba encaminado en lograr mejoría en cuanto a los procesos administrativos y financieros, logrando eficiencia y cumplimiento en las metas, objetivos y requerimientos de la institución.

El informe realizado en base a hallazgos encontrados, papeles examinados y matrices realizadas, demuestra situaciones, causas, efectos, conclusiones y recomendaciones sobre lo verificado en la auditoria operativa, siendo estas opiniones vertidas una vez que se ha investigado y solicitado opiniones por los implicados, esta auditoria se ha permitido registrar un control de tipo monitoreo sobre la implementación de las recomendaciones indicadas.

Atentamente,

Juan Carlos Punina – JC AUDITORES

AUDITOR



Pelileo, 30 de Septiembre de 2015

Dr.

ANGEL TOALOMBO

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA SAC. LTDA.

Pelileo.-

De mi consideración:

En Pelileo, provincia de Tungurahua, a los treinta días del mes de septiembre de dos mil quince, suscribe el señor Juan Carlos Punina, en calidad de auditor Independiente, en las instalaciones de la Cooperativa SAC, Ltda. Con e objeto de dar lectura al informe de Auditoria operativa realizada en las instalaciones de la Cooperativa SAC, Pelileo Ltda., durante el periodo Enero del 2012 al 31 de Diciembre del 2012, realizada en base a las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas.

A continuación se dan a conocer los inconvenientes verificados con sus conclusiones y recomendaciones.

Por la favorable atención que se sirva dar a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Juan Carlos Punina – JC AUDITORES
AUDITOR

Antecedentes

Con el ideal de verificar los inconvenientes por el periodo Enero del 2012 al 31 de Diciembre del 2012, se implementa la realización de una auditoria operativa en la cooperativa SAC Pelileo Ltda. Para mejorar los procedimientos administrativos financieros, auditoria que se pone en labor con el Sr. Juan Carlos Punina.

Objetivos de la auditoria

- Determinar si se está realizando con eficiencia los procesos administrativos y financieros de la cooperativa SAC. Pelileo Ltda.
- Verificar los modelos de seguimiento y control utilizados por la institución para medir la productividad de los empleados.
- Realizar los procedimientos de auditoria con la finalidad de establecer los inconvenientes y solucionarlos de una manera ágil y efectiva.
- Elaborar el informe de auditoría, que contenga conclusiones y recomendaciones para la eficiente toma de decisiones de los altos mandos de la cooperativa.

Alcance

La Auditoria Operativa será realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Ltda., por el periodo comprendidos del 01 de enero del 2012 al 31 de diciembre del 2012.

Introducción

Me permito indicar que se ha realizado la revisión del sistema de control interno, según el cronograma establecido para la auditoria operativa a la Coop. SAC. Pelileo Ltda., el método escogido es el COSO II y la implementación de cuestionarios según el caso, se expone a continuación las debilidades encontradas:

- **Verificación de conocimiento de empleados sobre la institución**

Comentario

Los empleados no poseen un amplio conocimiento sobre la institución donde laboran (misión, visión, plan estratégico, entre otros), como no conocen no se ponen la camiseta SAC. Pelileo Ltda., por eso también el clima laboral no es el idóneo.

Recomendación

Se debería indicar al área de talento humano la socialización de la (misión, visión, plan estratégico, entre otros), cuando se realizan contrataciones de personal para que puedan tener los empleados un amplio conocimiento de la institución y ponerse la camiseta de la institución y mejorar el clima laboral, empezando por los altos mandos directivos de la cooperativa.

- **Determinar si existe infraestructura y orden en jerarquías administrativas o lineamientos a seguir sobre funciones de personal**

Comentario

Al momento institución cuenta con una estructura organizativa misma que no se cumple empezando por la gerencia, el personal contratado deberían ser seleccionados mediante un manual que verifique los perfiles caso contrario capacitar al personal que actualmente labora en esta institución.

Recomendación

Debería la institución contar con una estructura organizativa que se respete y cumpla, los empleados contratados deberían ser seleccionados mediante un manual que verifique los perfiles además para mantener actualizado al personal la capacitación es muy importante.

- **Verificar si se mide la eficiencia dentro de la institución y verificar si se posee control sobre los funcionarios.**

Comentario

Al no medirse por tanto tiempo la eficiencia se ha disparado un ambiente de control nulo por lo que el control sobre los empleados no se ha percibido, conllevando al despilfarro de recursos y poca conciencia sobre el tiempo de trabajo con desperdicio de recursos.

Recomendación

La implementación de un modelo de control de eficiencia con su sola aplicación ayudaría en el ahorro de recursos y tiempo de trabajo, así conlleva a la eficiencia y colabora con el surgimiento de la cooperativa y sus socios, por lo que es de suma importancia la medición de la eficiencia que se arraiga en el control.

- **Determinar la normativa, políticas y responsabilidad con la que laboran los empleados de la cooperativa**

Comentario

El mal ejemplo emanado por los altos mandos administrativos dentro de la institución en referencia a que ninguno de ellos ha aplicado las políticas, normas, valores o cualquier normativa en referencia ha colaborado con el hecho de que ningún empleado dentro de la institución pone en práctica lo estipulado en las normativas de la institución.

Recomendación

Se debería socializar todas las normativas, políticas y no solo estas sino toda la documentación referente a lo que contiene cualquier regla o norma referente al funcionamiento de la entidad financiera.

- **Verificar si se estructura la cooperativa mediante procesos y que tan implementados se encuentran.**

Comentario

La realización de los tramites se están llevando de una manera seguida por costumbre, (porque así se ha hecho una vez y se sigue haciendo así), no se posee una guía en cuanto

a los trámites para determinar los pasos a seguir, peor aún las responsabilidades de cada uno de los empleados referente a los tramites y cada uno de los procesos y procedimientos.

Recomendación

Si no se tiene una guía de los tramites, como se puede establecer la responsabilidad sobre cualquier documentación y si peor aún no se ubica el tramite como establecer donde se pudo haber estancado, es por eso que la creación de un documento que establezca los flujos de cada uno de los procesos que realiza la cooperativa es de suma importancia.

- **Verificar la situación sobre los procesos financieros y el control que se realiza a estos trámites.**

Comentario

Los trámites se realizan por costumbre, debido a esto se ha llegado a establecer que repercute en los balances el hecho de conservar descuido en la aplicación de manuales y políticas tanto sobre créditos, seguimiento de los mismos y manejo de pólizas, el manejo de los procesos financieros es muy delicado por lo que el control e estos procesos y su seguimiento debería ser una parte sumamente relevante.

Recomendación

Con el énfasis en que esta área puede ser la más delicada de la cooperativa se debe entender que el uso de un manual de guía y las políticas de crédito las que se sigan como regla principal de la institución se debe conceptuar a los empleados entendiendo que de esto vive la institución y poseer así el cumplimiento del manual que guie los pasos de las concesiones, seguimiento y recaudación de créditos así como también de los manejos de pólizas y demás prestaciones de la institución.



FASE V

MATRIZ DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

MATRIZ DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

(Supervisión)

Entidad: Cooperativa SAC. Pelileo Ltda.

Tipo de auditoria: Auditoria Operativa

Periodo a evaluar: Enero del 2012 al 31 de Diciembre del 2012

Responsable: Sr. Juan Carlos Punina

Objetivo: Realizar la verificación y seguimiento sobre la implementación de las recomendaciones indicadas por el auditor Juan Carlos Punina.

Tabla 28: Supervisión

No.	Actividades	Responsable	Medición en tiempo
1	Socializar los procesos administrativo financieros dentro de la institución	Gerencia	primer trimestre
2	acoger observaciones sobre los procesos	administrativo	segundo trimestre
3	realizar seguimiento a procesos y verificar su calidad y tiempo estimado	administrativo	segundo trimestre
4	evaluar desenvolvimiento en aplicación de procesos	administrativo	tercer trimestre
5	realizar capacitaciones de ser necesario a empleados según evaluación	administrativo	cuarto trimestre
6	presentar informe sobre evaluación	administrativo	cuarto trimestre
7	aplicar indicadores de gestión	administrativo	cuarto trimestre

CONCLUSIONES

- Con la implementación de la auditoría operativa se determinaron los inconvenientes existentes, mismos que son puestos en consideración para la toma de medidas y acciones correctivas.
- Se pudo determinar que la falta de seguimiento en los procesos conlleva a varios de los inconvenientes desarrollados dentro de esta cooperativa ya que no se mide ni se tiene consecución en los procesos.
- La inexistencia de documentación administrativa que defina responsabilidades, no permite a la institución obtener resultados de indicadores de gestión o un control y evaluación sobre el personal y sus resultados.
- La entrega del informe de auditoría operativa posee conclusiones y recomendaciones, que se considera instrumento para los altos mandos en la toma de las decisiones, las mismas que serán más eficientes y eficaces.

RECOMENDACIONES

- Analizar los resultados obtenidos de la auditoria operativa para verificar la parte álgida de los inconvenientes encontrados.
- Tomar en consideración los resultados del informe de auditoría para emplear una solución que conlleve al cumplimiento de objetivos.
- Realizar el manual de funciones, que afirme responsabilidades; un manual de procesos que indique los pasos a seguir en cada trámite, que sirva para que el personal de la Institución posea una guía de apoyo para seguimiento del proceso del trámite.
- Los altos mandos administrativos de la cooperativa, deberán tomar a consideración las recomendaciones, mismas que van dirigidas hacia mejorar los procesos administrativos y financieros.

BIBLIOGRAFIA

- Leonard, W P. (1984) auditoria administrativa, Mexico, editorial diana
- Fayol H. (1971), Administración industrial y general, Buenos Aires: editorial el Ateneo
- Maciarrello J. A. (2012). El arte perdido de la gerencia, Bogotá: Editorial Norma.
- Yanel B, (2003) Normas y procedimientos de la auditoría integral, Bogota: Ecoe Ediciones.
- Fonseca O.(2007) Auditoria Gubernamental Moderna, Apoyo Tecnico Editorial: Enlace Gubernamental SAC, Lima: 1ª edision
- Mantilla S, (1998) Control Interno, Bogotá, ECOE Ediciones.
- Estupiñan R. G., (2012) Estados Financieros básicos bajo NIC/NIFF, 2a Ed, Bogotá, ECOE Ediciones.
- Beltrán Jaramillo J. M (1998), Indicadores de Gestión, Bogotá, 3R Editores.
- Maldonado, K., Administración Social, 1996, Quito, 2da. Edición.
- Maldonado, K., Auditoria de Gestión, 2010, Quito, Abya Yala: 3r. Ed.
- Madriaga (2004), Manual Práctico de Auditoria, Madrid; Ediciones Deusto.



ANEXOS

REQUISITO PARA EL PRESTAMO



Requisitos para solicitar un Crédito:

- Actualización de datos (información)
- Copia de la libreta de ahorros actualizada
- Copia de cédula y Certificado de votación, socio, garante y cónyuge
- Una foto carnet actualizada (1er crédito)
- Original o copia del pago de luz, agua o teléfono
- Una escritura del socio o garantes
- Rol de pagos o certificado de trabajo (si es funcionario público o privado)
- Copia del RUC (si posee negocio propio)
- Copia de la matrícula del vehículo, (si posee)

Crédito Hipotecario:

Escritura, certificado de gravámenes

www.coacsac.com



DE LA PUNTUALIDAD DE SUS PAGOS DEPENDE SUS NUEVOS CRÉDITOS



Gracias por confiar en su Cooperativa Amiga!

032 421 438 AMBAZUMBAY	032 840 158 CAJAMARCA	021 066 001 CAMAQUERA	072 852 700 CAYAMA	090 481 186 CAYASH
022 760 976 CAYLUSH	032 873 194 CHILCA	062 928 788 CHIVAYO	032 986 292 CHUCABAMBA	032 830 038 CHUSI
026 014 832 COPACABANA	062 991 427 COPALIMBA	032 969 990 CUCAYAMA	042 780 780 CUTIVILLA	032 660 093 CUTIVILLA

COMPROBANTES DE DEPOSITO Y RETIROS

FORMULACION DE ACTUALIZACION DE DATOS PERONAS NATURALES



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC

SOLICITUD DE APERTURA DE CUENTA

Sres.
 CONSEJO DE ADMINISTRACION
 De la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena "SAC" Ltda.
 Presente.-

Yo MONTESDEOCA AGUIRRE JOSE EDUARDO, solicito a usted y por su intermedio al Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda, el ingreso en calidad de socio de la institución, para lo cual procedo a adquirir los certificados de aportación pertinentes y me comprometo a cumplir con la ley de Economía Popular y Solidaria, estatutos, reglamentos y Políticas de la Cooperativa, además de asegurar a la misma que los fondos que maneje a través de esta institución tendrán origen y destino lícito y autorizo a la Cooperativa al CONSEP y la Unidad de Análisis Financiero (UAF), para que revisen e investiguen mis cuentas de considerarlo necesario. Así también autorizo a la Cooperativa para que debiten de mis cuentas de ahorros los valores que corresponden a deudas pendientes de pago en créditos personales o por garantía que no sean cumplidas.

PERSONA NATURAL		CUENTA: 210070702	
Fecha Ingreso	2015-02-06	Fecha Actualización	2015-12-29
DATOS PERSONALES			
Nombre:	MONTESDEOCA AGUIRRE JOSE EDUARDO		Estado Civil: Casado
Cédula:	1801921790	Teléfono1: 0999877656	Teléfono2: 2827027
Teléfono3:			
Lugar y Fecha de Nacimiento:	TUNGURAHUA>AMBATO>PILAGUIN (PILAHUIN) 1964-06-05		
Dirección:	TUNGURAHUA>AMBATO>PILAGUIN (PILAHUIN) - PILAHUIN CENTRO VIA GUARANDA Y CALLE RUMIÑAHUI		
Email:			
DATOS DEL TRABAJO			
Lugar de Trabajo:	LA MATRIZ	Cargo:	PROPIETARIO DE ARTESANIA
Dirección:	TUNGURAHUA>AMBATO>MATRIZ - MARIANO EUGIS Y JUÁN B VELA		Teléfono: 2827027
Actividad Económica:	Entrenimiento, recreación y otras actividades de servicios>Entrenimiento, recreación y otras actividades de servicios>Entrenimiento, recreación y otras actividades de servicios>Otras actividades de servicios		
Ingreso mensual:	1200.00	Egreso mensual:	200.00
Patrimonio:	398500.00		
BENEFICIARIO DE SEGURO DE VIDA			
Nombre:	LORGIA GUILLERMINA SALGADO NARANJO		Parentesco: ESPOSA
Dirección:	PILAHUIN CENTRO		Teléfono: 0999877656
REFERENCIAS PERSONALES			
Nombre:	ANGEL PICO		Teléfono: 0980922503
Dirección:	CIUDADELA LAS ORQUIDEAS		

Declaro expresamente y bajo juramento que la información detallada en esta solicitud, es actual, vigente, cierta, correcta y veraz, por lo que autorizo a que la misma sea verificada a través de los medios que se estime pertinentes, especialmente mediante la consulta de la actividad o comportamiento crediticio, comercial o contractual sea

SOLICITUD DE APERTURA DE CUENTA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC

SOLICITUD DE APERTURA DE CUENTA



Sres.

CONSEJO DE ADMINISTRACION

De la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena "SAC" Ltda.

Presente.-

Yo MONTESDEOCA AGUIRRE JOSE EDUARDO, solicito a usted y por su intermedio al Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda, el ingreso en calidad de socio de la institución, para lo cual procedo a adquirir los certificados de aportación pertinentes y me comprometo a cumplir con la ley de Economía Popular y Solidaria, estatutos, reglamentos y Políticas de la Cooperativa, además de asegurar a la misma que los fondos que maneje a través de esta institución tendrán origen y destino lícito y autorizo a la Cooperativa al CONSEP y la Unidad de Análisis Financiero (UAF), para que revisen e investiguen mis cuentas de considerar necesario. Así también autorizo a la Cooperativa para que debiten de mis cuentas de ahorros los valores que corresponden a deudas pendientes de pago en créditos personales o por garantía que no sean cumplidas.

PERSONA NATURAL		CUENTA: 210070702	
Fecha Ingreso	2015-02-06	Fecha Actualización	2015-12-29
DATOS PERSONALES			
Nombre:	MONTESDEOCA AGUIRRE JOSE EDUARDO		Estado Civil: Casado
Cédula:	1801921790	Teléfono1: 0999877656	Teléfono2: 2827027
Lugar y Fecha de Nacimiento:	TUNGURAHUA>AMBATO>PILAGUIN (PILAHUIN) 1964-06-05		
Dirección:	TUNGURAHUA>AMBATO>PILAGUIN (PILAHUIN) - PILAHUIN CENTRO VIA GUARANDA Y CALLE RUMIÑAHUI		
Email:			
DATOS DEL TRABAJO			
Lugar de Trabajo:	LA MATRIZ	Cargo:	PROPIETARIO DE ARTESANIA
Dirección:	TUNGURAHUA>AMBATO>MATRIZ - MARIANO EUGIS Y JUÁN B VELA		Teléfono: 2827027
Actividad Económica:	Entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios>Entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios>Entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios>Otras actividades de servicios		
Ingreso mensual:	1200.00	Egreso mensual:	200.00
Patrimonio:	398500.00		
BENEFICIARIO DE SEGURO DE VIDA			
Nombre:	LORGIA GUILLERMINA SALGADO NARANJO		Parentesco: ESPOSA
Dirección:	PILAHUIN CENTRO		Teléfono: 0999877656
REFERENCIAS PERSONALES			
Nombre:	ANGEL PICO		Teléfono: 0980922503
Dirección:	CIUDADELA LAS ORQUIDEAS		

Yo MONTESDEOCA AGUIRRE JOSE EDUARDO, declaro expresamente y bajo juramento que la información detallada en esta solicitud, es actual, vigente, cierta, correcta y veraz, por lo que autorizo a que la misma sea verificada a través de los medios que se estime pertinentes, especialmente mediante la consulta de la actividad o comportamiento crediticio, comercial o contractual sea



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC

SOLICITUD DE APERTURA DE CUENTA



Sres.

CONSEJO DE ADMINISTRACION

De la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena "SAC" Ltda.

Presente.-

Yo MONTESDEOCA AGUIRRE JOSE EDUARDO, solicito a usted y por su intermedio al Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda, el ingreso en calidad de socio de la institución, para lo cual procedo a adquirir los certificados de aportación pertinentes y me comprometo a cumplir con la ley de Economía Popular y Solidaria, estatutos, reglamentos y Políticas de la Cooperativa, además de asegurar a la misma que los fondos que maneje a través de esta institución tendrán origen y destino lícito y autorizo a la Cooperativa al CONSEP y la Unidad de Análisis Financiero (UAF), para que revisen e investiguen mis cuentas de considerar necesario. Así también autorizo a la Cooperativa para que debiten de mis cuentas de ahorros los valores que corresponden a deudas pendientes de pago en créditos personales o por garantía que no sean cumplidas.

PERSONA NATURAL		CUENTA: 210070702	
Fecha Ingreso	2015-02-06	Fecha Actualización	2015-12-29
DATOS PERSONALES			
Nombre:	MONTESDEOCA AGUIRRE JOSE EDUARDO		Estado Civil: Casado
Cédula:	1801921790	Teléfono1: 0999877656	Teléfono2: 2827027
Lugar y Fecha de Nacimiento:	TUNGURAHUA>AMBATO>PILAGUIN (PILAHUIN) 1964-06-05		
Dirección:	TUNGURAHUA>AMBATO>PILAGUIN (PILAHUIN) - PILAHUIN CENTRO VIA GUARANDA Y CALLE RUMIÑAHUI		
Email:			
DATOS DEL TRABAJO			
Lugar de Trabajo:	LA MATRIZ	Cargo:	PROPIETARIO DE ARTESANIA
Dirección:	TUNGURAHUA>AMBATO>MATRIZ - MARIANO EUGIS Y JUÁN B VELA		Teléfono: 2827027
Actividad Económica:	Entrenimiento, recreación y otras actividades de servicios>Entrenimiento, recreación y otras actividades de servicios>Entrenimiento, recreación y otras actividades de servicios>Otras actividades de servicios		
Ingreso mensual:	1200.00	Egreso mensual:	200.00
Patrimonio:	398500.00		
BENEFICIARIO DE SEGURO DE VIDA			
Nombre:	LORGIA GUILLERMINA SALGADO NARANJO		Parentesco: ESPOSA
Dirección:	PILAHUIN CENTRO		Teléfono: 0999877656
REFERENCIAS PERSONALES			
Nombre:	ANGEL PICO		Teléfono: 0980922503
Dirección:	CIUADDELA LAS ORQUIDEAS		

Yo MONTESDEOCA AGUIRRE JOSE EDUARDO, declaro expresamente y bajo juramento que la información detallada en esta solicitud, es actual, vigente, cierta, correcta y veraz, por lo que autorizo a que la misma sea verificada a través de los medios que se estime pertinentes, especialmente mediante la consulta de la actividad o comportamiento crediticio, comercial o contractual sea



Fecha de Generación de Documento: 04/enero/2016

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTE DE EXISTENCIA LEGAL DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO LTDA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

No. RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: SEPS-ROEPS-2013-000495

FECHA DE RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: 04/30/2013

RUC:	1891726798001
SECTOR:	COOP-SFPS
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO LTDA
PROVINCIA:	TUNGURAHUA
CANTÓN:	SAN PEDRO DE PELILEO
PARROQUIA:	PELILEO
SEGMENTO / NIVEL:	SEGMENTO 3
ESTADO:	ACTIVA

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad de la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

El presente comprobante carecerá de validez probatoria en un proceso judicial; para el efecto, se solicitará la respectiva certificación.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO

Cooperativa SAC Ltda.
Con nuevas líneas de crédito

- ✓ Crédito para cualquier necesidad
- ✓ En 24 Horas
- ✓ Tasa de interés preferencial
- ✓ Sin base*
- ✓ Atención personalizada
- ✓ Asesoramiento para el buen manejo de su negocio

*Aplica restricciones

Controlado por:
superintendencia de
ECONOMÍA
POPULAR Y SOLIDARIA

Croquis de Ubicación de la Cooperativa SAC Ltda.

Av. Padre Chacón

Garantizado por:

COSEDE
COMPAÑIA DEL SEGURO DE DEPÓSITOS

Asesor: _____

Telf.: _____

Encuentranos en:
[facebook.com/cooperativa.sac](https://www.facebook.com/cooperativa.sac)

Síguenos en:
[@coopsac2013](https://twitter.com/coopsac2013)

www.coopsac.com

Dirección: Av. Padre Chacón y Calicuchima (Diagonal al Nuevo Mercado)
Telf.: (03) 283 0038 / Pelileo - Ecuador