



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

***LICENCIADAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO***

“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA. AGENCIA PUYO, PARA MEDIR LA EFICIENCIA, EFICACIA Y CALIDAD DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS EN LA COLOCACIÓN DE CARTERA, DURANTE EL PERIODO 2011”

MARTHA LORENA GUNSHA LLAMUCA
KATHERINE IVONNE TAMAYO ESPÍN

PUYO – ECUADOR

2013

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad quedando autorizada su presentación.

Ing. CPA. Víctor Manuel Albán Vallejo Mg. CA.
DIRECTOR DE LA TESIS

Ing. MBA. Irma Yolanda Garrido Bayas
MIEMBRO TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de las autoras.

**MARTHA LORENA GUNSHA LLAMUCA
KATHERINE IVONNE TAMAYO ESPÍN**

DEDICATORIA

A DIOS, quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las

adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A MIS AMADOS PADRES Y ESPOSO, por todo su esfuerzo y apoyo para brindarme una educación integral, no solo a nivel profesional sino también a nivel humano orientando mi vida por el camino del bien y el progreso.

A MIS HERMANOS(AS), por ser quienes me impulsan e inspiran para lograr y cumplir mis metas.

Martha Gunsha.

DEDICATORIA

Hay desenlaces que marcan nuestra vida; como las experiencias, los recuerdos que día a día se graban en el corazón difícil de olvidar, porque la mente olvida pero el corazón no.

A DIOS, por haberme llenado de espiritualidad y energía para ayudarme a vencer todos los obstáculos de la vida e iluminarme para llevar a cabo mis objetivos y metas.

A MIS PADRES, HERMANOS Y ESPOSO, por siempre apoyarme y pensar que todo lo puedo lograr, por ser las personas que hicieron posible la culminación de mi carrera y así cumplir unos de mis objetivos, por estar siempre a mi lado y dentro de mi corazón.

A MIS HIJOS, Andersson y Domenica por haberles robado parte de su tiempo, por ser mi esmero y fuerza necesaria para seguir en este camino.

Katherine Tamayo.

AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro pilar y creador, por la fuerza, la vida y el deseo de seguir nuestro camino en busca del servicio a los demás.

A nuestros padres, hermanos y familia por aportar diariamente con sus palabras de aliento y bendiciones para que este logro en nuestras vidas sea culminado con orgullo y en beneficio personal y de la sociedad.

A nuestra querida Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por aportar con el conocimiento para el desempeño de nuestra profesión, por brindarnos la oportunidad de compartir con nuestros profesores y compañeros durante nuestra formación académica.

Al Ing. Víctor Albán e Ing. Yolanda Garrido, por su apoyo, su conocimiento, su experiencia y paciencia que han permitido culminar con éxito este trabajo.

A la Lcda. Jacqueline Torres Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda., Agencia Puyo y al personal del Departamento

de Crédito y Cartera por su colaboración, ya que sin su apoyo no hubiésemos podido llevar a cabo esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Certificación del tribunal.....	ii
Certificación de auditoría	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos.....	xii
Índice de anexos.....	xiii
Introducción	1

Capítulo I

1. Generalidades de la COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA. AGENCIA PUYO.....	2
---	---

1.1 Reseña histórica	2
1.2 Ubicación geográfica	3
1.3 Misión institucional.....	3
1.4 Visión institucional	4
1.5 Productos financieros	4
1.6 Estructura orgánica y administrativa	15

Capítulo II

2. Análisis situacional de la COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA. AGENCIA PUYO	17
2.1 Análisis del medio interno	18
2.2 Análisis del medio externo	20

Capítulo III

3. Marco teórico conceptual: aspectos generales de la auditoría de gestión	23
3.1 Gestión empresarial.....	23
3.2 La auditoría	23
3.3 Antecedentes de la auditoría	24
3.4 Objetivos de la auditoría	25
3.5 Clasificación de la auditoría	25
3.6 Auditoría de gestión	27
3.7 Definición de la auditoría de gestión	28
3.8 Objetivos de la auditoría de gestión	28
3.9 Principales componentes de la auditoría de gestión	29
3.10 Riesgos de auditoría relacionados con la afirmación	30
3.11 Matriz de riesgo y enfoque de auditoría	32
3.12 Programas de auditoría	33
3.13 Fases de la auditoría de gestión	34
3.14 Indicadores de gestión.....	39
3.15 Tipos de indicadores de gestión	40
3.16 Niveles de aplicación	40
3.17 Ventajas de los indicadores de gestión.....	42
3.18 Procesos organizacionales	43
3.19 Metodología para la elaboración de procesos	43
3.20 Control interno	44
3.21 Método del control interno COSO II	45
3.22 Objetivos de método COSO II.....	45
3.23 Metodología de evaluación del control interno.....	45
3.24 Proceso crediticio.....	48

Capítulo IV

<i>Ejecución de la auditoría de gestión a la COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA, AGENCIA PUYO.....</i>	<i>51</i>
Referenciación	52
Archivo permanente	53
Información general	54
Notificación de inicio de examen.....	58
Referenciación	59

Archivo corriente	60
Marcas de auditoría	61
Fase I	
Diagnóstico de la COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA. Agencia Puyo.	
Visita a las instalaciones de la agencia.....	64
Fase II	
Planificación de la auditoría.	
Memorándum de la planificación	69
Planificación de la auditoría	70
Planificación específica.....	71
Programa de auditoría	74
Cronograma de actividades	75
Fase III	
Ejecución del programa de auditoría.	
Entrevista al jefe de agencia de la COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA. PUYO	77
Valorar la estructura organizacional del departamento crédito y cartera	80
Aplicación de las encuestas a socios de la agencia puyo.....	81
Aplicar un cuestionario de control interno dirigido al personal del departamento de crédito y cartera	88
Evaluar la ejecución de presupuestos asignados a la agencia puyo	119
Verifica que el proceso operacional de otorgación de créditos cumpla con los procedimientos y lineamientos establecidos para su aprobación	123
Hoja de hallazgos	131
Indicadores de gestión.....	135
Fase IV	
Comunicación de resultados de la auditoría.	
Carta de presentación.....	138
Hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones	139
Informe final	141
Fase V	
Plan de monitoreo.	
Plan de monitoreo.....	144
Capítulo V	
Conclusiones y recomendaciones.	
Conclusiones	148
Recomendaciones	149
Resumen	150
Summary	151
Bibliografía	152
Linkografía	153
Anexos.....	154

ÍNDICE DE TABLAS

No. PÁG.	TÍTULO	
01	Análisis interno.....	18
02	Matriz de medios internos.....	19
03	Análisis externo.....	21
04	Matriz de medios externos.....	22
05	Matriz de riesgo y enfoque de auditoría.....	33
06	Departamentos de la agencia.....	56
07	Normativa legal.....	57
08	Referenciación.....	61
09	Marcas de auditoría.....	62
10	Productos y servicios financieros.....	66
11	Planificación específica.....	71
12	Programa de auditoría.....	74
13	Cronograma de actividades.....	75
14	Tabulación de resultados encuesta pregunta No. 01.....	81
15	Tabulación de resultados encuesta pregunta No. 02.....	81
16	Tabulación de resultados encuesta pregunta No. 03.....	82
17	Tabulación de resultados encuesta pregunta No. 04.....	83
18	Tabulación de resultados encuesta pregunta No. 05.....	84
19	Tabulación de resultados encuesta pregunta No. 06.....	84
20	Tabulación de resultados encuesta pregunta No. 07.....	85
21	Tabulación de resultados encuesta pregunta No. 08.....	86

22 Comprobación de hipótesis	87
23 Integridad y valores éticos	88
24 Compromiso por la competencia profesional del personal	89
25 Filosofía administrativa y estilo de operación.....	90
26 Estructura organizativa	92
27 Asignación de autoridad y responsabilidad	93
28 Políticas y prácticas en materia de recursos humanos.....	94
29 Ambiente de control	95
30 Nivel de confianza y riesgo	95
31 Objetivos estratégicos	96
32 Establecimiento de objetivos.....	97
33 Nivel de confianza y riesgo	97
34 Fuente interna	98
35 Identificación de eventos	99
36 Nivel de riesgo y confianza	99
37 Objetivos globales de la entidad	100
38 Objetivos específicos para cada actividad	101
39 Riesgos	103
40 Manejo del cambio	104
41 Evaluación de riesgos	105
42 Nivel de confianza y riesgo	105
43 Reducir los niveles de riesgos	106
44 Respuesta al riesgo	107
45 Nivel de riesgo y confianza	107
46 Tipos de actividades de control	108
47 Control sobre los sistemas de información	109
48 Actividades de control.....	111
49 Nivel de riesgo y confianza	111
50 Información	112
51 Comunicación	113
52 Información y comunicación	114
53 Nivel de confianza y riesgo	114
54 Actividades de monitoreo	115
55 Reporte de deficiencias	116
56 Supervisión	117
57 Nivel de confianza y riesgo	117
58 Resultado de la evaluación del riesgo del control interno	118
59 Nivel de confianza y riesgo	118
60 Evaluación del presupuesto anual de la colocación.....	119
61 Evaluación del presupuesto anual recuperación	120
62 Evaluación captaciones año 2011	121
63 Evaluación crecimiento de los servicios prestados año 2011	122
64 Matriz evaluación de crédito de consumo	128
65 Matriz de evaluación de crédito de vivienda	129
66 Matriz de evaluación de crédito de microcrédito	130
67 Hoja hallazgos	131
68 Indicadores de gestión	135
69 Hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones.....	139

70 Plan de monitoreo.....	144
---------------------------	-----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No. PÁG.	TÍTULO	
01	Ubicación geográfica nivel nacional.....	3
02	Ubicación geográfica agencia puyo	3
03	Productos financieros cuenta ahorro mundialista Brasil 2014.....	5
04	Productos financieros cuenta de ahorro angelino	5
05	Productos financieros cuenta de ahorro mejor futuro	6
06	Productos financieros cuenta de ahorro cliente	6
07	Productos financieros cuenta de ahorro	7
08	Tasa de interés pasiva de ahorros.....	7
09	Productos financieros inversiones a plazo fijo	8
10	Tasa de interés pasiva de inversiones al vencimiento	8
11	Tasa de interés pasiva de inversiones anticipado.....	8
12	Productos financieros crédito de consumo	9
13	Productos financieros crédito de vivienda.....	10
14	Productos financieros microcrédito	11
15	Servicios financieros 29 CARD	12
16	Servicios financieros seguro de vida Exequiel	12
17	Servicios financieros recargas electrónicas 29 habla	12
18	Servicios financieros pago de anticipo de sueldo	13
19	Servicios financieros pago de fondos de reserva.....	13
20	Servicios financieros seguro auto 29	13
21	Servicios financieros pagos interinstitucionales	14
22	Servicios financieros SOAT 29	14
23	Organigrama estructural	16
24	Organigrama estructural de la COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA AGENCIA PUYO.....	80
25	Servicios crediticios	81
26	Atención del departamento de crédito y cartera.....	82
27	Grado de dificultad en el proceso	82

28 Trámite para la concesión de un crédito	83
29 Tiempo de otorgación de un crédito.....	84
30 Seguimiento al destino de crédito	85
31 Información sobre el crédito.....	85
32 Grado de satisfacción de los socios.....	86

ÍNDICE DE ANEXOS

No. PÁG.	TÍTULO	
01	Entrevista al jefe de agencia	155
02	Formulario de encuesta	157
03	Matriz de crédito de consumo	158
04	Matriz de crédito de vivienda	159
05	Matriz de crédito de microcrédito	160
06	Manual interno de políticas y procedimientos de crédito	161

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. (COAC “29 de Octubre” Ltda.), constituida en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, mediante Acuerdo Ministerial No. 0457 el 15 de Mayo de 1972. Dedicada a la intermediación financiera, a través de la captación y colocación de recursos. Su finalidad es estimular y fomentar el ahorro a fin de constituir una alternativa de solución de necesidades, contribuyendo hacia el logro del bienestar de sus socios; mediante líneas de crédito en términos más justos y equitativos.

La “Agencia Puyo”, fue creada el 06 de Mayo de 1998. Viene trabajando de acuerdo a la coordinación y asignación presupuestaria, donde se establecen niveles y márgenes de cumplimiento, cuyo resultado no ha sido el esperado en estos años en cuanto a la colocación de la cartera de crédito en sus diferentes productos como son: consumo, microcrédito, y vivienda, lo que ha mantenido un porcentaje de cumplimiento del 63,86%, en relación a lo esperado y proyectado.

De ahí la importancia de realizar una Auditoría de Gestión que permita evidenciar si a raíz del problema radica en que los funcionarios no están acoplados a las directrices de la cooperativa o es el mercado quién no necesitaría este tipo de productos que ofrece la institución.

Esto influencia en el cumplimiento de metas de toda la cooperativa, ya que al ser una Agencia la que ejecuta el proceso esto refleja falta de gestión.

Dadas las características actuales del mercado financiero y el estado de la evolución. Hoy en día se considera que lo que mantiene una organización viva ya no es la existencia de una demanda real o potencial, sino la efectividad de su gestión. La capacidad de adaptarse rápidamente y la mejor manera de afrontar cambios generando productos y servicios que cumplan con el grado de satisfacción de los clientes.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES DE LA COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA. AGENCIA PUYO.

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

Un grupo visionarios de promotores, impulsaron la creación de la Cooperativa de Ahorros y Crédito 29 de Octubre, un día 20 de octubre de 1967, conformaron una PRE Cooperativa de Ahorro y Crédito a la cual llamaron “29 de Octubre”, con la finalidad de estimular y fomentar el ahorro y mejorar la calidad de vida familiar y social con la prestación oportuna de crédito para sus socios.

La sede o matriz se constituyó en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha mediante, Acuerdo Ministerial No. 0457 el 15 de Mayo de 1972 y fue inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número 1330 el 17 de Mayo de 1972. Fue autorizada para operar como institución financiera por la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante Resolución SB-INCOOP- 99 - 0178 del 29 de Septiembre de 1999, Resolución debidamente inscrita en el Registro Mercantil, bajo el No. 2855, tomo 130, el 29 de Noviembre de 1.999, por tanto puede realizar actividades de intermediación financiera con el público en general.

Actualmente, las actividades y operaciones que realiza la Cooperativa están regidas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público, sujetas a Control de Superintendencia de Bancos y Seguros.¹

¹ <https://www.29deoctubre.fin.eccooperativa/info/reseñahistórica>. (15/12/2012).

1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Las oficinas administrativas de la Agencia Puyo de la COAC “29 de Octubre” Ltda., se encuentran ubicadas en la provincia de Pastaza, ciudad de Puyo.

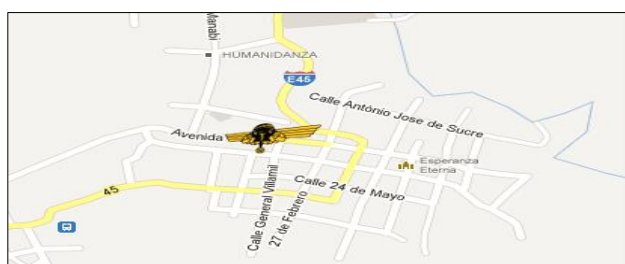
“Tiene cobertura a nivel nacional, con más de 30 Agencias a nivel nacional.”²

GRÁFICO N° 01: UBICACIÓN GEOGRÁFICA A NIVEL NACIONAL



Fuente: Archivos de la COAC “29 de octubre Ltda.”

GRÁFICO N° 02: UBICACIÓN GEOGRÁFICA AGENCIA PUYO



Fuente: Archivos de la COAC “29 de octubre Ltda.”

1.3 MISIÓN INSTITUCIONAL

“Somos una institución financiera nacida en las FFAA, fomentamos la cultura del ahorro y administramos los recursos con transparencia y honestidad, mejorando la calidad de vida de nuestros socios y clientes en el ámbito nacional, con personal capacitado y competente que brinda sus productos y servicios con agilidad, calidad y calidez.”³

² <https://www.29deoctubre.fin.ec/cooperativa/info>. (15/12/2012).

³ <https://www.29deoctubre.fin.ec/cooperativa/info>. (15/12/2012).

1.4 VISIÓN INSTITUCIONAL

“Fortalecer nuestro liderazgo nacional con reconocimiento en el sistema cooperativo latinoamericano, comprometidos con la comunidad, promoviendo la integración cooperativa, aplicando calidad en el servicio, tecnología innovadora y una cultura social responsable.”⁴

1.5 PRODUCTOS FINANCIEROS

La COAC “29 de Octubre” Ltda., Agencia Puyo “con la finalidad de estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida de sus socios”⁵ ha creado varios productos y servicios financieros mismos que se detallan a continuación:

- **Cuenta Ahorro Mundialista.-** Un ahorro planificado que te permitirá estar presente en el Mundial de Fútbol de Brasil 2014. Con una tasa de interés anual del 8.50%, es la oportunidad para usted de disfrutar de este evento mundial.

Montode Apertura: 0 USD.

DepósitoMínimo: 50 USD.

Tiempo de Contrato: Hasta el 30 de abril del 2014.

Requisitos para Titular de Cuenta:

- Planilla de un servicio básico actualizada.
- Copia de la papeleta de votación.
- Copia de la cédula
- Solicitud de apertura de cuenta

⁴ <https://www.29deoctubre.fin.ec/contactanos/reddeagencias>. (15/12/2012).

⁵ <https://www.29deoctubre.fin.ec/productosyservicios>. (15/12/2012).

GRÁFICO N° 03



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda.".

- **Cuenta Ahorro Angelito.-** Una cuenta de ahorros creada para niños, la misma que tiene como objetivo incentivar la cultura de ahorro en los más chicos de la casa.

Monto de Apertura: 5 USD.

Requisitos para Titular de Cuenta:

- Solicitud de apertura de cuenta.
- Copia de la cédula del menor de edad.

Requisitos para Representante Legal:

- Copia de la cédula.
- Copia de la papeleta de votación.
- Planilla de un servicio básico actualizada (último mes).

GRÁFICO N° 04



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda.".

- **Cuenta Mejor Futuro.-** Un Ahorro planificado que le permite aportar desde 12 USD, mensuales con la rentabilidad del 7,50% anual. Todo socio con una cuenta mejor futuro dispone de un seguro de vida, el cual establece en caso de muerte del titular si no se cumplió el tiempo establecido se le cancele la totalidad del monto contratado inicialmente y en caso de fallecimiento accidental el monto se duplica.

Monto de Apertura: 12 USD.

Depósito Mínimo: 12 USD.

Tiempo de Contrato: 6 meses.

Requisitos para Titular de Cuenta:

- Planilla de un servicio básico actualizada.
- Copia de la cédula y papeleta de votación.
- Solicitud de apertura de cuenta.

GRÁFICO N° 05



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

- **Cuenta Cliente.-** Un ahorro a la vista que le permite realizar depósitos y generar ahorros, refleja el saldo proveniente de las transacciones del día a día.

Monto de Apertura: 7.2 USD.

Requisitos para Titular de Cuenta:

- Planilla de un servicio básico actualizada.
- Copia de la papeleta de votación.
- Copia de la cédula.
- Solicitud de apertura de cuenta.

GRÁFICO N° 06



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

- **Cuenta de Ahorros.-** Un ahorro a la vista que le permite, aperturar una cuenta desde 20 USD. Refleja el saldo proveniente de las transacciones de día a día,

una cuenta que le brinda servicios y beneficios en base a sus certificados de aportación.

Monto de Apertura: 20 USD.

Requisitos para Titular de Cuenta:

- Planilla de un servicio básico actualizada.
- Copia de la papeleta de votación.
- Copia de la cédula.
- Solicitud de apertura de cuenta.

GRÁFICO N° 07



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

GRÁFICO N° 08: TASA DE INTERÉS PASIVA DE AHORROS

TASAS DE INTERÉS VIGENTES		
CUENTA	RANGO DE AHORROS (DÓLARES)	INTERÉS ANUAL
Cuenta Angelitos:	0 - 1000.00	2.00%
	1000.01 - 2000.00	2.50%
	2000.00 o más	3.00%
Cuenta de Ahorros / Cliente:		1.00%
Cuenta Mejor Futuro:	12.00 o más	7.50%
Cuenta Mundialista:	50 o más	8.50%

Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

- **Inversiones a Plazo Fijo.-** Seguridad, Confianza y Rentabilidad. Los intereses de las inversiones de socios y clientes pueden ser pagados al vencimiento, por anticipado y con tasas atractivas de interés.

Monto Mínimo: 100 USD

GRÁFICO N° 09



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

GRÁFICO N° 10: TASA DE INTERÉS PASIVA DE INVERSIONES AL VENCIMIENTO

PAGO DE INTERÉS AL VENCIMIENTO			
PLAZO FIJO	HASTA \$ 10.000	De \$ 10.001 A \$ 50.000	Más de \$ 50,000
31 a 60 días	4.25%	4.25%	4.25%
61 a 90 días	4.30%	4.50%	4.70%
91 a 120 días	4.70%	4.90%	5.00%
121 a 180 días	5.00%	5.20%	5.40%
181 a 270 días	5.60%	5.80%	6.00%
271 a 360 días	6.20%	6.40%	6.60%
361 o más días	7.50%	7.50%	7.50%

Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

GRÁFICO N° 11: TASA DE INTERÉS PASIVA DE INVERSIONES ANTICIPADO

PAGO DE INTERES ANTICIPADO			
PLAZO FIJO	HASTA \$ 10.000	De \$ 10.001 A \$ 50.000	Más de \$ 50,000
31 a 60 días	4.24%	4.24%	4.24%
61 a 90 días	4.27%	4.47%	4.66%
91 a 120 días	4.65%	4.84%	4.94%
121 a 180 días	4.92%	5.11%	5.30%
181 a 270 días	5.45%	5.64%	5.83%
271 a 360 días	5.92%	6.11%	6.29%
361 o más días	6.98%	6.98%	6.98%

Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

- **Créditos de Consumo**

Destino del Crédito

Adquisición de bienes o pago de servicios.

Fuente de Ingresos del Solicitante

Sueldos, salarios, honorarios o rentas promedio.

Requisitos para el Crédito

- Solicitud de Crédito debidamente llena y firmada por el representante legal.

- Copia de cedula y papeleta de votación.
- Tres Últimos Roles de Pagos Actualizados.
- Relación de dependencia de al menos un año.
- Documento que sustente patrimonio: copia del impuesto predial, copia de matrícula del vehículo.
- Planilla de servicios básicos (luz, agua o teléfono) actualizada.
- Declaración del impuesto a la renta.

Tabulado: 25000 USD.

Amortización: Mensuales.

- **Relación cuota / Ingreso:** 50%
- **Seguro de Desgravamen:** Si

GRÁFICO N° 12



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

- **Crédito de Vivienda**

Destino del Crédito

Adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda.

Fuente de Ingresos del Solicitante

Sueldos, salarios, honorarios o rentas promedio, ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad familiar.

Requisitos para el Crédito

- Solicitud de Crédito debidamente llena y firmada por el representante legal.
- Copia de cedula y papeleta de votación.

- Planilla de servicios básicos (luz, agua o teléfono) actualizada
- Promesa de compra - venta (en caso de adquisición de vivienda)
- Copia simple del original de las escrituras de propiedad en caso de ser vivienda antigua.
- Certificado de gravámenes de la propiedad a hipotecarse otorgado por el Registro de la Propiedad, Avalúo de la propiedad a hipotecar.
- En caso de construcción se deberá adjuntar el cronograma y presupuesto de obra.

Relación cuota / Ingreso: 50%,

Cobertura Garantía: 140%

Seguro de Desgravamen: SI

GRÁFICO N° 13



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

- **Microcréditos**

Destino del Crédito

Actividades productivas y comercialización o prestación de servicios a pequeña escala con ventas o ingresos brutos de hasta USD. 100.000,00 anuales. - Capital - Activos Fijos - Poseer una microempresa Consumo.

Fuente de Ingresos del Solicitante

Ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad familiar micro empresarial.

Requisitos para el Crédito

- Solicitud de Crédito debidamente llena y firmada por el representante legal.

- Copia de cedula y papeleta de votación.
- Planilla de servicios básicos (luz, agua o teléfono) actualizada.
- Copia del RUC o RISE.
- durante 1 año mínimo.
- Justificar ingresos y patrimonio.

Amortización: Fondos propios: quincenales, mensuales, trimestrales, semestrales / redescuento: mensuales.

Relación cuota / Ingreso: 50%.

Seguro de Desgravamen: Si.

GRÁFICO N° 14



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

- **Servicios 29 Card.-** Con la tarjeta 29card tienen acceso a cajeros automáticos en todo el país. Pueden realizar retiros en cajeros propios y en toda la red de Banred, además mediante débito automático del saldo de la cuenta de ahorros se podrán realizar compras en Supermaxi, Megamaxi, Aki, Juguetón y farmacias Cruz Azul a nivel nacional.

GRÁFICO N° 15



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

- **Seguro de Vida 29 Seguro.-** La Cooperativa cuenta con un seguro de protección para el socio titular y su familia con un aporte mínimo de 2.20 mensual.

GRÁFICO N° 16



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

- **Recargas Electrónicas Habla 29.-** Cuentan con el servicio de recargas electrónicas, acercándose a cualquier ventanillas en todas las Agencias a Nivel Nacional.

GRÁFICO N° 17



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

- **Pago de Anticipos de Sueldos.-** Puede acceder al servicio de anticipo de sueldo. Si cobra el sueldo a través de la Cooperativa "29 de Octubre Ltda.", puede realizar un anticipo de sueldo hasta del 60% del líquido a recibir a un mes plazo, anticipo de sueldo hasta el 80% del líquido a recibir a tres meses plazos.

GRÁFICO N° 18



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

- **Pagos de Fondos de Reserva.-** Solicite sus fondos de reserva en la **página web del IESS** para que pueda cobrarlos a través de la Cooperativa "29 de Octubre" Ltda.

GRÁFICO N° 19



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

- **Seguro Auto 29.-** La Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda., tiene un plan de seguro para tu vehículo.

GRÁFICO N° 20



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

- **Servicios Adicionales**

- Pago de Luz.
- Pago del Impuesto Predial.
- Pago del Régimen Impositivo Simplificado – RISE.
- Pago de Impuestos Fiscales - CEP (Comprobante Electrónico de Pago).
- Pago de la Matrícula y Transferencia de Dominio de su Vehículo.

GRÁFICO N° 21



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

- **Servicios SOAT.-** Cuentan con el servicio de venta de seguro de SOAT, con el distribuidor directo (AION), únicamente con la copia de la matrícula del vehículo, más la copia de la cédula y el certificado del SOAT anterior.

Primas SOAT 2010

- Recargo 120% a Diciembre 2008
- Recargo 180% a Diciembre 2009
- Recargo 135% a Septiembre 2010

GRÁFICO N° 22



Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

1.6 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y ADMINISTRATIVA

“La estructura organizacional es el conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas”⁶. Entonces a la estructura organizacional la podemos considerar como una herramienta que permite a la organización alcanzar sus objetivos dividiendo, agrupando y coordinando formalmente las tareas de trabajo.

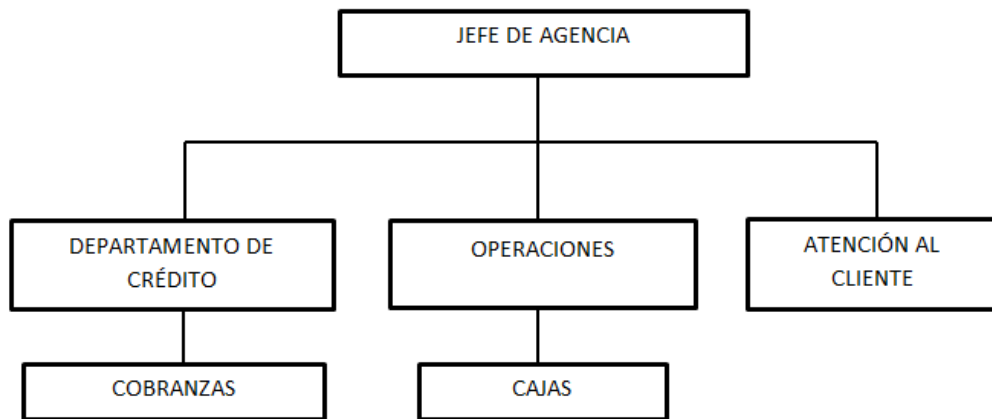
La forma más convencional de reflejar la estructura formal de una empresa, es en un ORGANIGRAMA, siendo este un esquema que contempla la división del trabajo de la empresa en los diferentes departamentos y secciones que lo constituyen. El organigrama es sencillamente, la representación gráfica de la empresa, por niveles jerárquicos.

La estructura organizacional propuesta para la COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo, establece niveles de jerarquización lineal de mandos. En el cual cada área tiene su ámbito y responsabilidades bien definidas.

⁶ ROBBINS, Stephen, 2004. Comportamiento Organizacional, Décima Edición, México Pearson Educación, Pág. 23

1.6.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.- Tiene por objeto la representación de los órganos que integran la Organización.

**GRÁFICO N° 23: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COAC "29 DE OCTUBRE" LTDA.
AGENCIA PUYO**



NIVELES:

1. NIVEL OPERATIVO

CLAVES:

Relación Directa: _____

Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS SITUACIONAL INTERNA Y EXTERNA DE LA COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA. AGENCIA PUYO.

La COAC “29 de Octubre” Ltda., es una entidad financiera que se desarrolla en un amplio y competitivo mercado financiero, está orientada a brindar producto y servicios financieros con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus socios.

El logro de la competitividad de la COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo, debe estar referido al correspondiente plan estratégico, en base a un adecuado diagnóstico situacional interno y externo que permita medir la eficiencia, eficacia, calidad y satisfacción de los socios.

Mediante el análisis del FODA, reunión y sistematización de la información que posee la organización sobre el mercado y sus variables, a fin de determinar factores estratégicos críticos, para una vez identificados, usarlos y apoyar en ellos los cambios organizacionales: consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades, y eliminando o reduciendo las amenazas.

2.1 ANÁLISIS DE MEDIO INTERNO

Con el propósito de realizar una primera aproximación a la problemática de la Agencia Puyo, mediante la aplicación de una entrevista a la Lcda. Jacqueline Torres Jefe de Agencia; se pudo determinar factores o elementos internos que forman parte de la misma organización y que pueden afectar ya sea de manera positiva o negativa.

TABLA N° 01: ANÁLISIS INTERNO

CÓDIGO	ASPECTOS INTERNOS	INTERPRETACIÓN
FORTALEZAS		
F1	Experiencia en trabajos comunitarios.	Orientado a diferentes actividades productivas en el sector urbano y rural, que están generando pequeñas microempresas a Nivel familiar y otras instancias asociativas de características comunitarias.
F2	Sistema Contable automatizado.	Cuentan con un software, actualizado y confiable que permite obtener información eficaz y confiable.
F3	Conocimiento del Mercado.	La experiencia en el mercado financiero ha permitido crear e innovar nuevos productos y servicios financieros.
F4	Creación de Nuevos Servicios.	Satisfacción a los socios por nuevos servicios y productos financieros, en la Agencia Puyo.
F5	Captación de nuevos socios.	Incremento de la base social y del patrimonio de la Agencia.
DEBILIDADES		
D1	No existe un Plan Operativo Anual en la Agencia.	A través del POA se determina estrategias con la finalidad lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.
D2	Falta de elaboración de un Mapa de Riesgos.	Permite identificar los riesgos a nivel interno y externo.
D3	Falta de evaluaciones periódicas a los Asesores de Negocios del Departamento de Crédito.	Determina el nivel de desempeño individual del personal del departamento.
D4	No se aplican Indicadores de Gestión.	Evalúa el nivel de desempeño individual del personal del departamento.
D5	Descuentos por la emisión de un Plan de Seguro obligatorio, en la otorgación de los créditos.	Afectación económica directa a los socios
D6	No existe una campaña permanente de publicidad y promoción, sobre productos y los servicios financieros que oferta la Agencia.	Constituye un punto negativo para la Agencia, en vista que no se da a conocer los productos y servicios que ofrece la institución; por falta de publicidad.
D7	Calificación baja sobre la atención brindada en el departamento.	Insatisfacción de los socios, en la atención brindada por el departamento

Fuente: Investigación
Elaborado por: Autoras

CONCLUSIÓN:

Mediante el análisis de medios internos se determina que el departamento de crédito, presenta fortalezas importantes que permiten el desarrollo de la Agencia; sin embargo existen debilidades que requiere tomar acciones inmediatas para buscar soluciones.

MATRIZ DE MEDIOS INTERNO

- 1= Debilidad Importante.**
2= Debilidad Menor.
3= Equilibrio.
4= Fortaleza Menor.
5= Fortaleza Importante.

EL resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado. Se suma el resultado ponderado de cada uno de los factores. Para los resultados internos la clasificación puede ser entre 5 máximo que implica que la Agencia está estable y 1 mínimo que indica que la Agencia tiene problemas, la media es igual a 3,5. Cuando el resultado es inferior al promedio se tienen más debilidades que fortalezas, y si el resultado es mayor al promedio se posee más fortalezas que debilidades.

TABLA N° 02: MATRIZ DE MEDIOS INTERNO

N°	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Experiencia en trabajos comunitarios.	0,10	3	0,30
2	Sistema Contable automatizado.	0,10	4	0,40
3	Conocimiento del Mercado.	0,10	4	0,40
4	Creación de Nuevos Servicios.	0,10	3	0,30
5	Captación de nuevos socios.	0,10	3	0,30
DEBILIDADES				
1	No existe un Plan Operativo Anual en la Agencia.	0,10	1	0,10
2	Falta de elaboración de un Mapa de Riesgos.	0,10	2	0,20
3	Falta de evaluaciones periódicas a los Asesores de Negocios del Departamento de Crédito.	0,10	2	0,20
4	No se aplican Indicadores de Gestión.	0,10	2	0,20
5	Descuentos por la emisión de un Plan de Seguro obligatorio, en la otorgación de los créditos.	0,10	2	0,20
6	No existe una campaña permanente de publicidad y promoción, sobre productos y los servicios financieros que oferta la Agencia.	0,10	2	0,20
7	Calificación baja sobre la atención brindada en el departamento.	0,10	2	0,20
TOTAL		1,00	30,00	3,00

Fuente: Tabla N° 01: Análisis Interno
 Elaborado por: Autoras.

CONCLUSIÓN

El resultado de 3.00, indica que el departamento de crédito de la Agencia Puyo, tiene más debilidades que fortalezas, por lo que se requiere tomar acciones inmediatas para el mejoramiento de la gestión administrativa, es indispensable elaborar un POA en la Agencia que sirva como herramienta estratégica para lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Poner más énfasis en la comunicación con el personal, realizar evaluaciones periódicas al talento humano para medir el nivel de desempeño y lograr un desarrollo eficiente y un trabajo productivo. Promocionar permanentemente campañas publicitarias sobre los productos y servicios financieros que oferta la Agencia, con el fin de establecer un mejor posicionamiento en el mercado local.

Persistir en las acciones que incrementan las fortalezas del Departamento como la creación de nuevos productos y servicios financieros para brindar un servicio de calidad al cliente, y tomar acciones correctivas que mejoren el nivel de productividad del departamento de crédito de la Agencia Puyo.

2.2 ANÁLISIS DE MEDIO EXTERNO

A través de la aplicación de una entrevista dirigida a la Lic. Jacqueline Torres Jefe de Agencia Puyo, se determinó el análisis externo que comprende de aquellas variables en las que la Agencia Puyo, no tiene influencia debiéndose adaptarse a ellas; y tomar las medidas adecuadas para controlar el impacto (bueno o malo), que pueda ocurrir.

TABLA N° 03: ANÁLISIS EXTERNO

CÓDIGO	ASPECTOS EXTERNOS	INTERPRETACIÓN
OPORTUNIDADES		
O1	Seguridad y confianza de los socios.	Por su trayectoria institucional que le ha hecho acreedor de Calificaciones positivas a nivel nacional e internacional.
O2	Tasa de incremento poblacional.	Creación de nuevos productos y servicios
O3	Salario Básico Unificado.	Mayor poder adquisitivo, por parte de los socios y clientes.
O4	Tasa de interés activa.	Estabilidad en la tasa de interés activa.
O5	Tasa de interés pasiva.	Tasa de interés pasiva, negociable de acuerdo al monto y tiempo de las inversiones.
O6	Convenios interinstitucionales.	La cooperativa cuenta con convenios interinstitucionales, para la otorgación de créditos.
O7	Cobertura a nivel nacional.	Apertura de nuevas agencias a nivel nacional.
AMENAZAS		
A1	Competencia agresiva.	Creación de nuevas instituciones financieras que ofertan los mismos servicios y productos, provoca pérdida de socios.
A2	Sistema de calificación crediticio de socios.	Falta de un sistema modernizado para la calificación crediticia.
A3	Falta de cultura de pago.	Incremento de cartera, produce desfinanciamiento de a la institución.

Fuente: Investigación
Elaborado por: Autoras

CONCLUSIÓN:

Luego de realizar la matriz de medios externos se determinó que existen oportunidades importantes que la Agencia deberá aprovechar con el objetivo de lograr un nivel de aceptación en el mercado local. Sin descuidar las amenazas y tomar acciones correctivas para disminuir su impacto.

MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS

- 1= Amenaza Importante.**
- 2= Amenaza Menor.**
- 3= Equilibrio.**
- 4= Oportunidad Menor.**
- 5= Oportunidad Importante.**

EL resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y la clasificación. Se calcula la suma del resultado ponderado de cada uno de los factores.

En los resultados externos la clasificación puede ser entre 5 máximo que implica que el departamento tiene mayores oportunidades y 1 mínimo que indica que el

departamento enfrenta amenazas importantes, la media es igual a 3,5. Cuando el resultado es inferior al promedio se tienen más amenazas que oportunidades, y si el resultado es mayor al promedio se posee más oportunidades que amenazas.

TABLA N° 04: MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS

N°	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
O1	Seguridad y confianza de los socios y clientes	0,10	5	0,50
O2	Tasa de incremento poblacional.	0,10	4	0,40
O3	Salario Básico Unificado.	0,10	3	0,30
O4	Tasa de interés activa.	0,10	4	0,40
O5	Tasa de interés pasiva.	0,10	4	0,40
O6	Convenios interinstitucionales	0,10	3	0,30
O7	Cobertura a nivel nacional.	0,10	5	0,50
AMENAZA				
A1	Competencia Agresiva	0,10	1	0,10
A2	Sistema de calificación crediticio de socios.	0,10	2	0,20
A3	Falta de cultura de pago.	0,10	2	0,20
	TOTAL	1,00	33,00	3,33

Fuente: Tabla N° 03: Análisis Externo
Elaborado por: Autoras

CONCLUSIÓN

Como resultado se obtuvo 3.33, lo cual indica que el departamento de crédito de la Agencia Puyo, tiene mayores amenazas que oportunidades, de manera que la competencia creciente en el medio hace que disminuya la oportunidad de incrementar la colocación de créditos.

Debiéndose tomar medidas precautelarias que ayuden a que las oportunidades sean aprovechadas y seguirlas mejorando, con la finalidad liderar el mercado financiero, brindado a nuestros socios y clientes diversidad en nuestros servicios y productos satisfaciendo los requerimientos.

CAPÍTULO III

3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL: ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

3.1 GESTIÓN EMPRESARIAL

“Conocida también como administración de empresas o ciencia administrativa es una ciencia social que estudia la organización de las empresas y la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades.”⁷

Es aquella actividad empresarial que a través de equipo de trabajo especializados, buscan mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Con el propósito de identificar problemas, buscar soluciones y nuevas estrategias, entre otras cuestiones.

3.2 LA AUDITORÍA

“Se define como un proceso sistemático, documental y objetivo que permite obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso.”⁸

Constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

⁷ www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php.(18/01/2013)

⁸ WHITTINGTON O. Ray, 2005, Principios de Auditoría, 14ta edición, México, Interamericana Editores, Pág.# 7

Otro elemento de interés es que durante la realización de su trabajo, los auditores se encuentran cotidianamente con nuevas tecnologías avanzadas en las entidades, por lo que requieren de la incorporación sistemática de herramientas con iguales requerimientos técnicos.

3.3 ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA

“La palabra auditor proviene del latín (audire = oír) y significa “el que oye”; desde la Edad Media hasta la Revolución Industrial, se realizaban auditorías para determinar si los funcionarios de gobierno y del comercio obraban con honestidad y presentaban informes veraces. Pero en la primera mitad de siglo XX, el trabajo de la auditoría empezó a tener otra orientación.”⁹

La auditoría es una de las aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales, para observar su exactitud; no obstante, este no es su único objetivo. Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimientos de su existencia ya en las lejanas épocas de la civilización sumeria; acreditase, todavía, que el término auditor evidenciando el título del que practica esta técnica, apareció a finales del siglo XVIII, en Inglaterra.

En diversos países de Europa, durante la edad media, muchas eran las asociaciones profesionales, que se encargaban de ejecutar funciones de auditorías, destacándose entre ellas los consejos Londinenses (Inglaterra), en 1.310, el Colegio de Contadores, de Venecia (Italia), 1.581, la revolución industrial llevada a cabo en la segunda mitad del siglo XVIII, imprimió nuevas direcciones a las técnicas contables, especialmente a la auditoría, pasando a atender las necesidades creadas por la aparición de las grandes empresas.

⁹ WHITTINGTON O. Ray, 2005, Principios de Auditoría, 14ta edición, México, Interamericana Editores, Pág. # 7

3.4 OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

- Realizar una revisión independiente de las actividades, áreas o funciones especiales de una institución, a fin de emitir un dictamen profesional sobre la razonabilidad de sus operaciones y resultados.
- Hacer una revisión especializada, desde un punto de vista profesional y autónomo, del aspecto contable, financiero y operacional de las áreas de una empresa.
- Evaluar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y lineamientos que regulan la actuación de los empleados y funcionarios de una institución.
- Dictaminar de manera profesional e independiente sobre los resultados obtenidos por una empresa y sus áreas, así como sobre el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos y operaciones.

3.5 CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

✓ EN FUNCIÓN DEL PROFESIONAL QUE LA LLEVA A CABO

- **Auditoría externa.**-Es realizada por auditores totalmente ajenos a la empresa, esto permite que el auditor externo utilice su libre albedrío en la aplicación de los métodos, técnicas y herramientas con las cuales hará la evaluación de las actividades y operaciones de la empresa que audita.
- **Auditoría interna.**-Es realizada por un auditor que labora en la empresa donde se realiza la misma.

✓ EN FUNCIÓN DEL OBJETIVO

- **Auditoría Financiera (contable).**- La actividad del auditor consiste en revisar la correcta aplicación de los registros contables y operaciones financieras de las empresas.
- **Auditoría Administrativa.**- Es la revisión sistemática y exhaustiva que se realiza a la actividad administrativa de una empresa, en cuanto a su organización, las relaciones entre sus integrantes y el cumplimiento de las funciones y actividades que regulan sus operaciones.
- **Auditoría de Gestión.**- Es el examen o evaluación que se realiza a los planes estratégicos, operativos, tácticos para determinar la eficiencia, eficacia, calidad y satisfacción del cliente interno y externo en sus procesos.
- **Auditoría Integral.**- Es la revisión exhaustiva, sistemática y global que realiza un equipo multidisciplinario de profesionales a todas las actividades y operaciones de una empresa, con el propósito de evaluarla de manera integral, todas sus áreas administrativas.
- **Auditoría Gubernamental.**- Es la revisión exhaustiva, sistemática y concreta que se realiza a todas las actividades y operaciones de una entidad gubernamental.
- **Auditoría Informática.**- Es la revisión técnica, especializada y exhaustiva que se realiza a los sistemas computacionales, software e información utilizados en una empresa, sean individuales, compartidos o de redes, así como a sus instalaciones, telecomunicaciones, mobiliario, equipos periféricos, y demás componentes.

3.6 AUDITORÍA DE GESTIÓN

✓ ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables; en la primera mitad del siglo XX de una Auditoría dedicada solo a descubrir fraudes se pasa a un objeto de estudio cualitativamente superior.

La práctica social exige que se diversifique y el desarrollo tecnológico hace que cada día avancen más las industrias y se socialicen más, por lo que la Auditoría pasa a dictaminar los Estados Financieros, es decir, conocer si la empresa está dando una imagen recta de la situación financiera, de los resultados de las operaciones.

La Auditoría de Gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad, además amplía su objeto de estudio y motivado por las exigencias sociales y de la tecnología en su concepción más amplia pasa a ser un elemento vital para la gerencia a través de la cual puede medir la eficacia, eficiencia y economía con lo que se proyectan los ejecutivos.

Forma parte esencial del proceso administrativo, porque sin control, los otros pasos del proceso no son significativos, por lo que además, la auditoría va de la mano con la administración, como parte integral en el proceso administrativo y no como otra ciencia aparte de la propia administración.

3.7 DEFINICIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

“Consiste en el examen y evaluación, que se realiza a una entidad para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de los recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas”,¹⁰ de acuerdo con los objetivos y metas previstos, incluye el examen de la organización, estructura, control interno contable, y administrativo, la consecuente aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, la razonabilidad de los Estados Financieros, así como el grado de cumplimiento de los objetivos a alcanzar en la organización o entidad auditada.

3.8 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

- ✓ Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, políticas, objetivos estrategias, metas, consideradas en los planes y programas a través de la aplicación de indicadores de gestión que permitan medir el grado de eficiencia, eficacia y calidad, como también el impacto que esta genera en el sector.
- ✓ Identificar y evaluar las variables generadas por la gestión, en procesos o actividades que generan valor agregado.
- ✓ Determinar el grado de confiabilidad del control interno a través de la evaluación de riesgos o factores de riesgos internos y externos que podrían afectar a la consecución de metas y objetivos.”¹¹

¹⁰ FRANKLIN, Enrique Benjamín, 2007, Gestión Estratégica del Cambio, Segunda Edición, México. Pág. # 2-28

¹¹ FRANKLIN, Enrique Benjamín, 2007, Gestión Estratégica del Cambio, Segunda Edición, México. Pág. # 2-28

3.9 PRINCIPALES COMPONENTES DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN

“La selección de los principales componentes de una auditoría de gestión debe hacerse considerando las variables fundamentales que influyen en el desempeño de una organización, tal como su naturaleza, campo de actuación tamaño, giro industrial y enfoque estratégico.”¹²

La auditoría de gestión comprende los siguientes componentes principales:

- **Eficacia.-** Se refiere al grado en el cual una entidad programa o proyecto logran sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad.
- **Eficiencia.-** Está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin (productividad), en comparación con un estándar de desempeño establecido.
- **Economía.-** La economía está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales las entidades adquiere recursos, sean estos financieros, humanos, físicos o tecnológicos (Sistema de Información Computarizada), obteniendo la cantidad requerida, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar apropiado y, al menor costo posible.
- **Financiero.-** El componente financiero es fundamental para tener una adecuada contabilidad y procedimientos apropiados para la elaboración de informes financieros. En una auditoría de gestión el componente financiero puede constituir sólo un elemento a considerar en la evaluación de otras áreas en la entidad examinada.
- **Cumplimiento.-** Generalmente se ejecuta con el componente financiero. El cumplimiento está referido a la sujeción de los funcionarios públicos a las leyes y regulaciones aplicables, políticas y procedimientos internos.

¹² FRANKLIN, Enrique Benjamín, 2007, Gestión Estratégica del Cambio. Segunda Edición, México. Pág. # 2-28

- **Equidad.-** Analiza la distribución de los recursos financieros frente a los diferentes factores productivos necesarios para la prestación del bien o servicios.
- **Calidad.-** Es el parámetro que permite medir el grado de satisfacción de los usuarios por los productos o servicios recibidos. El concepto de calidad determina la definición de políticas, pautas, normas y procesos administrativos y de control.
- **Impacto.-** Son los cambios que se observan en la población objetivo y su contexto durante y después de un proyecto o actividad. La intervención social produce un conjunto de modificaciones (económicas, sociales, políticas, culturales, etc.), tanto en los sectores que forman parte de ella, como en el contexto donde se produce dicha intervención.
- **Satisfacción al cliente.-** De todas las necesidades de una organización, es fundamental la necesidad por la demanda de sus productos y servicios, y esto se consigue con la complacencia del cliente “satisfacción del cliente”.

3.10 RIESGOS DE AUDITORÍA RELACIONADOS CON LA AFIRMACIÓN

✓ RIESGO DE AUDITORÍA

“El riesgo de la auditoría puede evaluarse en el nivel de afirmación, pues la auditoría consiste en conseguir evidencia respecto a las afirmaciones materiales contenidas en los estados financieros”.¹³

En la cuenta de esto la auditoría se refiere a dos:

- 1) A que haya ocurrido el riesgo de error material de una afirmación sobre la cuenta.

¹³ WHITTINGTON O. Ray, 2005, *Principios de Auditoría*, 14ta edición, México, Interamericana Editores, Pág. # 174-180

2) A que los auditores no descubran el error. Pueden dividirse en: riesgo inherente, riesgo de control, riesgo de detección.

✓ **RIESGO INHERENTE**

El riesgo inherente es la posibilidad de un error material en una afirmación antes de examinar el control interno del cliente. Los factores que influyen en él, son la naturaleza del cliente y de su industria o de la cuenta particular de los estados financieros.

Las características del negocio o del cliente y la de su industria afectan a la auditoría en su conjunto. Por tanto, influyen también en las afirmaciones referentes a varias cuentas de los estados financieros. Por ejemplo, algunas características del negocio como las siguientes denotan un alto riesgo inherente:

- ❖ Rentabilidad variable del cliente respecto a otras compañías de la industria.
- ❖ Resultados operativos que son sumamente sensibles a los factores económicos.
- ❖ Problemas de negocio en marcha
- ❖ Grandes distorsiones conocidas y probables detectadas en auditorías anteriores.
- ❖ Rotación importante, reputación dudosa o habilidades contables inadecuadas de la administración.

✓ **RIESGO DE CONTROL**

El riesgo de control es el de que el control interno no impida ni detecte un error material. Se basa enteramente en la eficacia de dicho control interno. Para evaluar este tipo de riesgo los auditores tienen en cuenta los controles del cliente, concentrándose en los que afectan a la confiabilidad de los informes financieros.

Los controles bien diseñados que funcionan efectivamente aumentan la confiabilidad de los datos contables. Los auditores usan una combinación de procedimientos, preguntas, inspección, observación y de segundo desempeño, a fin de conocer el control interno del cliente y determinar si está diseñado y funcionando de manera adecuada.

✓ RIESGO DE DETECCIÓN

El riesgo de detección es el de que los auditores no descubran los errores al aplicar sus procedimientos; en otras palabras, es la posibilidad de que los procedimientos sólo lleven a concluir que no existe un error material en una cuenta o afirmación, cuando en realidad sí existe. Se limita efectuando pruebas sustantivas. En las cuentas el alcance de éstas (su naturaleza, su periodicidad y su extensión) determina el nivel de riesgo de detección.

3.11 MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE AUDITORÍA

Luego de la clasificación del riesgo de la Auditoría, requiere la siguiente información tabulada y referenciada con los documentos de respaldo. Para situarlos en el cuadrante del Mapa que le corresponde según la MATRIZ. Resulta una técnica conocida y muy usada, como herramienta de trabajo.

Se ilustra a continuación:

TABLA N° 05: MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE AUDITORÍA

EMPRESA XYZ MATRIZ DE RIESGOS						
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	CALIFICACION DEL RIESGO INHERENTE	AFIRMACIONES	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS	ENFOQUE DE AUDITORIA
RECURSOS HUMANOS	RECLUTAMIENTO					
		CONTROL				
REALIZADO POR: VECS FECHA: 24-05-07					SUPERVISADO POR: IMC FECHA: 25-05-07	

- **Componente:** Comprende el sistema o actividad importante, evaluada determinando las afirmaciones a ser verificadas.
- **Riesgo:** Clasificación de riesgo inherente y de control (A= Alto, M=Moderado, B=Bajo), por cada una de las afirmaciones, con la justificación de su clasificación.
- **Controles Claves:** Identificación de los controles claves que proporcionen satisfacción de Auditoría.
- **Pruebas de cumplimiento y sustantivas:** Detalle esquemático de los procedimientos que deben incluirse como parte de los programas de Auditoría.
- **Enfoque de Auditoría:** Aquí se ven detallados los programas de auditoría a seguirse.

3.12 PROGRAMAS DE AUDITORÍA

“Son una lista detalla de los procedimientos que se llevaran a cabo durante ella”.¹⁴ Se diseña un programa tentativo basado en la evaluación inicial de los riegos. Sin embargo, tal vez haya que hacer frecuentes modificaciones conforme vaya avanzando el trabajo.

Por ejemplo, la naturaleza, la oportunidad y el alcance de los procedimientos de pruebas sustantivas, se ven influidos por la evaluación final del riesgo de control. Sólo una vez probados los controles, puede prepararse la versión definitiva del programa. Incluso esta versión posiblemente deba modificarse si los auditores revisan sus estimaciones preliminares de la materialidad o del riesgo, o si las pruebas descubren problemas imprevistos como un riesgo adicional del fraude.

¹⁴ ORTIZ, José Joaquín y ORTIZ B. Armando.2002. Auditoría integral con enfoque al Control de Gestión Administrativo y Financiero. Quito, Kimpres Ltda. Pág. # 327-329.

3.13 FASES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

✓ **Diagnóstico general.**- Se fundamenta en la percepción que el auditor tiene de la organización como producto de su experiencia y visión. Este proceso de la auditoría tiene como finalidad establecer una estrategia global para su administración y conducción. Con base en este conocimiento se debe preparar un marco de referencia que fundamente la razón por la que surge la necesidad de auditar. Para ello, se deben considerar los siguientes elementos:

- Génesis de la organización
 - Creación de la organización.
 - Cambios en su forma jurídica.
 - Conversión de los objetivos en estrategias.
 - Manejo de la delegación de facultades.

- Infraestructura
 - Esquema de operación (procesos/funciones).
 - Modificaciones a la estructura organizacional.
 - Programación institucional.
 - Nivel de desarrollo tecnológico.

- Forma de operación
 - Desempeño registrado.
 - Logros alcanzados.

- Posición
 - Naturaleza, dimensión, sector y giro industrial de la organización.
 - Competencias centrales.
 - Clientes, proveedores y competidores.

✓ **Planificación de la auditoría.**- Se refiere los lineamientos de carácter general que regulan la aplicación de la auditoría de gestión para garantizar que la

cobertura de los factores prioritarios, fuentes de información, investigación preliminar, proyecto de auditoría y diagnóstico preliminar, sea suficiente, pertinente y relevante.

- ✓ **Planificación preliminar.-** El propósito de esta etapa en la auditoría de gestión es establecer las acciones que se deben desarrollar para instrumentar la auditoría en forma secuencial y ordenada tomando en cuenta las condiciones que tiene que prevalecer para lograr en tiempo y forma los objetivos establecidos.

Para ello, se deben considerar los siguientes elementos:

- Revisión de la información.
 - Definir el alcance y objetivos de la auditoría.
 - Plan de Trabajo.
- ✓ **Planificación específica.-** Esta fase cumple con un objetivo fundamental, que es diseñar una estrategia de trabajo a la medida ya que los procedimientos se diseñan sobre la base del grado de cumplimiento del control interno.

Los procedimientos aplicados en esta fase son:

- Análisis de la información y documentación.
 - Evaluación del Control Interno.
 - Análisis de riesgo y determinación del nivel de confianza.
 - Elaboración de programas de trabajo.
- ✓ **Ejecución del trabajo.-** El propósito de esta fase es evidenciar la aplicación de los programas de trabajo diseñados para cumplir con la estrategia de auditoría a seguir. En esta se sustentan los hallazgos cuyos atributos son la condición, criterio, causa y efecto. La calidad en el desarrollo de estos resultados, es la conformidad con criterios de carácter legal y técnico sustentado con esto, el

análisis efectuado; ya que se puede demostrar en forma suficiente, componente y pertinente los resultados obtenidos.

Los procedimientos aplicados son:

- Aplicación de programas de trabajo.
 - Obtención de evidencias.
 - Desarrollo de Hallazgos por componente.
 - Coordinación y supervisión.
 - Definición de la estructura del informe.
 - Redacción de informe.
- ✓ **Comunicación de resultados.-** La comunicación con los sujetos relacionados se cumple durante todo el proceso de la auditoría uno de los propósitos es impulsar la toma de acciones correctivas de inmediato. Es importante que el informe de auditoría antes de su emisión, sea discutido en una conferencia final con los responsables de los procesos que fueron considerados en el alcance.

Los procedimientos aplicados son:

- Comunicación parcial de resultados.
 - Se identifican observaciones y oportunidades de mejora.
 - Discusión con el cliente y definición de compromiso.
- ✓ **Atributos del hallazgo.-** Se refiere a cualquier situación relevante que se determina, por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría, debe ser estructurado de acuerdo con determinados atributos (criterio, condición, causa y efecto) y, obviamente, tiene que ser de interés para la organización auditada.

- **Condición.-** Operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados o aplicados; constituye la situación encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción.
- **Criterio.-** Es la norma o parámetro con la cual el auditor mide la condición; constituyen las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición.
- **Causa.-** Es la razón o razones fundamentales por las cuales se presentó la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o la norma.
- **Efecto.-** Es el resultado o consecuencia real o potencial que resulta de la comparación entre condición y el criterio que debió ser aplicado.

Sean estos reales o potenciales, son la consecuencia de no aplicar el criterio deben definirse en lo posible en términos cuantitativos, como moneda, tiempo, unidades de producción o números de transacciones.

- ✓ **Informe de la Auditoría.-** “Es el resultado de la información, estudios, investigación y análisis efectuados por los auditores durante la realización de una auditoría, que de forma normalizada expresa por escrito su opinión sobre el área o actividad auditada en relación con los objetivos fijados”,¹⁵ señalan las debilidades de control interno, si las ha habido, y formula recomendaciones pertinentes para eliminar las causas de tales deficiencias y establecer las medidas correctoras adecuadas.

Generalmente tiene la siguiente estructura o contenido:

1. Introducción al informe, donde se expresa los objetivos de la auditoría, el periodo o alcance cubierto por la misma y una expresión general sobre la naturaleza o extensión de los procedimientos de auditoría realizados.
2. Observaciones detalladas y recomendaciones de auditoría.

¹⁵ www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php. (18/01/2013).

3. Respuestas de la gerencia a las observaciones con respecto a las acciones correctivas.
 4. Conclusión global del auditor expresando una opinión sobre los controles y procedimientos revisados.
- ✓ **Tipos de Informe.-** La variedad para presentar los informes dependen del destino y propósito que se les quiera dar, además del efecto que se pretende con su presentación.

En atención a los criterios los informes más representativos son:

- Informe general.
 - Informe ejecutivo.
 - Informe de aspectos relevantes.
- ✓ **Aspectos Operativos.-** Antes de presentar la versión definitiva del informe, es necesario revisarlo en términos prácticos, con base a las premisas que se acordaron para orientar las acciones que se llevaron a cabo en forma operativa.
1. Introducción, criterios considerados para emprender y ejecutar la auditoría.
 2. Antecedentes, información que enmarca la génesis y situación actual de la organización.
 3. Justificación, elementos que hicieron necesaria su aplicación.
 4. Objetivos de la auditoría, razones por las que se efectuó la auditoría y los fines que se persiguen con el informe.
 5. Estrategia, Curso de acciones seguidas y recursos ejercidos en cada uno de ellos.
 6. Recursos, requerimiento humano, materiales y tecnológicos empleados.
 7. Costos, recursos financieros utilizados en su desarrollo.
 8. Alcance, ámbito, profundidad y cobertura del trabajo.
 9. Acciones pasos o actividades realizados en cada etapa.

10. Metodología, marco de trabajo, técnicas e indicadores en que se sustentó la auditoría.
 11. Resultados de Hallazgos, significativos y evidencia suficiente que la soporte.
 12. Conclusiones, inferencias basadas en las pruebas obtenidas.
 13. Recomendaciones, señalamientos para mejorar el desempeño.
- ✓ **Seguimiento o monitoreo.**- La última fase de la Auditoría consiste en el seguimiento de recomendaciones, que comprende un plan de implementación. Además nos permite comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe, el seguimiento se efectúa en un tiempo prudencial, después que se ha concluido la auditoría.

3.14 INDICADORES DE GESTIÓN

“Los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales, de la organización ya que permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades.”¹⁶

Es necesario en una organización contar con un mínimo número posible de indicadores que nos garanticen contar con información constante, real y precisa sobre aspectos tales como la efectividad, la eficiencia, la eficacia, la productividad, la calidad, la ejecución presupuestal, la incidencia de la gestión, todos los cuales constituyen el conjunto de signos vitales de la organización.

Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rango importante de un sistema dentro un contexto de interpretación. Es una relevación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes.

¹⁶ BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio, 1998. *Indicadores de Gestión*, Tercera edición, 3R Editores, Bogotá. Pág. # 10

Un indicador pretende caracterizar el éxito o la eficiencia de un sistema, programa u organización, pues sirve como medida aproximada de algún componente o de relación entre componentes. Permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencia y presidir cambios

3.15 TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

- **Eficiencia.**- Miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. Tienen que ver con la productividad.
- **Eficacia.**- Mide el logro de los resultados propuestos. Indica si se hicieron las cosas que se debían hacer, los aspectos correctos del proceso, se enfocan en el qué se debe hacer, por tal motivo, en el establecimiento de un indicador de eficacia es fundamental conocer y definir operacionalmente los requerimientos del cliente del proceso para comparar lo que entrega el proceso contra lo que él espera.
- **Efectividad (impacto).**- Miden satisfacción de necesidades de la ciudadanía o las partes interesadas.
- **Calidad.**- Es servir de ayuda para que las organizaciones logren un éxito sostenido y mejoren su desempeño

3.16 NIVELES DE APLICACIÓN

Los indicadores de gestión son instrumentos que constituyen generadores de información de diversa naturaleza, en la organización.

Por su nivel de aplicación se dividen en:

- Estratégicos.
- De Gestión.
- De Servicio.

✚ **Indicadores Estratégicos.-** Permiten identificar la contribución y aportación al logro de los objetivos estratégicos en relación con la misión de la organización.

Miden el cumplimiento de los objetivos con base en:

- ✓ Actividades.
- ✓ Programas especiales.
- ✓ Procesos estratégicos.
- ✓ Proyectos organizacionales de inversión.

✚ **Indicadores de Gestión.-** Informan sobre procesos y funciones claves.

Se utilizan en el proceso administrativo para:

- ✓ Controlar la operación.
- ✓ Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- ✓ Determinar costos unitarios por área, programa unidades de negocio y centros de control.
- ✓ Verificar el logro de las metas e identificar desviaciones.

✚ **Indicadores de Servicio.-** Miden la calidad con que se generan productos y/o servicios en función de estándares y satisfacción de clientes y proveedores.

Se emplean para:

- ✓ Implementar acciones de mejora continua.
- ✓ Mejorar la calidad de la atención a clientes.

Permiten identificar:

- ✓ Indicadores de desempeño o cumplimiento de los estándares de servicio.
- ✓ Indicadores de satisfacción o calidad que percibe el cliente sobre el producto o servicio recibido.

3.17 VENTAJAS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

La ventaja fundamental derivada del uso de Indicadores de Gestión se resume en la reducción drástica de la incertidumbre, de la angustia y la objetividad, con el consecuente incremento de la efectividad de la Institución y el bienestar de todos los trabajadores.

A continuación presentamos las ventajas asociadas al uso de indicadores de gestión:

- Motivar a los miembros de equipo para alcanzar metas retadoras y generar un proceso de mantenimiento continuo que haga que su proceso sea líder.
- Estimular y promover el trabajo en equipo.
- Contribuir al desarrollo y crecimiento tanto personal como del equipo dentro de la Institución.
- Impulsar la eficiencia, eficacia y productividad de las actividades de cada uno de los negocios.
- Disponer de una herramienta de información sobre la gestión del negocio, para determinar que tan bien se está logrando los objetivos y metas propuestas.
- Contar con información corporativa que permita contar con patrones para establecer prioridades de acuerdo con los factores críticos de éxito y las necesidades y experiencias de los clientes de la Institución.

3.18 PROCESOS ORGANIZACIONALES

La herramienta más eficaz está dada por un conjunto de indicadores adecuado e integral que nos permita saber en todo momento que condiciones están desarrollándose los procesos; “definimos un proceso como una sucesión de etapas lógicamente organizadas”¹⁷; tienen como resultado un producto que alguien usa; es fundamental tener en cuenta que en toda institución existen tres categorías generales de procesos:

- **Procesos Generales:** Se refieren a la dirección de la Institución para proyectarla hacia el futuro, mantener y mejorar su competitividad y monitorear las relaciones de la empresa con el cliente y el entorno en general.
- **Procesos propios de la línea básica del negocio:** Son aquellos cuyo producto o resultado son recibidos directamente por el cliente externo de la Institución. Don respuesta directa al cliente; por tanto, de su efectividad depende la satisfacción de los clientes.
- **Procesos de apoyo:** Son aquellos que soportan la ejecución de los procesos propios de la línea básica del negocio, es decir, que su producto o resultado es decir por otro proceso o por otra área de la Institución, o lo que mismo, por un cliente interno.

3.19 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PROCESOS

Para establecer de la manera correcta los Indicadores de Gestión, es necesario identificar claramente los procesos, clasificarlos en niveles similares, establecer los Indicadores iniciando por los procesos estratégicos e ir descendiendo estableciendo los Indicadores de un nivel de procesos con base en los indicadores del nivel inmediatamente superior.

¹⁷ BELTRAN JARAMILLO, Jesús Mauricio, 1998. Indicadores de Gestión, Tercera edición, 3R Editores, Bogotá. Pág. # 15

Se debe seguir las siguientes etapas:

- ❖ Planeación, definir el marco de actuación de la Institución; Visión, misión, objetivos, metas, estrategias, procesos, políticas procedimientos, programas, enfoques, niveles y horizonte.
- ❖ Organización, diseñar e instrumentar la infraestructura para el funcionamiento de la Institución. Estructura organizacional, División y distribución de funciones, cultura organizacional, recursos humanos, cambios organizacionales, estudios administrativos, instrumento técnico de apoyo.
- ❖ Dirección, tomar las decisiones pertinentes para regular la gestión de la Institución. Liderazgo, comunicación, motivación, grupo y equipos de trabajo, manejo del estrés, tecnología de la información, toma de decisiones, creatividad e innovación.
- ❖ Control, medición del proceso de las acciones en función del desempeño. Naturaleza, sistemas, niveles, calidad.

3.20 CONTROL INTERNO

“Se define como un proceso efectuado por el Consejo Directivo de una empresa, la administración y otro personal de una entidad, diseñando con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable”¹⁸ en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera y operativa.
- Cumplimiento de las disposiciones legales y normas aplicables:

¹⁸ WHITTINGTON O. Ray, 2005, Principios de Auditoría, 14ta edición, México, Interamericana Editores, Pág. # 212-213

3.21 MÉTODO CONTROL INTERNO COSO II

“El sistema COSO significa COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS (COMITÉ DE ORGANIZACIONES PATROCINADORAS), es un método de control interno que se realiza en una empresa para detectar o prevenir algún tipo de estafa, localizar faltas, corregir operaciones, estimular deficiencia de personal mediante la vigilancia que se ejerce a través de los informes, salvaguardar los bienes, y obtener un control efectivo en todos los aspectos de la compañía”.¹⁹

Este sistema no solo verifica la parte financiera de la empresa si no la administrativa, contiene normas que deben cumplir para que funciones a la perfección y el personal encargado debe ser profesional realizando un plan o cronograma de los aspectos a examinar.

Entre las normas de control interno está la coordinación diaria, la calidad del trabajo, evaluación de todos los movimientos financieros y un ambiente de control para evitar malversaciones de algún tipo.

3.22 OBJETIVOS DEL MÉTODO COSO II

- Implementar una definición de control interno para que sea de conocimiento general y para satisfacer las necesidades de cada persona involucrada.
- Facilitar la evaluación del sistema de control mediante una estructura.
- Mejorar la identificación de Riesgos y los Procedimientos de Análisis de Riesgos.

3.23 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El control interno varía mucho entre sus organizaciones, según factores como el tamaño, la naturaleza de las operaciones y los objetivos. No obstante ciertas

¹⁹ <http://www.buenastareas.com/ensayos/Metodo-Coso-Erm/.html>,(24-01-2013)

características son esenciales para un buen control interno en las grandes empresas se incluyen ocho componentes:

1) **Ambiente de control.**- Crea el tono de la Institución al influir en la conciencia del control. Puede verse como el fundamento del resto de los componentes. Entre sus factores figuran los siguientes:

- Integridad y valores éticos.
- Compromiso con la competencia.
- Filosofía y estilo operativo de los ejecutivos.
- Estructura organizacional.
- Asignación de la auditoría y de responsabilidades.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

2) **Establecimientos de Objetivos.**- Es importante para que la institución prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la institución.

La institución debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa.

3) **Identificación de eventos.**- Se debe identificar los eventos que afectan los objetivos de la institución aunque estos sean positivos, negativos o ambos, para que la institución los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible.

La institución debe identificar los eventos y debe diagnosticarlos como oportunidades o riesgos. Para que pueda hacer frente a los riesgos y aprovechar las oportunidades.

- 4) **Evaluación y riesgo.**- La evaluación del riesgo sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican y responden a los riesgos de negocio que encara la Institución y el resultado de ello.
- 5) **Respuesta al Riesgo.**- Una vez evaluado el riesgo la Gerencia identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la institución.

Las respuestas al riesgo pueden ser:

- **Evitarlo:** Se discontinúan las actividades que generan riesgo.
 - **Reducirlo:** Se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia o ambas.
 - **Compartirlo:** Se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
 - **Aceptarlo:** No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.
- 6) **Actividades de Control.**- Son las políticas y procedimientos para asegurar que la respuesta al riesgo se lleve de manera adecuada y oportuna.
- 7) **Información y comunicación.**- La información es necesaria en todos los niveles de la institución para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos. se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la institución en todos los sentidos.
- 8) **Monitoreo.**- Sirve para monitorear que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionen adecuadamente.

El monitoreo se puede medir a través de:

- Actividades de monitoreo continuo.
- Evaluaciones puntuales.
- Una combinación de ambas formas.

3.24 PROCESO CRÉDITICIO²⁰

✓ **ORIGEN DEL CRÉDITO.-** La palabra crédito viene del latín creditus' (sustantivación del verbo creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona **acreedora** a recibir de otra **deudora** una cantidad en numerario para otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y **solventia** que se concede al deudor.

El crédito, según algunos **economistas**, es una especie de cambio que actúa en el **tiempo** en vez de actuar en el **espacio**. Puede ser definido como "el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura. En la vida económica y **financiera**, se entiende por crédito, por consiguiente, la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir, en la posibilidad, voluntad y solventia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída.

✓ **DEFINICIÓN DE CRÉDITO.-** Financiamiento directo indirecto concedido por una entidad financiera a una persona natural o jurídica por su prestigio de solventia y capacidad de pago.

✓ **CONCEPTO DE CRÉDITO.-** El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. En un crédito

²⁰ Archivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de octubre Ltda.".

nosotros mismos administramos ese dinero mediante la disposición o retirada del dinero y el ingreso o devolución del mismo, atendiendo a nuestras necesidades en cada momento. De esta manera podemos cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando creamos conveniente, con la consiguiente deducción en el pago de intereses.

✓ **ETAPAS DEL PROCESO CREDITICIO.**

- Selección
- Autorización
- Formalización
- Disposición
- Seguimiento
- Recuperación

✓ **TIPOS DE FINANCIAMIENTO**

- Por su plazo.
- Por su disponibilidad.
- Por su garantía.

✓ **TASA DE INTERÉS.-** El Interés es el precio que alguien paga (prestaría) por usar el dinero de otra persona (prestamista) durante un periodo determinado. La tasa de interés se expresa como un porcentaje anual.

✓ **TIPOS DE CRÉDITOS**

- **Créditos Comerciales.-** Son aquellos que tienen la finalidad de financiar la producción y comercialización de bienes y servicios.

- **Créditos a las Microempresas.-** Son aquellos créditos destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios.
 - **Créditos Consumo.-** Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad.
 - **Créditos Hipotecarios.-** Son aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición construcción, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas.
- ✓ **EVALUACIÓN CREDITICIA.-** La evaluación está determinada por la capacidad de pago del deudor caracterizada fundamentalmente por el flujo de sus fondos y antecedentes crediticios, además que dependiendo del tipo de crédito se considera un entorno económico, la capacidad de pagos en función de los ingresos del deudor, su patrimonio neto, clases de garantía, importe de sus diversas obligaciones y otros factores relevantes para determinar la capacidad del servicio y pago del deudor. Lo relevante en toda evaluación crediticia es la capacidad de pago del deudor.
- ✓ **RIESGOS.-** Posibilidad de que produzca un acontecimiento que afecte negativamente, ya sea en forma directa o indirecta, los resultados de la empresa.
- Riesgos Crediticios.-** Es el riesgo de que un cliente no cumpla o no pueda cumplir con una obligación financiera. Su efecto se mide por el gasto en la reposición de los flujos de efectivo que no se recibirán.

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “29 DE OCTUBRE” LTDA. AGENCIA PUYO, PARA MEDIR LA EFICIENCIA, EFICACIA Y CALIDAD DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS EN LA COLOCACIÓN DE CARTERA, DURANTE EL PERIODO 2011.

REFERENCIACIÓN

ARCHIVO PERMANENTE

ARCHIVO PERMANENTE	
Archivo Permanente.	AP 1
Información General.	IG 1/4
Notificación de Inicio del Examen.	NE 1

CLIENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “29 DE OCTUBRE” LTDA.
AGENCIA PUYO.

DIRECCIÓN: Calle General Villamil y Francisco de Orellana
NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión
PERÍODO: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2011

ARCHIVO PERMANENTE

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
EQUIPO DE AUDITORES	LG - KT 01/04/2013	30/05/2013

INFORMACIÓN GENERAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda., fue creada el 20 de Octubre de 1967, Mediante Acuerdo Ministerial No. 0457 el 15 de Mayo de 1972, inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número 1330 el 17 de Mayo de 1972. Fue autorizada para operar como Institución Financiera por la Superintendencia de Bancos y Seguros, mediante Resolución SB-INCOOP- 99 - 0178 del 29 de Septiembre de 1999.

A lo largo de los años la Cooperativa ha tenido un alto índice de crecimiento, es por ello que nació la necesidad de crear Agencias a Nivel Nacional con el propósito de brindar una mejor atención y servicio a sus socios y clientes. Es por ello que en la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, está ubicada la “Agencia Puyo”, fue creada el 06 de Mayo de 1998.

MISIÓN

Somos una Institución Financiera nacida en las FFAA, fomentamos la cultura del ahorro y administramos los recursos con transparencia y honestidad, mejorando la calidad de vida de nuestros socios y clientes en el ámbito nacional, con personal capacitado y competente que brinda sus productos y servicios con agilidad, calidad y calidez.

VISIÓN

Fortalecer nuestro liderazgo nacional con reconocimiento en el sistema cooperativo latinoamericano, comprometidos con la comunidad, promoviendo la integración cooperativa, aplicando calidad en el servicio, tecnología innovadora y una cultura social responsable.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	01/04/2013
Revisado por:	VA	01/04/2013

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Fomentar en los socios mejores condiciones de trabajo, aumento de la producción y productividad.
- Fomentar el ahorro de los socios y clientes. Fomentar los principios Cooperativos.
- Promover su integración y relación con otras entidades nacionales o extranjeras en busca de un fortalecimiento de la Institución.
- Procurar fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo institucional y de sus asociados.
- Promover el incremento de su base social y abrir en el país o en el exterior cuantas oficinas operativas sean necesarias, para el cumplimiento de los objetivos, todo sus actividades estarán basados en principios esenciales, como la igualdad de derechos de los socios, ingreso y retiro voluntario, derecho de los socios de votar, elegir y ser elegidos, servicios a sus asociados, distribución de sus excedentes neutralidad política y religiosa, participación económica de sus socios y permanente fortalecimiento patrimonial.

VALORES INSTITUCIONALES

- **Honestidad:** Trabajamos con transparencia y honradez, cumpliendo siempre lo que ofrecemos.
- **Seguridad y Solvencia:** Somos una organización que genera confianza, en base a la solidez moral y financiera que nos caracteriza.
- **Vocación de Servicio:** Desarrollamos nuestro trabajo con calidez humana y profesionalismo, esforzándonos por brindar el mejor servicio.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	01/04/2013
Revisado por:	VA	01/04/2013

- **Solidaridad:** Apoyamos el mejoramiento de calidad de nuestros socios y clientes, buscando el fortalecimiento de sus finanzas y actuando con equidad.
- **Compromiso:** Actuar convencidos de que debemos dar más de lo esperado, con un alto sentido de pertenencia a nuestra Cooperativa.
- **Responsabilidad:** con la Comunidad: Contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad, promoviendo sinergia entre la Cooperativa, su personal, los socios y clientes y el conjunto de la sociedad.

UBICACIÓN DE LA AGENCIA

La “Agencia Puyo”, se encuentra ubicada en la Provincia de Pastaza, ciudad Puyo, en el Barrio Central, entre las Calles General Villamil y Francisco de Orellana.

Horario de Atención:

Lunes a Viernes de 08:30 a 17:00; Sábados 09:00 a 14:00.

Teléfonos: 032 885 682 / 032 885 681.

ORGANIZACIÓN DE LA AGENCIA PUYO

TABLA N° 06: DEPARTAMENTOS DE LA AGENCIA

DEPARTAMENTO	DESIGNACIÓN	RESPONSABLE
Captaciones e Inversiones	Jefe de Agencia	Lic. Jacqueline Torres C
Operaciones	Asistente Operativo	Ing. Yadira Jerez
Créditos	Asesor de Negocios	Lcda. Marian Ramos Lcda. Shirley Jarrin Egr. Laydi Ureña Ing. Paul Salazar
Atención al Cliente	Asistente de atención al cliente	Ing. Vanesa Guevara
Cajas	Recibidor - Pagador	Egr. Xavier Vilema Egr. Lorena Gunsha

Tomados de: Archivos de la COAC "29 de Octubre Ltda.".

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	01/04/2013
Revisado por:	VA	01/04/2013

NORMATIVA LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda., se rige bajo las siguientes Leyes de Control:

TABLA N° 07: NORMATIVA LEGAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “29 DE OCTUBRE LTDA.” AGENCIA PUYO NORMATIVA LEGAL
<p>NORMATIVA EXTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de la Superintendencia de Bancos y Seguros. • Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario. • Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos. • Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera. • Ley de Régimen Tributario Interno. • Ley del Consumidor. • Código de Trabajo. • Ley de Seguridad Social. • Normas Generalmente Aceptadas de Auditoría.
<p>NORMATIVA INTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estatutos y Reglamentos Internos de la Institución. • Manuales Internos de la institución

Tomados de: Archivos de la COAC “29 de Octubre Ltda.”
 Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	01/04/2013
Revisado por:	VA	01/04/2013

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN

SECCIÓN: Auditoría de Gestión

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN

001-NE-2013

Puyo, 01 de Abril del 2013

Lcda.

Jacqueline Torres

JEFE DE AGENCIA PUYO DE LA COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA.

Presente;

De nuestra consideración:

En cumplimiento con el oficio presentado 01 Marzo del 2013, notificó a ustedes que AUDITORES ASOCIADOS LG&KT, ha iniciado una Auditoría de Gestión, al Departamento de Crédito a la institución por el periodo del año 2011, con el propósito de que se sirva dar las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo y colaborar con su presencia de ser necesario para el desarrollo de nuestra actividad.

Atentamente,

Lorena Gunsha

Jefe de Equipo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	01/04/2013
Revisado por:	VA	01/04/2013

REFERENCIACIÓN

ARCHIVO CORRIENTE

FASES	IDENTIFICACIÓN	CONTENIDO	SIMBOLOGÍA
I	DIAGNOSTICO DE LA COAC "29 DE OCTUBRE LTDA." AGENCIA PUYO.	<ul style="list-style-type: none"> • Referenciación. • Visita a las Instalaciones de la Agencia. 	REF 1/2 VI 1/4
II	PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.	<ul style="list-style-type: none"> • Memorándum de la Planificación. • Planificación de la Auditoría. • Planificación Específica. • Elaboración del Programa de Auditoría. • Cronograma de Auditoría. 	MP 1 PA 1 PE 1/3 EPA 1 CA 1
III	EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA.	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista Jefe de Agencia. • Valorar la Estructura Organizacional del Departamento de Crédito y Cartera de la Agencia. • Aplicación de Encuestas a Socios y Clientes. • Cuestionario de Control Interno • Evaluar la Ejecución de Presupuestos asignados a la Agencia. • Proceso Operacional de Otorgación de Créditos. • Hoja de Hallazgos. • Indicadores de Gestión 	EF 1/3 VEO 1 AE 1/7 CCI 1/31 EEP 1/4 POC 1/8 HH 1/4 IN 1/2
IV	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.	<ul style="list-style-type: none"> • Carta de Presentación. • Hoja de Resumen de Conclusiones y Recomendaciones de los Hallazgos • Informe final 	CP 1 HR 1/2 IF 1/2
V	PLAN DE MONITOREO.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de monitoreo 	PM 1/4

CLIENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA.
AGENCIA PUYO.

DIRECCIÓN: Calle General Villamil y Francisco de Orellana
NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión
PERÍODO: del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2011

ARCHIVO CORRIENTE

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
EQUIPO DE AUDITORES	LG KT 01/04/2013	30/05/2013

REFERENCIACIÓN

TABLA N° 08: REFERENCIACIÓN

FASES	SÍMBOLOS	SIGNIFICADO
AC		Archivo Corriente.
REF		Referenciación.
I DIAGNOSTICO DE LA COAC "29 DE OCTUBRE LTDA." AGENCIA PUYO. DC	VI	Visita a las Instalaciones de la Agencia Puyo.
II PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA PA	MP	Memorándum de la Planificación.
	PA	Planificación de la Auditoría.
	PE	Planificación Específica.
	EPA	Elaboración del Programa de Auditoría.
	CA	Cronograma de Actividades.
III EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA EJ	EF	Entrevista al Jefe de Agencia
	VEO	Valorar la Estructura Organizacional del Departamento de Crédito y Cartera de la Agencia Puyo.
	AE	Aplicación de Encuestas a Socios y Clientes.
	CCI	Cuestionario de Control Interno.
	EEP	Evaluar la Ejecución de Presupuestos asignados a la Agencia.
	POC	Proceso Operacional de Otorgación de Créditos.
	HH	Hoja de Hallazgos.
	IN	Indicadores de Gestión.
IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA CRA	CP	Carta de Presentación
	HR	Hoja de Resumen de Conclusiones y Recomendaciones.
	IF	Informe Final
V PLAN DE MONITOREO	PM	Plan de Monitoreo

Elaborado por: Autoras.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	08/04/2013
Revisado por:	VA	08/04/2013

TABLA N° 09: MARCAS DE AUDITORÍA

MARCAS	SIGNIFICADO
Σ	Sumado
√	Revisado, Comparado
√ √	Verificado y Comprobado
≈	Verificado con documento fuente
@	Hallazgo
Φ	Incumplimiento de las normas, manuales, reglamentos y planificación.
®	No reúne requisitos
Ω	Sustentado con evidencia

Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	08/04/2013
Revisado por:	VA	08/04/2013

ÍNDICE

ÁREA ADMINISTRATIVA

FASE I

DIAGNÓSTICO DE LA COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA. AGENCIA PUYO.

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACION	FINAL
EQUIPO DE AUDITORES	LG KT 01/04/2013	30/05/2013

VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA AGENCIA PUYO

RAZÓN SOCIAL:

Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo.

RUC:

1790567699001

DIRECCIÓN:

General Villamil y Atahualpa

TELÉFONO:

032885-681 / 032885-682

HORARIO DE ATENCIÓN:

Horario ininterrumpido de

LUNES A VIERNES

08h30 -17h00

SÁBADOS

09h00-14h00

MISIÓN

Somos una institución financiera nacida en las FFAA, fomentamos la cultura del ahorro y administramos los recursos con transparencia y honestidad, mejorando la calidad de vida de nuestros socios y clientes en el ámbito nacional, con personal capacitado y competente que brinda sus productos y servicios con agilidad, calidad y calidez.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	08/04/2013
Revisado por:	VA	08/04/2013

VISIÓN

Fortalecer nuestro liderazgo nacional con reconocimiento en el sistema cooperativo latinoamericano, comprometidos con la comunidad. Promoviendo la integración cooperativa, aplicando calidad en el servicio, tecnología innovadora y una cultura social responsable.

OBJETIVO SOCIAL

Brindar productos y servicios financieros de calidad para satisfacer las necesidades de socios y clientes, contribuyendo al desarrollo socio económico del Ecuador.

ORGANIZACIÓN

NIVEL DIRECTIVO: Asamblea General de Socios.

NIVEL EJECUTIVO: Gerente General.

NIVEL OPERATIVO: Jefe de Agencia, Asistente Operativo Asesores de Negocios, Notificador, Atención al Cliente, Recibidores pagadores.

NIVEL ASESOR: Asesoría Jurídica y Peritos.

FUNCIONARIOS PRINCIPALES

Los principales funcionarios de la COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo, se constituyen entre las distintas jefaturas de la siguiente manera:

GERENTE GENERAL: Eco. Álvaro Andrade

JEFE DE AGENCIA: Lcda. Jacqueline Torres

ASISTENTE OPERATIVO: Ing. Yadira Jerez

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	08/04/2013
Revisado por:	VA	08/04/2013

NÚMERO DE EMPLEADOS

La COAC "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo, cuenta con 10 empleados divididos en:

NIVEL EJECUTIVO: 1

NIVEL OPERATIVO: 1

NIVEL ASESOR: 8

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE

TABLA N° 10: PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

PRODUCTOS Y SERVICIOS	SUBPRODUCTOS
Cuentas de Ahorros	<ul style="list-style-type: none"> • Socio • Angelito • Cliente • Certificado de Aportación • Mejor futuro • Plazo Amigo • Mundialista
Inversiones	<ul style="list-style-type: none"> • A plazo fijo
Créditos	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo • Microcrédito • Vivienda
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de Débito 29 Card • Pago del SOAT • Seguro Médico • Recargas Electrónica 29 Habla • Pago de Anticipo de Sueldos • Pago de Fondos de Reserva • Pago de Servicios Básicos • Pago Institucionales

Tomadas de: Archivos de la COAC "29 de Octubre Ltda."

CLIENTES CLAVE

Toda la comunidad que tenga una necesidad Financiera y desee solventarla.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	08/04/2013
Revisado por:	VA	08/04/2013

MOTIVOS DE LA AUDITORÍA

El motivo de efectuar una Auditoría de Gestión, resulta el deseo de conocer más el rendimiento de una actividad en términos de eficiencia en el uso de los recursos, eficacia en el logro de metas, objetivos y calidad en la prestación de los servicios que ofrece el Departamento de Crédito de la COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo.

La labor está enfocada desde el punto de vista de cómo se puede mejorar las operaciones. Al ser el Departamento de Crédito la razón de ser de una institución financiera, puesto que constituye en el principal medio para generar ingresos. Y de su normal funcionamiento depende el éxito de la Agencia y por ende la Cooperativa.

Esta práctica contiene datos en base a situaciones presentadas durante el período examinado.

1. Enero a Diciembre del 2011, por la necesidad de mejorar la gestión de los procesos operativos y administrativos en el Departamento de Crédito, con el propósito de incrementar los índices de productividad de la Agencia Puyo, obteniendo evidencias.

2. Enunciado del problema: Se realiza una Auditoria de Gestión al Departamento de Crédito de la COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo, para la evaluación del proceso operativo y administrativo referente a la colocación de cartera de crédito, mediante la aplicación de cuestionarios de control interno, realizando un análisis de los objetivos proyectados y lo real tanto en valores y porcentajes.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	08/04/2013
Revisado por:	VA	08/04/2013

ÍNDICE

ÁREA ADMINISTRATIVA

FASE II

PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
EQUIPO DE AUDITORES	LG KT 01/04/2013	30/05/2013

MEMORANDUM DE LA PLANIFICACIÓN

Puyo, 1 de abril del 2013

PARA: JEFE DE AGENCA PUYO DE LA COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA.

DE: AUDITORES & ASOCIADOS LG – KT.

Basándose en las Operaciones Administrativas de la Agencia efectuaremos la revisión y análisis de acuerdo a las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren una planificación para otorgar una seguridad razonable en el grado de cumplimiento de los objetivos, metas, planes, y procedimientos operacionales planteados por la entidad.

Además conocer el nivel de confianza que la Agencia puede colocar sobre su sistema de control interno.

Atentamente,

Lorena Gunsha
JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	02/04/2013
Revisado por:	VA	02/04/2013

PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

ANTECEDENTES

De acuerdo al oficio presentado el 1 de marzo del 2013, el motivo del presente oficio es para ejecutar una Auditoría de Gestión a la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos administrativos y operativos al Departamento de Crédito de la COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo, correspondiente al período económico 2011.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de eficiencia, eficacia, y calidad de los procesos administrativos y operativos en la colocación de cartera, durante el periodo 2011 de la COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico de los Procesos Operativos y Administrativos aplicados en la COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo.
- Evaluar el control interno de los Procesos Operativos y Administrativos en la colocación de cartera de la COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo.
- Aplicar una evaluación de eficiencia y eficacia a los Procesos Operativos y Administrativos a través de Indicadores de Gestión.

ALCANCE DEL EXAMEN

Esta Auditoría de Gestión se realizará al Departamento de Crédito y Cartera de la COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo, Provincia de Pastaza, Cantón Pastaza, Parroquia Puyo, en el periodo comprendido entre Enero a Diciembre del 2011.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	02/04/2013
Revisado por:	VA	02/04/2013

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

TABLA N° 11: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA. AGENCIA PUYO	
Entidad:	COAC "29 De Octubre" Ltda. Agencia Puyo
Auditoría de Gestión a:	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2011
Preparado por: Auditores y Asociados LG& KT	Fecha: 12 de Abril del 2013
1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORIA	
Informe largo de Auditoría, memorando de Antecedentes y Síntesis del informe:	
2.FECHA DE INTERVENCION	Fecha Estimada: 01 de Abril 2013
➤ Orden de Trabajo	001 -NE-2013
➤ Inicio de Trabajo en el campo	01 de Abril del 2013
➤ Finalización del trabajo en el campo	25 de Abril del 2013
➤ Difusión del borrador del informe	20 de Mayo del 2013
➤ Presentación de Informe	25 de Mayo del 2013
➤ Emisión del informe de auditoría	30 de Mayo del 2013
3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO	
Equipo de Trabajo	Auditores& Asociados LG-KT
Jefe de Equipo	Ing. Víctor Albán
Auditor Operativo	Katherine Tamayo - Lorena Gunsha
4. DIAS PRESUPUESTADOS	
45 Días laborables, distribuidos en las siguientes fases:	
FASE I, Ddiagnóstico de la COAC "29 de Octubre Ltda." Agencia Puyo	Del 01 al 15 de Abril del 2013
➤ FASE II, Planificación Especifica	Del 20 al 30 de Abril del 2013
➤ FASE III, Ejecución	Del 01 al 20 de Mayo del 2013
➤ FASE IV, Comunicación de Resultados	Del 21 al 30 de Mayo del 2013
➤ FASE V, Plan de Monitoreo	Del 30 de Mayo del 2013
5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES	
Materiales	Se cuenta con una computadora, dos laptops, material de oficina, servicio de internet, varios textos para consulta y demás materiales necesarios para la ejecución la presente auditoría, mismos que serán proporcionados por el personal que ejecuta el trabajo.
Viáticos y Pasajes	Gastos de movilización: Se estima un gasto aproximado de 50,00 mismos que serán asumidos por el equipo de trabajo.
6. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA	
6.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	
➤ Misión	Somos una institución financiera nacida en las FFAA, fomentamos la cultura del ahorro y administramos los recursos con transparencia y honestidad, mejorando la calidad de vida de nuestros socios y clientes en el ámbito nacional, con personal capacitado y competente que brinda sus productos y servicios con agilidad, calidad y calidez.
➤ Visión	Fortalecer nuestro liderazgo nacional con reconocimiento en el sistema cooperativo latinoamericano, comprometidos con la comunidad, promoviendo la integración cooperativa, aplicando calidad en el servicio, tecnología innovadora y una cultura social responsable.
➤ Actividades principales	La COAC "29 de Octubre" Ltda., es una entidad financiera privada, orientada a la intermediación financiera con el público, a través de la recepción de depósitos de ahorro, emisión de créditos.
➤ Estructura orgánica	La institución cuenta con estructura orgánica (Gráfico N°23).

Fuente: Investigación
Elaborado por: Autoras

	ICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	02/04/2013
Revisado por:	VA	02/04/2013

➤ Financiamiento	Las actividades que realiza la COAC, son financiadas con recursos propios.
➤ Principales Fortalezas y Debilidades	La COAC "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo, cuenta con el análisis interno de sus fortalezas y debilidades (TABLA N° 01, N° 02: ANÁLISIS INTERNO).
➤ Principales Oportunidades y Amenazas	La COAC "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo, cuenta con el análisis externo de sus oportunidades y amenazas (TABLA N° 03, N° 04: ANÁLISIS EXTERNO).
➤ Componentes escogidos para la fase de ejecución	TALENTO HUMANO: 1) Capacitación 2) Evaluación y Desempeño. POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS: 1) Procesos en las Operaciones, 2) Cumplimiento de políticas internas.
6.2 ENFOQUE A:	
Auditoría de Gestión, orientada a medir la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos administrativos y operativos en la colocación de cartera, durante el periodo 2011.	Cumplimiento en la colocación de cartera de crédito de acuerdo asignación presupuestaria y metas establecidas para la Agencia Puyo.
6.3 OBJETIVOS:	
6.3.1 Objetivo General	Determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los procesos administrativos y operativos en la colocación de cartera, durante el periodo 2011. De la COAC "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo.
6.3.2 Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar el diagnóstico de los procesos operativos y administrativos aplicados en la Agencia Puyo de la Cooperativa. ❖ Evaluar el Control Interno de los procesos operativos y administrativos de la colocación de cartera de la Agencia Puyo de la Cooperativa. ❖ Aplicar una evaluación de eficiencia y eficacia a los planes estratégicos y operativos a través de indicadores de gestión.
6.4 ALCANCE: (Identificación de los componentes con su correspondiente periodo a examinarse).	<p>a) Auditoría en función de administración de Talento Humano: el comienzo de la auditoría consisten en verificar el trabajo que realiza los funcionarios del Departamento de Crédito.</p> <p>b) Atención a la existencia de procedimientos ineficaces, duplicación de esfuerzos de los funcionarios, oportunidades de mejorar la productividad de la Agencia con mayor tecnificación, deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicio de recursos.</p>
6.5 INDICADORES DE GESTIÓN:	
➤ Indicador de Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al Cliente. • Tiempo para la aprobación de crédito. • Productividad del departamento.
➤ Indicador de Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Concesión de Créditos. • Colocación de Créditos.
➤ Indicador de Economía	<ul style="list-style-type: none"> • Gatos de Total de Nómina Departamento de Crédito y Cartera. • Capacitación al Personal. • Gastos de Capacitación.

Fuente: Investigación
Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	02/04/2013
Revisado por:	VA	02/04/2013

Indicador de Ética	• Formación Profesional
6.6 RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	
<p>Se realizara y aplicara cuestionario de control interno por cada componente. Lo cual permitirá determinar la eficiencia, eficacia y el grado de cumplimiento de los objetivos y de los cargos respectivamente. Ej. Sobre el Ambiente de Control se determinó que la COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo, cuenta con un reglamento interno de Trabajo.</p>	
6.7 CALIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	Se valorara la calificación respectivamente por cada componente. Para lo cual se establecen los parámetros que cumple la Institución de acuerdo a la Base Legal y procesos que se realizan para el correcto funcionamiento de la COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo.
6.8 GRADO DE CONFIANZA PROGRAMADO Y CONTROLES CLAVES DE EFICIENCIA Y EFICACIA	De acuerdo con el análisis de las matrices por cada componente se determinó que la Agencia Puyo posee un Grado de Confianza Alto, ya que el sistema de control interno en la Agencia es ADECUADO.
6.9 TRABAJO A REALIZAR POR LOS AUDITORES EN LA FASE DE EJECUCIÓN	Aplicación de cuestionarios, encuestas y entrevistas. Procedimientos sustantivos y de control. Se establece en la Fase II: Programa y Cronograma de Auditoría
7. COLOBORACIÓN DE LA ENTIDAD AUDITADA	Facilitación de información y documentación.
8. OTROS ASPECTOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se anexa programas de trabajo y cuestionarios de control interno por cada componente (Preparado de forma conjunta por el equipo de Auditores & Asociados LG-KT). ✓ El archivo fue creado y organizado en la presente Auditoría de Gestión como referencia del trabajo realizado. ✓ El presente plan de trabajo fue elaborado a base del conocimiento de la entidad y de la información obtenida en la Fase de “Conocimiento Preliminar”.
9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD DE PLANIFICACIÓN	
Lorena Gunsha LL.	Katherine Tamayo E.
JEFE DE EQUIPO	AUDITOR OPERATIVO

Fuente: Investigación
Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	02/04/2013
Revisado por:	VA	02/04/2013

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “29 DE OCTUBRE” LTDA.
AGENCIA PUYO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

TABLA N° 12: PROGRAMA DE AUDITORÍA

<p>ENTIDAD: COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión ÁREA A AUDITAR: Departamento de Crédito y Cartera</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluar el sistema de control ➤ Evaluar el destino y la utilización adecuada de los recursos ➤ Proponer estrategias para la colocación de la cartera ➤ Proponer estrategias para la recuperación de la cartera 				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF.	RESPONSABLE	FECHA
1	Entrevistar al Jefe de Agencia de la Institución.	EF	K.I.T.E./M.L.G.LL	05/04/2013
2	Valorar la estructura organizacional del Departamento de Crédito y Cartera.	VEO	K.I.T.E./M.L.G.LL	09/04/2013
3	Aplicación de Encuestas a los Socios.	AE	K.I.T.E./M.L.G.LL	09/04/2013
4	Construir y aplicar un cuestionario de Control Interno, dirigido al personal del Departamento de Crédito y Cartera.	CCI	K.I.T.E./M.L.G.LL	15/04/2013
5	Evaluar la Ejecución de Presupuestos asignados a la Agencia	EEP	K.I.T.E./M.L.G.LL	25/04/2013
6	Verificar que el Proceso Operacional de Otorgación de Créditos cumpla con los Procedimientos y Lineamientos establecidos para su Aprobación.	POC	K.I.T.E./M.L.G.LL	29/04/2013
7	Elaborar hoja de hallazgos.	HH	K.I.T.E./M.L.G.LL	06/05/2013
8	Aplicar Indicadores de Gestión y emitir su explicación respectiva.	IN	K.I.T.E./M.L.G.LL	14/05/2013
9	Elaboración de Carta de Presentación	CP	K.I.T.E./M.L.G.LL	18/05/2013
10	Elaboración de Hoja de Resumen y Conclusiones de los Hallazgos.	HR	K.I.T.E./M.L.G.LL	25/05/2013
11	Elaborar el informe de auditoría.	IF	K.I.T.E./M.L.G.LL	30/05/2013
12	Elaborar un Plan de Monitoreo.	PM	K.I.T.E./M.L.G.LL	30/05/2013

Fuente: Investigación
 Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	03/04/2013
Revisado por:	VA	03/04/2013

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “29 DE OCTUBRE” LTDA.
AGENCIA PUYO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CRONOGRAMA DE AUDITORÍA**

TABLA N° 13: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ENTIDAD: COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría de Gestión COMPONENTE: Gestión del Departamento de Crédito y Cartera				
N°	PROCEDIMIENTOS	MES		RESPONSABLE
		ABRIL	MAYO	
1	Entrevistar al Jefe de Agencia de la Institución.	4		M.L.G.LL.
2	Valorar la estructura organizacional del Departamento de Crédito y Cartera.	6		K.I.T.E.
3	Aplicación de Encuestas a los Socios.	6		M.L.G.LL.
4	Construir y aplicar un cuestionario de Control Interno, dirigido al personal del Departamento de Crédito y Cartera.	4		M.L.G.LL.
5	Evaluar la Ejecución de Presupuestos asignados a la Agencia	6		K.I.T.E.
6	Verificar que el Proceso Operacional de Otorgación de Créditos cumpla con los Procedimientos y Lineamientos establecidos para su Aprobación.		5	K.I.T.E.
7	Elaborar hoja de hallazgos.		4	M.L.G.LL.
8	Aplicar Indicadores de Gestión y emitir su explicación respectiva.		5	M.L.G.LL.
9	Elaboración de Carta de Presentación		1	M.L.G.LL. K.I.T.E.
10	Elaboración de Hoja de Resumen y Conclusiones de los Hallazgos.		4	M.L.G.LL. K.I.T.E.
11	Elaborar el informe de auditoría.		6	M.L.G.LL. K.I.T.E.
12	Elaborar un Plan de Monitoreo.		6	M.L.G.LL. K.I.T.E.
TOTAL		28	31	

Fuente: Investigación.
Elaborado por: Autoras.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	03/04/2013
Revisado por:	VA	03/04/2013

ÍNDICE

ÁREA ADMINISTRATIVA

FASE III

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
EQUIPO DE AUDITORES	LG KT 05/04/2013	30/05/2013

**ENTREVISTA AL JEFE DE AGENCIA DE LA COAC “29 DE OCTUBRE”
LTDA.AGENCIA PUYO.**

OBJETIVO: Obtener información general de la Institución y del Departamento de Crédito y Cartera.

1) ¿Cuál es su nombre y que tiempo lleva en sus funciones?

Lic. Jacqueline Torres, estoy en mis funciones de Jefe de Agencia de la COAC “29 de Octubre” Ltda. De la Agencia Puyo un año.

2) ¿Realizan Planificación Estratégica en la institución?

Si, la institución mantiene una Planificación Estratégica que es elaborada desde la oficina matriz para todas las Agencias. Y es actualizada cada 3 años.

3) ¿Existe métodos de difusión de la planificación estratégica hacia el personal?

Mediante capacitaciones periódicas al personal, y a través de medios electrónicos, de tal manera que tengan conocimiento del ser de la institución, y puedan comprometerse para lograr un solo fin.

4) ¿Se efectúan reuniones de la alta dirección para tratar asuntos estratégicos de la institución?

Si, para tratar asuntos específicos de colocación y recuperación de cartera.

5) ¿Dentro de la plantilla de personal, existen empleados que no cumplen con el perfil de cargo?

Todo el personal que labora en la institución, está altamente calificado para desempeñar a cabalidad sus funciones asignadas.

6) ¿Cuáles son los atributos que más distinguen al personal de la institución?

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	05/04/2013
Revisado por:	VA	05/04/2013

El personal se caracteriza por ser leal, responsable, profesional y por su compromiso con la institución.

7) ¿Considera que el departamento de Recursos Humanos de la Cooperativa contrata a la persona correcta, sin importar la edad?

Si, por que el personal que labora en nuestra institución se somete a un proceso de selección y calificación que lo realiza la Oficina Matriz.

8) ¿Con qué normas de seguridad cuenta la Cooperativa?

Son pocas las normas de seguridad pero muy limitadas.

9) ¿La Cooperativa otorga capacitaciones al personal del Departamento de Crédito y Cartera?

Si, el personal es capacitado de manera permanente.

10) ¿Cómo calificaría el desempeño del personal que labora en el Departamento de Crédito y Cartera?

De acuerdo a los resultados obtenido en lo referente a la colocación y recuperación de cartera. Lo califico como bueno.

11) ¿Considera que el proceso de otorgación de crédito es adecuado y por qué?

Si es adecuado ya que se cuenta con métodos y sistemas operativos que brindan seguridad en el proceso de otorgación de créditos.

12) ¿Se ha reducido o incrementado el índice de recuperación de cartera en el último año?

Se ha reducido ya que se ha implementado nuevas políticas y estrategias de cobranzas.

13) ¿Considera que debería existir alguna mejora en el Departamento de Crédito y Cartera?

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	05/04/2013
Revisado por:	VA	05/04/2013

El personal debe innovar estrategias para brindar una mejor atención, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los socios.

14) ¿Se ha realizado con anterioridad trabajos de Auditoría de Gestión en el Departamento de Crédito y Cartera y cuáles han sido los resultados?

No.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

En la entrevista realizada a Lcda. Jaqueline Torres Calles, Jefe de Agencia Puyo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda., se pudo conocer aspectos importantes y generales del Departamento de Crédito y Cartera sometido al examen de auditoría. Según la entrevista se puede detectar que el Departamento de Crédito y Cartera cuenta con el personal idóneo ya que es sometido al proceso de selección, el mismo que es capacitado para un mejor desempeño laboral cumpliendo con todas las disposiciones emanadas por sus superiores.

El departamento se esfuerza por agilizar la concesión de créditos pero existen diversas complicaciones que acarrea la demora de los trámites teniendo como consecuencia incumplimiento en el presupuesto establecido a la Agencia en la colocación de cartera. A demás la insatisfacción de los socios.

Pese que la Agencia no cuenta con un programa de publicidad y difusión frecuente los productos y servicios financieros que ofrece. La institución mantiene un gran número de clientes por ser una entidad financiera segura que brinda servicios a la comunidad.

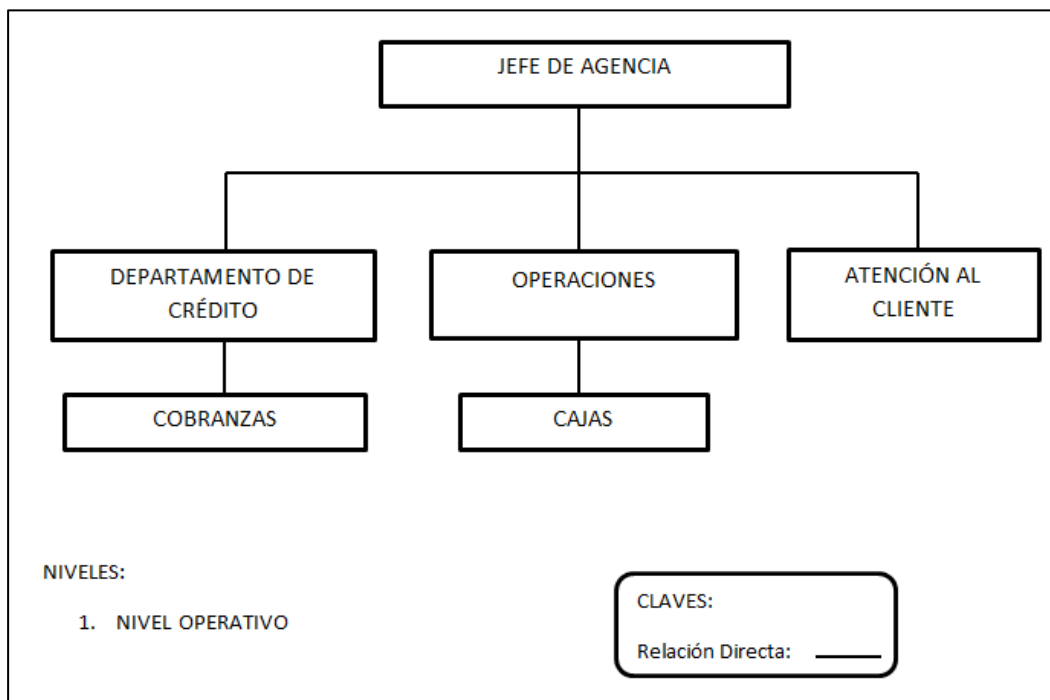
	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	05/04/2013
Revisado por:	VA	05/04/2013

VALORAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y CARTERA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo, tiene entre sus estamentos el Departamento de Crédito y Cartera el cual involucra varios cargos de administración, análisis y soporte:

NIVEL OPERATIVO: Jefe de Agencia, Asistente Operativo Asesores de Negocios, Notificador, Atención al Cliente, Recibidores pagadores.

GRAFICO N° 24 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA. AGENCIA PUYO.



Fuente: Archivos de la COAC “29 de Octubre” Ltda.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	09/04/2013
Revisado por:	VA	09/04/2013

APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS A SOCIOS DE LA AGENCIA PUYO.

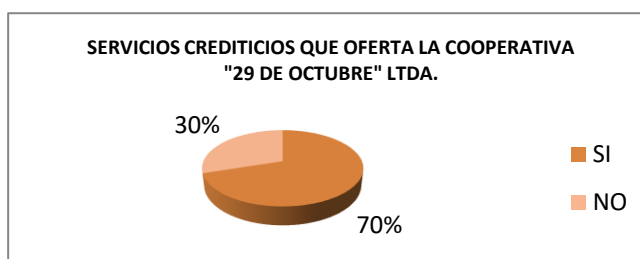
1.- ¿Conoce usted los servicios crediticios que oferta la COAC "29 de Octubre" Ltda.?

TABLA N° 14

DETALLE	FRECUENCIA	%
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Aplicación de Encuestas
Elaborado por: Autoras

GRÁFICO N° 25



Fuente: Tabla N° 14
Elaborado por: Autoras

Interpretación:

El 70% de los socios, manifiestan conocer sobre los servicios que la cooperativa, oferta para la ciudadanía en general. El 30% de los socios, manifiestan que no conocen tanto sobre los servicios crediticios que la cooperativa posee.

2.- ¿Cómo califica la atención brindada por el Departamento de Crédito y Cartera?

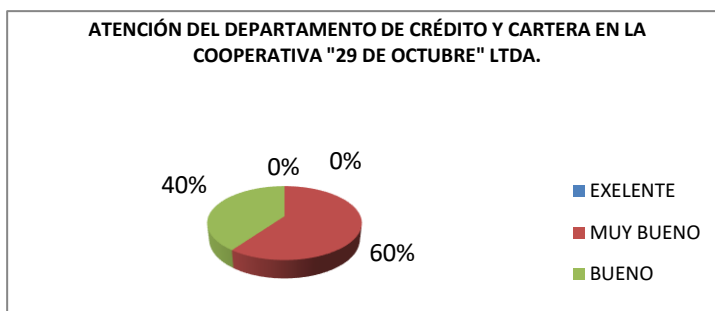
TABLA N° 15

DETALLE	FRECUENCIA	%
EXELENTE	0	0%
MUY BUENO	2	20%
BUENO	6	60%
MALO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Aplicación de Encuestas
Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	09/04/2013
Revisado por:	VA	09/04/2013

GRÁFICO N° 26



Fuente: Tabla N° 15
Elaborado por: Autoras

Interpretación:

El 60% de los socios, afirman que la atención brindada es muy buena por parte del departamento de crédito y cartera de la COAC "29 de Octubre" Ltda. El 40% de los socios, afirmaron que la atención por parte del departamento de créditos y cartera es buena.

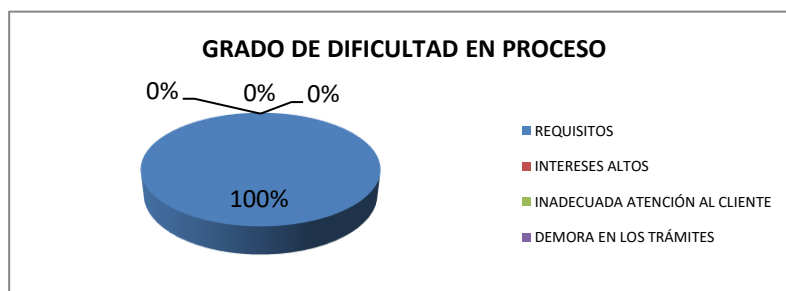
3.- ¿Tuvo alguna dificultad para poder acceder al crédito?

TABLA N° 16

DETALLE	FRECUENCIA	%
REQUISITOS	10	100%
INTERESES ALTOS	0	0%
INADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE	0	0%
DEMORA EN LOS TRÁMITES	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Aplicación de Encuestas
Elaborado por: Autoras

GRÁFICO N° 27



Fuente: Tabla N° 16
Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	09/04/2013
Revisado por:	VA	09/04/2013

Interpretación:

@ El 100% de los socios, Indican tener dificultad en los trámites para la pronta aprobación de los crédito que ofrece la COAC “29 de Octubre” Ltda.

@= hallazgo

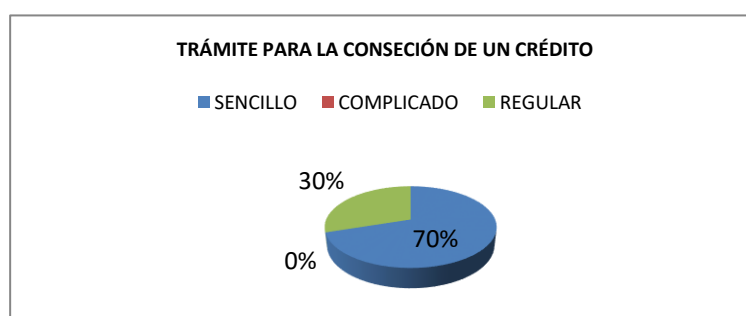
4.- ¿Cómo considera que fue el trámite para conseguir el crédito?

TABLA N° 17

DETALLE	FRECUENCIA	%
SENCILLO	7	0%
COMPLICADO	0	
REGULAR	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Aplicación de Encuestas
Elaborado por: Autoras

GRÁFICO N° 28



Fuente: Tabla N° 17
Elaborado por: Autoras

Interpretación:

El 70% de los socios, consideran que el trámite es sencillo para obtener el crédito dentro de la COAC “29 de Octubre” Ltda.

El 30% de los socios, manifiestan que el trámite es regular para obtener el crédito dentro de la COAC “29 de Octubre” Ltda.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	09/04/2013
Revisado por:	VA	09/04/2013

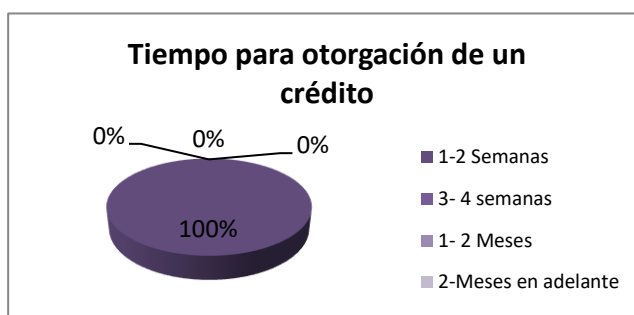
5.- ¿Cuánto tiempo se demora en el trámite del crédito?

TABLA N° 18

DETALLE	FRECUENCIA	%
1-2 Semanas	10	100%
3- 4 semanas	0	0%
1- 2 Meses	0	0%
2-Meses en adelante	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Aplicación de Encuestas
Elaborado por: Autoras

GRÁFICO N° 29



Fuente: Tabla N° 18
Elaborado por: Autoras

Interpretación:

El 100% de los socios, indican que el tiempo para el trámite y su aprobación de crédito dentro de la COAC "29 de Octubre" Ltda., es de una a dos semanas.

6.- Después de recibir su crédito, ¿Le ha visitado un técnico de crédito de la COAC "29 de Octubre" Ltda.?

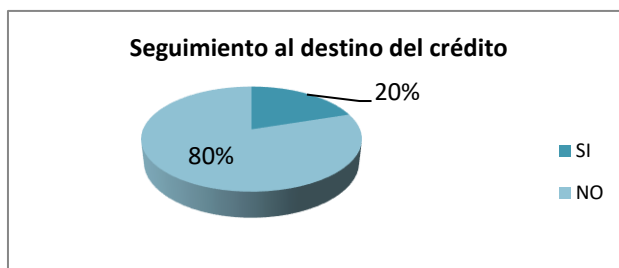
TABLA N° 19

DETALLE	FRECUENCIA	%
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Aplicación de Encuestas
Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	09/04/2013
Revisado por:	VA	09/04/2013

GRÁFICO N° 30



Fuente: Tabla N° 19
Elaborado por: Autoras

Interpretación:

El 80% de los socios, afirman que no son visitados por ningún agente de crédito de la COAC "29 de Octubre" Ltda. El 20% de los socios, manifiestan que si son visitados por un agente de crédito el cual les ayuda con un asesoramiento adecuado para la inversión de su dinero.

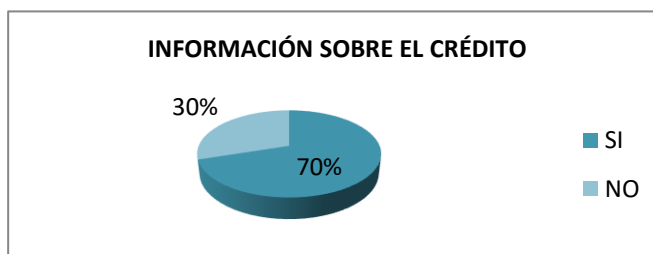
7.- ¿Antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de las comisiones, gastos, intereses, amortizaciones, consecuencias de impago de las cuotas, etc.?

TABLA N° 20

DETALLE	FRECUENCIA	%
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Aplicación de Encuestas
Elaborado por: Autoras

GRÁFICO N° 31



Fuente: Tabla N° 20
Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	09/04/2013
Revisado por:	VA	09/04/2013

Interpretación:

El 70% de los socios, afirman que los agentes de crédito les brindan la información adecuada acerca del crédito aprobado de la COAC “29 de Octubre” Ltda. El 30% de los socios, aseguran que no les brindan la información necesaria sobre su crédito.

8.- ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene de la entidad en cuanto a los servicios. Atención personal y Condiciones etc.?

TABLA N° 21

DETALLE	FRECUENCIA	%
Alto	4	40%
Aceptable	5	50%
Bajo	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Aplicación de Encuestas
Elaborado por: Autoras

GRÁFICO N° 32



Fuente: Tabla N° 21
Elaborado por: Autoras

Interpretación:

El 50% de los socios, manifiestan que su grado de satisfacción es aceptable por los servicios prestado por la COAC “29 de Octubre” Ltda. El 40% de los socios, aseguran que su satisfacción por los servicios de su COAC “29 de Octubre” Ltda., es bueno. El 10% de los socios, afirman que es bajo su satisfacción por parte de su entidad financiera.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	09/04/2013
Revisado por:	VA	09/04/2013

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

TABLA N° 22: COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS

PREGUNTAS		FAVORABLES		DESFAVORABLES	
		Fr	Fr%	Fr	Fr%
1	¿Conoce usted los servicios crediticios que oferta la COAC "29 de Octubre" Ltda.?	7	70,00	3	30,00
2	¿Cómo califica la atención brindada por el Departamento de Crédito y Cartera?	8	80,00	2	20,00
3	¿Tuvo alguna dificultad para poder acceder al crédito?	0	0,00	10	10,00
4	¿Cómo considera que fue el trámite para conseguir el crédito?	7	70,00	3	30,00
5	¿Cuánto tiempo se demora en el trámite del crédito?	10	10,00	0	0,00
6	Después de recibir su crédito, ¿Le ha visitado un técnico de crédito de la COAC "29 de Octubre" Ltda.?	2	20,00	8	80,00
7	¿Antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de las comisiones, gastos, intereses, amortizaciones, consecuencias de impago de las cuotas, etc.?	7	70,00	3	30,00
8	¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene de la entidad en cuanto a los servicios. Atención personal y Condiciones etc.?	9	90,00	1	10,00
TOTAL		50	410,00	30	210,00
PORCENTAJE			62,50%		37,50%

Fuente: encuestas realizadas a los socios y clientes de la COAC 29 de Octubre" Ltda.
Elaborado por: Autoras.

Análisis

Se observa que existe un número favorable como desfavorable a las preguntas realizadas a los socios de la COAC "29 de Octubre" Ltda., Agencia Puyo.

Interpretación

Los resultados reflejan que el 62,50% de los socios encuestados son a las preguntas favorables a la hipótesis formulada el cual está por encima de la regla de decisión ya que el resultado sobrepasa el 51% por lo tanto la hipótesis es ACEPTADA, pues el promedio de las respuestas negativas es de 37,50%.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	09/04/2013
Revisado por:	VA	09/04/2013

APLICAR EL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO, AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y CARTERA.

TABLA N° 23: INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Ambiente de Control.

ALCANCE: Integridad y Valores Éticos.

OBJETIVO: Determinar si la entidad establece valores éticos basados en estándares de conducta, es decir si mantiene una cultura de Organización, que debe ser comunicada y puesta en práctica.

1. AMBIENTE DE CONTROL

1.1 INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿Tiene la Agencia Manuales Internos de Conducta?	1	✓		
¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre temas de valores éticos y de conducta en la Agencia?	2	✓		
¿Existen sanciones para quienes no cumplen con los manuales de conducta y no respetan los valores éticos?	3	✓		
¿Hay un ambiente laborar basados en valores humanos, (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	4	✓		
TOTAL Σ		4		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras.

Σ = sumado

NIVEL DE CONFIANZA= $4/4*(100\%)=100$

CONFIANZA=100%

RIESGOS= 0%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 24: COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Ambiente de Control.

ALCANCE: Compromiso por la competencia profesional del personal.

OBJETIVO: Evaluar si la Gerencia se interesa por el grado de competencia profesional existen en el Departamento y el nivel de habilidad y conocimiento que se rigen.

1.2 COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿El Departamento de Crédito y Cartera de la Agencia, cuenta con el personal adecuado que cumpla el perfil del cargo que desempeña?	1	√		
¿Se efectúan evaluaciones de desempeño laboral permanente en el Departamento de Crédito y Cartera?	2		√	@Se realizan las evaluaciones esporádicamente.
¿Se otorgan premios e incentivos por aumentos de productividad debidos al desempeño o sugerencias del personal?	3	√		
¿La Agencia se preocupa por la formación profesional (capacitación) del personal que les permita actualizar sus conocimientos y desarrollar de forma eficiente sus funciones?	4	√		
¿Conoce el personal las funciones del Departamento de Crédito y Cartera de la Agencia, así como sus obligaciones y responsabilidades?	5	√		
TOTAL Σ		4	1	

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras.

Σ = sumado

@ = hallazgo

NIVEL DE CONFIANZA= $4/5 * (100\%) = 80$

NIVEL DE RIESGOS= $1/5 * (100\%) = 20$

CONFIANZA=80%

RIESGOS= 20%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 25: FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Ambiente de Control.

ALCANCE: Filosofía Administrativa y Estilo de Operación.

OBJETIVO: Determinar si los factores más relevantes en el departamento son las actitudes mostradas hacia la operación del proceso y a los principios y criterios del mismo.

1.3 FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿Se establecen metas presupuestarias anuales en el Departamento de Crédito y Cartera de la Agencia?	1	✓		
¿El Departamento de Crédito y Cartera de la Agencia Puyo, da cumplimiento al presupuesto anual asignado en la Colocación Cartera?	2		✓	@ El Departamento de Crédito y Cartera no ha cumplido con el presupuesto asignado referente a la colocación de Crédito y Cartera.
¿El Departamento de Crédito y Cartera de la Agencia tiene un Manual Interno de Créditos?	3	✓		
¿El Departamento de Crédito aplica las normas, principios y políticas Internas para ejecutar el proceso operativo de Crédito y Cartera en la Agencia?	4	✓		
¿Se realiza un análisis previo de los riesgos en los que se pueden incurrir al tomar una decisión en la concesión de créditos de la Agencia?	5	✓		
¿Se realizan inspecciones físicas de las direcciones del solicitante y garante en la Agencia?	6	✓		
¿Se lleva un registro detallado de los documentos que respalden un crédito en la Agencia?	7	✓		
¿Existe un monto máximo para la Otorgación y Aprobación de Créditos en la Agencia?	8	✓		
¿Existe un comité de créditos para la aprobación del crédito en la Agencia?	9	✓		
¿Se realizan un seguimiento para verificar el destino de los fondos de los créditos otorgados en el Departamento de Crédito?	10		✓	@ Incumpliendo al art 123 y 124 del Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Créditos.
¿Los funcionarios del departamento de crédito realizan con agilidad los procesos para la concesión de créditos en la agencia?	11		✓	No cumple con el tiempo establecido en el manual Interno de Créditos.

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

1.3 FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿El Jefe de Agencia supervisa las operaciones crediticias a los funcionarios del Departamento de Crédito y Cartera?	12	√		
TOTAL Σ		9	3	

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras.

Σ =sumado
@=hallazgo

NIVEL DE CONFIANZA= $9/12*(100\%)=75$
NIVEL DE RIESGOS= $3/12*(100\%)=25$

CONFIANZA=75%
RIESGOS=25%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 26: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Ambiente de Control.

ALCANCE: Estructura Organizativa.

OBJETIVO: Verificar si con la Estructura Organizativa se puede controlar las actividades que realiza el departamento y que al mismo tiempo la información fluya de manera comprensible.

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿Se encuentra claramente definido el Organigrama Estructural de la Agencia?	1	√		
¿El Departamento de Crédito y Cartera posee un flujo gramas de procedimientos que indique el proceso a seguir en la Agencia?	2	√		
¿Existe un Manual de Funciones en la Agencia para establecer las funciones de cada empleado?	3	√		
TOTAL Σ		3	0	

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del Dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Σ = Sumado
@ = Hallazgo

NIVEL DE CONFIANZA= $3/3*(100\%)=100\%$

CONFIANZA=100%

RIESGOS=0%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 27: ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Ambiente de Control.

ALCANCE: Asignación de Autoridad y Responsabilidad.

OBJETIVO: Establecer si se toma en cuenta la asignación de Autoridad y Responsabilidad en el Departamento y se efectúa el establecimiento de relaciones de Jerarquías y Políticas de Autorización.

1.5 ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿Se toma en cuenta la antigüedad del trabajo de los empleados de la agencia para delegar responsabilidad y autoridad?	1	√		
¿Se hace una delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada empleado de la Agencia?	2	√		
¿Existen parámetros establecidos para realizar las delegaciones de funciones en la Agencia?	3	√		
¿La asignación en la Agencia de las funciones se realiza en forma escrita?	4	√		
¿El Jefe de Agencia revisa si se está cumpliendo con la función designada a los asesores de negocios?	5	√		
¿Existen estándares de procedimientos relacionados con el control de funciones en el departamento de crédito, influyen descripciones de trabajo de los empleados en la Agencia?	6	√		
¿Existen el número adecuado del personal tomando en cuenta la complejidad de las actividades y sistemas que se manejan para la concesión de créditos en la Agencia?	7	√		
TOTAL Σ		7		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras

Σ =sumado

NIVEL DE CONFIANZA= $7/7*(100\%)=100$

CONFIANZA=100%

RIESGOS= 0%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 28: POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo.**COMPONENTE:** Ambiente de Control.**ALCANCE:** Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos.**OBJETIVO:** Poner en Prácticas Políticas que permita un mejor reclutamiento de personas que se mantengan y que sean competentes dentro de los planes que tiene la Agencia.

1.6 POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿La Agencia tiene Políticas Y procedimientos para contratar al personal?	1	√		
¿Para la Selección del personal en la Agencia se convoca a concurso?	2	√		
¿Se procede con la entrevista previa, prueba de conocimientos y técnicas para la contratación del personal en la Agencia?	3	√		
¿En la Agencia se averigua sobre las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal?	4	√		
TOTAL ∑		4		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras

∑=sumado

NIVEL DE CONFIANZA= $5/5*(100\%)=100$ **CONFIANZA**=100%**RIESGOS**= 0%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

**EVALUACIÓN DEL RIESGO
CONSOLIDADO
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

TABLA N° 29: AMBIENTE DE CONTROL

ALCANCE	CONFIANZA	RIESGO
1. Integridad de Valores Éticos	100%	0%
2. Compromiso por la Competencia Profesional del Personal	80%	20%
3. Filosofía Administrativa y Estilo de Operación	75%	25%
4. Estructura Organizativa	100%	0%
5. Asignación de Autoridad y Responsabilidad	100%	0%
6. Políticas y Prácticas en materia de Recursos Humanos	100%	0%
TOTAL	555%	45%
TOTAL PROMEDIO	92,50%	7,50%

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

TP=CT/NA

TP=RT/NA

TP=555%/6 TP=92.50%

TP=45%/6 TP= 7,50 %

TABLA N° 30: NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
B	M	A
5% - 55%	56% - 75%	76% - 100%
A	M	B
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Conclusión: De acuerdo al análisis realizado se pudo observar que existe un 87% de confianza dentro del componente Ambiente de Control y un 13% que existe riesgo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 31: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Establecimiento de Objetivo.

ALCANCE: Objetivos Estratégicos.

OBJETIVO: Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos de manera que permita realizar una adecuada valoración de riesgos y promover actividades de control.

2. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVO

2.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿Existe un POA anual para la agencia?	1		√	@ No sé ha elaborado un POA individual adaptándose a las necesidades reales de la Agencia.
¿Se establecen metas y objetivos en el Departamento de Crédito y Cartera de la Agencia?	2		√	No se establecen metas por la falta de un plan estratégico.
¿Los objetivos del departamento de Crédito y Cartera son de conocimientos generales para los funcionarios de la Agencia?	3		√	No se han establecido objetivos departamentales.
¿Se realizan evaluaciones del cumplimiento de objetivos del Departamento de Crédito?	4		√	No porque no existen objetivos.
TOTAL ∑			4	

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras

∑=sumado

@=hallazgo

NIVEL DE RIESGO= $4/4*(100\%)=100$

RIESGO=100%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

**EVALUACIÓN DEL RIESGO
CONSOLIDADO
COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVO**

TABLA N° 32: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVO

ALCANCE	CONFIANZA	RIESGO
1. Objetivos Estratégicos	0%	100%
TOTAL	0%	100%
TOTAL PROMEDIO	0%	100%

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

TP=CT/NA
TP=0% / 1
TP=0%

TP=RT/NA
TP=100% / 1
TP=100%

TABLA N° 33: NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BMA		
5% - 55%	56% - 75%	76% - 100%
A	M	B
NIVEL DE CONFIANZA		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Conclusión: De acuerdo al análisis realizado se determinó un nivel de riesgo del 100% por la falta de un plan Operativo Anual que sirva de herramienta para mejorar el nivel de productividad de la Agencia.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 34: FUENTE INTERNA

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Identificación de Eventos.

ALCANCE: Fuente Interna.

OBJETIVO: Identificar si los procesos se desarrollan de acuerdo a lo establecido en los reglamentos internos institucionales, de manera que permita realizar una adecuada valoración de riesgos y promover actividades de control.

3. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

3.1 FUENTE INTERNA				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿Son adecuadas las instalaciones deservicios para el personal, así como los equipos, iluminación y ventilación?	1	√		
¿El Departamento de Crédito y Cartera cuenta con un Sistema Informático o Software Contable que permita obtener información actualizada y confiable?	2	√		
¿El sistema informático refleja la información financiera de manera completa y exacta en la Agencia?	3	√		
¿Se respalda en medios magnéticos los reportes periódicos de Cartera en la Agencia?	4	√		
¿El acceso a los recursos, registros y comprobantes está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas?	5	√		
¿Existe un programa de difusión y promoción sobre los productos y servicios financieros que oferta la Agencia?	6		√	@ Falta de un programa permanente de publicidad en medios locales.
TOTAL Σ		5	1	

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras

Σ =sumado

@=hallazgo

NIVEL DE CONFIANZA= $5/6*(100\%)=83,33$

NIVEL DE RIESGO= $1/6*(100\%)=16,67$

CONFIANZA=83,33%

RIESGO=16,67%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

**EVALUACIÓN DEL RIESGO
CONSOLIDADO
COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS**

TABLA N° 35: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

ALCANCE	CONFIANZA	RIESGO
1. Fuente Interna	83,33%	16,67%
TOTAL	83,33%	16,67%
TOTAL PROMEDIO	83,33%	16,67%

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

TP=CT/NA
TP=83,33% / 1
TP=83,33%

TP=RT/NA
TP=16,67% / 1
TP=16,67%

TABLA N° 36: NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
B	M	A
5% - 55%	56% - 75%	76% - 100%
A	M	B
NIVEL DE CONFIANZA		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Conclusión: Se determinó el 83% de nivel de confianza ya que la Agencia cuenta con recursos tecnológicos confiables e infraestructura adecuada; el 17% equivale al nivel de riesgo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 37: OBJETIVOS GLOBALES DE LA ENTIDAD

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos.

ALCANCE: Objetivos Globales de la Entidad.

OBJETIVO: Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos de manera que permita realizar una adecuada valoración de riesgos y promover actividades de control.

4. EVALUACIÓN DE RIESGOS

4.1 OBJETIVOS GLOBALES DE LA ENTIDAD				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿La Agencia, ha establecido objetivos, considerando actividades y estrategias para alcanzarlos?	1		√	No se ha establecido Objetivo para la Agencia.
¿Los objetivos se han definido en base a su estructura organizacional?	2		√	No se han definido objetivos.
¿Las actividades principales, están orientadas al logro de los objetivos y se consideraron dentro del plan estratégico?	3		√	La Agencia no cuenta con el POA.
¿Se han determinado los recursos necesarios, para alcanzar las metas establecidas?	4		√	Falta de recursos para de ejecutar actividades.
¿Se aplican evaluaciones con indicadores que permitan medir la Gestión y el cumplimiento de los objetivos de la Agencia?	5		√	@No se aplican indicadores que permitan medir el nivel de Gestión.
TOTAL Σ			5	

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Σ =sumado
@=hallazgo

NIVEL DE CONFIANZA= 0
NIVEL DE RIESGO= $5/5*(100\%)=100\%$

CONFIANZA=0%
RIESGOS= 100%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 38: OBJETIVOS ESPECÍFICOS PARA CADA ACTIVIDAD

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos.

ALCANCE: Objetivos Específicos para cada Actividad.

OBJETIVO: Determinar si el Departamento de Crédito tiene definido los objetivos, que le permitan realizar una valoración de riesgos y desarrollar un adecuado sistema de control.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS PARA CADA ACTIVIDAD				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿La Agencia, cumple con leyes y regulaciones establecidas en la institución y en la normativa aplicable a nivel nacional?	1	✓		
¿Los funcionarios del Departamento de Crédito tienen conocimiento del Reglamento de Crédito?	2	✓		
¿Si el monto de Crédito excede el límite autorizado requiere de otro proceso en la Agencia?	3	✓		Interviene la Oficina Matriz.
¿Cuenta el departamento de Crédito de la Agencia con peritos avaladores?	4	✓		
¿Existe una persona encargada de archivar los expedientes de Crédito en la Agencia?	5		✓	Ya que cada asesor es encargado y responsable de archivar los documentos.
¿Se verifica por cuenta física los expedientes de crédito permanentemente en la Agencia?	6		✓	@ No se realizan constataciones físicas de los expedientes de crédito en la Agencia.
¿Se mantienen datos actualizados de los clientes en cuanto a su situación económico financiera-patrimonio y legal?	8	✓		
¿Cuenta con un comité de crédito para la respetiva aprobación de Crédito?	9	✓		
¿Es confiable el procesamiento de la información para la Otorgación del Crédito en el Departamento de la Agencia?	10	✓		
¿El Departamento de Crédito, efectúan la calificación y análisis profundo de los clientes para la otorgación del crédito?	11	✓		
¿Se encuentra los documentos que respaldan los créditos (pagaré), resguardados con las seguridades necesarias en la Agencia?	7	✓		
¿Se realizan arqueos periódicos de los pagarés en el Departamento de Crédito de la Agencia?	12	✓		
¿Se lleva un registro detallado de los documentos que respaldan un crédito?	13	✓		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS PARA CADA ACTIVIDAD				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
CARTERA				
¿En la Agencia existe una persona encargada de notificar a los clientes en caso de morosidad?	14	√		
¿Se revisan debidamente los saldos pendientes para determinar cuáles son los clientes morosos en el Departamento de Cartera de la Agencia?	15	√		
¿Se respalda en medios magnéticos los reportes periódicos de cartera en la Agencia?	16	√		
¿Las cuentas atrasadas y las incobrables se revisan por algún funcionario ajeno al Departamento de Cartera de la Agencia?	17	√		
¿El sistema informático refleja la información financiera de manera completa y exacta?	18	√		
¿Se informa periódicamente a una persona responsable acerca de la cartera vencida y por vencer en la Agencia?	19	√		
¿Se autorizan adecuadamente los saneamientos de créditos por morosidad o descuentos en la Agencia?	20	√		
¿Se mantiene un registro de cuentas a cobrar en función de la antigüedad de saldos en el Departamento de Cartera de la agencia?	21	√		
¿Se cuenta con información del nivel de deuda confiable y actualizada en el departamento de Cartera de la Agencia?	22	√		
¿Se realizan periódicamente reuniones de trabajo con el departamento de Cartera en la Agencia?	23	√		
TOTAL	Σ	21	2	

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Σ=sumado
@=Hallazgo

NIVEL DE CONFIANZA= $21/23*(100\%)=91,30\%$
NIVEL DE RIESGOS= $2/23*(100\%)=8,70\%$

CONFIANZA=91,30%
RIESGOS=8,70%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 39: RIESGOS

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos.

ALCANCE: Riesgos.

OBJETIVO: Evaluar y medir los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados en el proceso.

4.3 RIESGOS				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿La Agencia, ha realizado un mapa de riesgo considerando: factores internos y externos, puntos clave, interacción con terceros, así como amenazas que se puedan afrontar?	1		√	@No se ha realizado un mapa de riesgos en la Agencia.
¿Los perfiles de riesgo y controles relacionados, han sido continuamente revisados para asegurar que el mapa del riesgo siga siendo válido?	2		√	No realizan controles continuos de los riesgos.
¿Existe un plan de mitigación de riesgos?	3		√	Ausencia de plan de mitigación de riesgos.
¿La administración de la Agencia ha valorado los riesgos considerando la probabilidad y el impacto?	4		√	No se ha determinado los riesgos de la Agencia.
¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son por factores internos o externos?	5		√	No se ha determinado factores internos o externos.
¿Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa importante a aquellos que deben tomar acción?	6		√	No se analizado la información para tomar correctivos inmediatos.
TOTAL Σ		0	6	

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras

Σ =Sumado

@=Hallazgo

NIVEL DE RIESGOS=6/6*(100%)=100%

RIESGOS=100%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 40: MANEJO DEL CAMBIO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos.

ALCANCE: Manejo del Cambio.

OBJETIVO: Verificar si los ambientes económicos, políticos y reguladores cambian y envuelven la actividad de la Agencia.

4.4 MANEJO DEL CAMBIO				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿Existen controles que aseguren si las acciones del Departamento de Crédito se lleven a cabo correctamente en la Agencia?	1	✓		
¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar a la Agencia?	2		✓	La Agencia no cuenta con un mapa de Riesgos.
¿En la Agencia el personal está en capacidad de reaccionar frente a los riesgos que pueden afectar?	3		✓	Desconocen los riesgos que puede afectar a la Agencia.
¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo en la Agencia?	4		✓	La Agencia no cuenta con un plan de acción.
¿Existe algún mecanismo para anticipar los cambios que pueda afectar a la Agencia?	5		✓	Se procede luego de haber ocurrido los hechos.
TOTAL Σ		1	4	

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Σ =sumado

NIVEL DE CONFIANZA= $1/5*(100\%)=20$

NIVEL DE RIESGOS= $4/5*(100\%)=80$

CONFIANZA=20%

RIESGOS=80%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

**EVALUACIÓN DEL RIESGO
CONSOLIDADO
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS**

TABLA N° 41: EVALUACIÓN DE RIESGOS

ALCANCE	CONFIANZA	RIESGO
1. objetivos globales de la entidad	0%	100%
2. objetivos específicos para cada actividad	91,30%	8,70%
3. riesgos	0%	100%
4. manejo del cambio	20%	80%
TOTAL	111,30%	288,70%
TOTAL PROMEDIO	27,83%	72,17%

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

TP=CT/NA
TP=111,30% / 4
TP=27,83%

TP=RT/NA
TP=288,70% / 4
TP=72,17%

TABLA N° 42: NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BMA		
5% - 55%	56% - 75%	76% - 100%
A	M	B
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Conclusión: Existe un nivel de confianza del 28% y un 72% de nivel de riesgo debido a la falta de implementación de un mapa de riesgos que permita determinar factores internos y externos que afecten directamente a la Agencia.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 43: REDUCIR LOS NIVELES DE RIESGOS

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Respuesta al Riesgo

ALCANCE: Reducir los niveles de riesgo.

OBJETIVO: Prevenir que los riesgos afecten a la institución provocando una inseguridad al logro de los objetivos de la institución.

5. RESPUESTA AL RIESGO

5.1 REDUCIR LOS NIVELES DE RIESGOS				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿En la Agencia se han definido procedimiento de control, para cada uno de los riesgos significativos e identificados?	1		√	No se ha identificado los riesgos que afectan a la Agencia.
¿Se identifica, se evalúa, se comunica y monitorea los riesgos en la Agencia?	2		√	No se evalúa los riesgos en la agencia.
¿Existe un método y lenguaje integrado de riesgos en la Agencia?	3		√	Se desconoce un lenguaje sobre los riesgos.
¿El personal de la Agencia entiende su rol como parte de la administración de riesgos?	4		√	El personal está involucrado sobre los riesgos que afectan a la agencia.
¿Conoce al responsable que asegure el proceso de gestión de riesgo y se Efectúe correctamente?	5		√	No existe un responsable designado en la agencia.
TOTAL Σ		0	5	

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras

Σ =sumado

NIVEL DE CONFIANZA= 0

NIVEL DE RIESGOS= $5/5 \times (100\%) = 100$

CONFIANZA=0%

RIESGOS= 100%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

**EVALUACIÓN DEL RIESGO
CONSOLIDADO
COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO**

TABLA N° 44: RESPUESTA AL RIESGO

ALCANCE	CONFIANZA	RIESGO
1. Reducir los niveles de riesgos	0%	100%
TOTAL	0%	100%
TOTAL PROMEDIO	0%	100%

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras

TP=CT/NA
TP=0% / 1
TP=0%

TP=RT/NA
TP=100% / 1
TP=100%

TABLA N° 45: NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BMA		
5% - 55%	56% - 75%	76% - 100%
A	M	B
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras

Conclusión: Se determinó un 100% de nivel de riesgo por la falta de un plan de acción que permita reducir los niveles de riesgos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 46: TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Actividad de Control.

ALCANCE: Tipos de Actividades de Control.

OBJETIVO: Interpretar a los controles preventivos, controles para detectar, controles manuales, controles computarizados y controles administrativos.

6. ACTIVIDAD DE CONTROL

6.1 TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿Los procedimientos de control son aplicados apropiadamente y comprendidos por el personal de la Agencia?	1	√		
¿Se realiza un control por área de trabajo, de la ejecución o desempeño comparado con el presupuesto vigente y con los resultados de ejercicios anteriores en el Departamento de Crédito y Cartera?	2	√		
¿Se realizan informes objetivos y oportunos en el Departamento de Crédito y Cartera de los resultados obtenidos por la aplicación de los distintos controles establecidos?	3	√		
¿Las operaciones de la Agencia, se autorizan, efectúan y aprueban conforme a las disposiciones legales vigentes y a las instrucciones de los responsables de su administración?	4	√		
¿La supervisión se realiza constantemente en la Agencia, con el fin de asegurar que se cumpla con las normas y regulaciones midiendo la eficacia y eficiencia del desempeño de los funcionarios?	5	√		
TOTAL Σ		5		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Σ =sumado

NIVEL DE CONFIANZA= $5/5*(100\%)=100$

CONFIANZA=100%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 47: CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Actividad de Control

ALCANCE: Control sobre los Sistemas de Información

OBJETIVO: Verificar que las Políticas y Procedimientos se cumplan en el Área de Sistemas de Información tanto a controles generales como de aplicación.

6.2 CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿El paquete de Software de la entidad posee una estructura para diseño e implementación del sistema, de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento del mismo?	1	√		
¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcance las entradas, proceso, almacenamiento y salidas de datos en la Agencia?	2	√		
¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento que ocurra?	3	√		
¿Monitorea la Gerencia en forma rutinaria los controles en el momento que se desarrolla las operaciones en proceso en la Agencia?	4	√		
¿Se capacita al personal de la Agencia para el manejo de los sistemas informáticos?	5	√		
¿Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a las responsabilidades?	7	√		
¿El sistema refleja la información de manera completa y exacta, colaborando para la toma de decisiones?	9	√		
¿El uso o conocimiento de la clave lo tiene solamente el usuario?	10	√		
¿Se respalda la información que maneja el departamento de crédito de la Agencia?	11	√		
¿El departamento de crédito de la Agencia cuenta con el hardware adecuado para realizar el trabajo?	12	√		
¿Todos los equipos de la Agencia cuentan con un programa de antivirus?	13	√		
¿Se realiza con frecuencia mantenimiento preventivo a los equipos en la Agencia?	14	√		
¿Controla el sistema de cómputo los montos máximos de créditos establecidos?	15	√		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

6.2 CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿Se encuentran determinaciones los porcentajes de calificación crediticia a los clientes para la aprobación de créditos de la Agencia?	16	√		
¿Tiene restricciones en el acceso a la información del sistema informático y documentación?	17	√		
¿Se encuentran con las seguridades necesarias los equipos informáticos que utiliza la Agencia?	18	√		
TOTAL Σ		18		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Σ =sumado

NIVEL DE CONFIANZA= $18/18*(1\%)=100\%$

CONFIANZA=100%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

**EVALUACIÓN DEL RIESGO
CONSOLIDADO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**

TABLA N° 48: ACTIVIDADES DE CONTROL

ALCANCE	CONFIANZA	RIESGO
1. Tipos de actividades de control	100%	0%
2. Control sobre los sistemas de información	100%	0%
TOTAL	100%	0%
TOTAL PROMEDIO	100%	0%

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

TP=CT/NA
TP=100% / 2
TP=100%

TP=RT/NA
TP=0% / 2
TP=0%

TABLA N° 49: NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
B	M	A
5% - 55%	56% - 75%	76% - 100%
A	M	B
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Conclusión: De acuerdo al análisis se determinó un 100% de nivel de confianza debido a un adecuado sistema de control.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 50: INFORMACIÓN

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Información y Comunicación

ALCANCE: Información

OBJETIVO: Capturar información pertinente, relacionada con actividades tanto internas como externas.

7. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

7.1 INFORMACIÓN				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿El sistema de información computarizado, responde a las políticas que definen los aspectos de soporte técnico, mantenimiento y seguridad?	1	√		
¿El sistema de información, cuenta con programas, aplicaciones y procedimientos documentados, así como con una segregación de funciones entre las distintas áreas administrativas?	2	√		
¿Los sistemas de información y comunicación, permite al Área Administrativa: identificar, capturar y comunicar información oportuna, para facilitar a los funcionarios cumplir con sus responsabilidades?	3	√		
¿Los sistemas de información cuentan con controles adecuados?	4	√		
TOTAL Σ		4		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Σ =sumado

NIVEL DE CONFIANZA= $4/4*(1\%)=100$

CONFIANZA=100%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 51: COMUNICACIÓN

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Información y Comunicación.

ALCANCE: Comunicación.

OBJETIVO: Apoyar la difusión y sustentación de sus valores éticos, así como de su misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión.

7.2 COMUNICACIÓN				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿La información que recibe el personal de la agencia es comunicada con claridad y responsabilidad?	1	√		
¿Existen canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba en la agencia?	2	√		
¿El jefe de Agencia mantiene actualizado al Gerente del desempeño y ocurrencia del departamento de crédito?	3	√		
TOTAL Σ		3		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras

Σ =sumado

NIVEL DE CONFIANZA= $3/3*(100\%)=100$

CONFIANZA=100%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

**EVALUACIÓN DEL RIESGO
CONSOLIDADO
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

TABLA N° 52: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ALCANCE	CONFIANZA	RIESGO
1. Información	100%	0%
2. Comunicación	100%	0%
TOTAL	100%	0%
TOTAL PROMEDIO	100%	0%

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

TP=CT/NA
TP=100% / 2
TP=100%

TP=RT/NA
TP=0% / 2
TP=0%

TABLA N° 53: NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
B	M	A
5% - 55%	56% - 75%	76% - 100%
A	M	B
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Conclusión: Se determinó un nivel de 100% de confianza por buen manejo de la información y comunicación interna y externa de la Agencia.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 54: ACTIVIDADES DE MONITOREO

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Supervisión.

ALCANCE: Actividades de Monitoreo.

OBJETIVO: Determinar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras en las operaciones diarias del departamento.

8. SUPERVISIÓN

8.1 ACTIVIDADES DE MONITOREO				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña en la Agencia?	1	√		
¿Se realiza actividades de registro con la existencia física en la Agencia?	2	√		
¿El Gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la Agencia?	3	√		
TOTAL Σ		3		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras

Σ =sumado

NIVEL DE CONFIANZA= $3/3*(100\%)=100$

CONFIANZA=100%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

TABLA N° 55: REPORTE DE DEFICIENCIAS

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo.

COMPONENTE: Supervisión.

ALCANCE: Reporte de Deficiencias.

OBJETIVO: Comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento del sistema de control, junto con la magnitud del riesgo y la probabilidad de ocurrencia.

8.2 REPORTE DE DEFICIENCIAS				
PREGUNTAS	N°	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
¿Se realiza el seguimiento y evaluación permanente del sistema del control interno, para determinar mejoras y ajustes requeridos en el Departamento de Crédito y Cartera de la Agencia?	1	√		
¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias en el Departamento de Crédito y Cartera?	2		√	No se aplican indicadores de gestión en el departamento de crédito y cartera de la Agencia.
¿Se verifica la eficacia de las actividades regulares de control, cuando se desarrollan y establecen nuevos sistemas de información en la Agencia?	3	√		
¿Se mejoran los sistemas de información, cuando el volumen y complejidad de las operaciones se incrementan significativamente?	4	√		
¿Se han definido herramientas de autoevaluación en el proceso crediticio del Departamento de Crédito en la Agencia?	5	√		
¿Las deficiencias detectadas durante el proceso de autoevaluación, son comunicadas inmediatamente, para su Corrección oportuna?	6	√		
TOTAL Σ		5	1	

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Σ =sumado

NIVEL DE CONFIANZA= $5/6*(100\%)=83,33$

NIVEL DE RIESGO= $1/6*(100\%)=16,67$

CONFIANZA=83,33%

RIESGOS= 16,67%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

**EVALUACIÓN DEL RIESGO
CONSOLIDADO
COMPONENTE: SUPERVISIÓN**

TABLA N° 56: SUPERVISIÓN

ALCANCE	CONFIANZA	RIESGO
1. actividades de monitoreo	100%	0%
2. reporte de deficiencias	83,33%	16,67%
TOTAL	183,33%	16,67%
TOTAL PROMEDIO	91,67%	8,33%

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

TP=CT/NA

TP=183,33% / 2

TP=91,67%

TP=RT/NA

TP=16,67% / 2

TP=8,33%

TABLA N° 57: NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
B	M	A
5% - 55%	56% - 75%	76% - 100%
A	M	B
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.
Elaborado por: Autoras

Conclusión: Se determinó que existe un nivel de confianza del 91,67% por el manejo adecuado del control interno de forma efectiva y clara en las operaciones diarias en la Agencia. Y un 8,33% de riesgo el cual no perjudica el control interno.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL CONTROL INTERNO

TABLA N° 58: RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO DEL CONTROL INTERNO

ALCANCE	CONFIANZA	RIESGO
1. Ambiente de Control.	92,50%	7,50%
2. Establecimientos de Objetivos.	0%	100%
3. Identificación de Eventos.	83%	17%
4. Evaluación de Riesgos.	28%	72%
5. Respuesta al Riesgo.	0%	100%
6. Actividades de Control.	100%	0%
7. Información y Comunicación.	100%	0%
8. Supervisión.	95,84%	4,16%
TOTAL	499,34%	300,66%
TOTAL PROMEDIO	62,42%	37,58%

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras

TP=CT/NA

TP=499,34% / 8

TP=62,42%

TP=RT/NA

TP=300,66% / 8

TP=37,58%

TABLA N° 59: NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BMA		
5% - 55%	56% - 75%	76% - 100%
A	M	B
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: Cuestionario del Control Interno Aplicados a los empleados del dpto. de Crédito y Cartera.

Elaborado por: Autoras

Conclusión: Luego de realizar un análisis de riesgo se determinó que la Agencia Puyo posee un porcentaje de nivel de riesgo del 38%.

Además podemos manifestar que el sistema de Control Interno aplicado a la Agencia Puyo de la COAC "29 de Octubre" Ltda., presenta un adecuado nivel de Confianza del 62%, esto se debe a que cuenta con herramientas que le permiten aumentar sus oportunidades y disminuir las amenazas logrando alcanzar un índice de productividad alto.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	15/04/2013
Revisado por:	VA	15/04/2013

EVALUAR LA EJECUCIÓN DE PRESUPUESTOS ASIGNADOS A LA AGENCIA PUYO.

TABLA N° 60: EVALUACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL DE LA COLOCACIÓN DE CARTERA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA. AGENCIA PUYO CEDULA ANALÍTICA COLOCACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO PERIODO 2011 Auditoria de Gestión						
COLOCACIÓN DE CARTERA	PRESUPUESTADO			EJECUTADO		
	CONSUMO	VIVIENDA	MICROCREDITO	CONSUMO	VIVIENDA	MICROCREDITO
ENERO	246000	30000	200387	140933	31117	197950
FEBRERO	241500	47000	181500	159780	74000	156770
MARZO	263205	40600	203817	175000	124000	108000
ABRIL	243000	40000	204000	118000	112000	139000
MAYO	280000	40000	207000	144000	76000	171000
JUNIO	280000	45000	202000	223000	71000	92000
JULIO	270000	40000	230000	196000	124000	87000
AGOSTO	240000	40000	220000	244000	57000	100000
SEPTIEMBRE	250000	50000	210000	220000	76000	140000
OCTUBRE	260000	40000	200000	123000	104000	166000
NOVIEMBRE	240000	35000	200000	117000	121000	140000
DICIEMBRE	220000	35000	180000	199208	37000	138000
TOTAL	Σ 3033705	Σ 482600	Σ 2438704	Σ 2059921	Σ 1007117	Σ 1635720

COLOCACIÓN DE CARTERA	CONSUMO USD	VIVIENDA USD	MICROCREDITO USD	OTAL
PRESU UESDADO	3033705	482600	2438704	5955009
EJECUTADO	2059921	107117	1635720	3802758
CUMPLIMIENTO %	√√ 67,90	√√ 22,20	√√ 67,07	√√ 63,86

NIVEL DE CUMPLIMIENTO = 63,86%

OBSERVACIÓN:

- Durante el periodo 2011, el grado de cumplimiento ha sido del 63,86 % en lo referente a la colocación de cartera de crédito compuesto de la siguiente manera; el 67,90% consumo, 22,20% vivienda y 67,07% microcrédito.

Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."
Elaborado por: Autoras

Σ = sumado
√√ = verificado y comprobado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	19/04/2013
Revisado por:	VA	19/04/2013

TABLA N° 61: EVALUACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL RECUPERACIÓN DE CARTERA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA. “AGENCIA PUYO” CEDULA ANALÍTICA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO PERIODO 2011 Auditoría de Gestión						
RECUPERACIÓN DE CARTERA	EJECUTADO			PRESUPUESTADO		
	CONSUMO	VIVIENDA	MICROCRÉDITO	CONSUMO	VIVIENDA	MICROCRÉDITO
ENERO	151515,56	70376	178000	148200	70200	171600
FEBRERO	155654	76722	142340	161280	80640	142080
MARZO	156601	61441	158435	165900	67150	161950
ABRIL	186894	90185	190826	154800	94600	180600
MAYO	148091	71301	137000	168000	80000	152000
JUNIO	147000	64447	131072	167700	74100	148200
JULIO	160000	85000	129000	176300	94300	139400
AGOSTO	171000	106000	203000	154800	94600	180600
SEPTIEMBRE	137000	45000	170000	156000	52000	192000
OCTUBRE	144000	54000	162000	168000	63000	189000
NOVIEMBRE	136500	49000	164500	157950	56700	190350
DICIEMBRE	14800	5550	16650	166000	62250	186750
TOTAL	Σ1709055,56	Σ779022,00	Σ1782823,00	Σ1944930,00	Σ889540,00	Σ2034530,00

RECUPERACIÓN DE CARTERA	CONSUMO USD	VIVIENDA USD	MICRO-CRÉDITO USD	TOTAL
PRESUPUESTADO	1944930,00	889540,00	2034530,00	4869000,00
EJECUTADO	1709055,56	779022,00	1782823,00	4270900,56
NIVEL DE CUMPLIMIENTO %	√87,87	√87,58	√87,63	√87,72

NIVEL DE CUMPLIMIENTO = 87,72%

OBSERVACIÓN:

- El nivel de cumplimiento de recuperación de cartera de crédito es 87,72%, de acuerdo a lo establecido en el presupuesto anual para la Agencia Puyo.

Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."
Elaborado por: Autoras

Σ = sumado
√ = verificado y comprobado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	19/04/2013
Revisado por:	VA	19/04/2013

TABLA N° 62: EVALUACIÓN CAPTACIONES AÑO 2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA. AGENCIA PUYO CEDULA ANALÍTICA CAPTACIONES Auditoria de Gestión			
CAPTACIONES	EJECUTADO	PROYECTADO	CUMPLIMIENTO %
A LA VISTA	19638360	17877555,7	109,85
ENCAJES	1430421	1627925,99	87,87
PLAZO FIJO	2122821	5967024,76	35,58
PLAZO AMIGO	1747557	1860536,55	93,93
MEJOR FUTURO/AHORRO MUNDIALISTA	210285	187809,66	111,97
CEFACO	167801	220804,07	76,00
TOTAL	Σ25317245	Σ27741656,73	Σ91,26

NIVEL DE CUMPLIMIENTO = 91,26%

OBSERVACIÓN:

- En las captaciones de depósitos a la vista, plazo fijo, plazo amigo, mejor futuro, y ahorro mundialista, existe un nivel de cumplimiento del 91,26% de acuerdo al presupuesto asignado a la Agencia Puyo.

Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."
Elaborado por: Autoras

Σ = sumado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	19/04/2013
Revisado por:	VA	19/04/2013

TABLA N° 63: EVALUACIÓN CRECIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS AÑO 2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 29 DE OCTUBRE LTDA. AGENCIA PUYO CEDULA ANALÍTICA CRECIMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS Auditoría de Gestión							
SERVICIOS	SEG. DE VIDA No.	RECAUDACIONES	TARJ.DE DEBITO No.	TRANSAC. ATM No.	GIROS PAGAD. No.	BONDOS PAGAD. No.	EMISION DE LIBRETA No.
ENERO	2.385	380	1685	3700	76	410	2461054
FEBRERO	2395	390	1695	3710	82	420	
MARZO	2405	400	1705	3720	88	430	
ABRIL	2415	410	1715	3730	94	440	
MAYO	2425	420	1725	3740	100	450	
JUNIO	2435	430	1735	3750	106	460	
JULIO	2445	440	1745	3760	112	470	
AGOSTO	2455	450	1755	3770	118	480	
SEPTIEMBRE	2465	460	1765	3780	124	490	
OCTUBRE	2475	470	1775	3790	130	500	
NOVIEMBRE	2485	480	1785	3800	136	510	
DICIEMBRE	2495	490	1795	3810	142	520	
PREOMEDIO	≈2440	≈435	≈1740	≈3755	≈19	≈465	205088

OBSERVACIÓN:

- El índice de crecimiento de la Agencia en la prestación de servicios financieros es favorable, se ha logrado un cumplimiento de acuerdo con lo presupuestado.

Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."
Elaborado por: Autoras

≈ = verificado con documento fuente

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	19/04/2013
Revisado por:	VA	19/04/2013

VERIFICAR QUE EL PROCESO OPERACIONAL DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS CUMPLA CON LOS PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA SU APROBACIÓN.

Los componentes sujetos a análisis son el Área de Crédito y el de Cartera, se lo realiza debido a que se necesita conocer si se están otorgando los créditos adecuadamente, y además si la cartera se está recuperando oportunamente.

ÁREA DE CRÉDITO

El encargado de la gestión y ejecución de los productos y servicios financieros de que dispone la entidad financiera para sus socios, clientes y público en general. Su función específica es la gestión, análisis y aprobación de operaciones de crédito, responsabilizándose además de su plena recuperación y rentabilidad.

PROCESO CREDITICIO

A continuación presentamos el proceso operativo para la emisión de un crédito mismo que se encuentra establecido en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda.:

SUJETOS DE CRÉDITOS

De acuerdo al MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO de la Cooperativa, Título III, Capítulo I, **Art. 15.-** Serán sujetos de créditos los socios de la Cooperativa, clientes o terceros que justifiquen los requisitos generales y los que para cada producto se requieran.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	08/04/2013
Revisado por:	VA	08/04/2013

Proceso N° 01: INFORMACIÓN

El Asesor de Negocios, facilita información acerca de las líneas de crédito existentes, sus características, requisitos generales y específicos, tasas de interés, plazo, forma de pago, forma de desembolso y garantías. Es importante que al momento de dar la información se revise la calificación del socio solicitante, cónyuge y garantes, en la Central de Riesgos del Sistema Financiero Nacional y si es cliente de la Cooperativa su expediente.

Proceso N° 02: RECEPCIÓN

La solicitud de crédito se receptorá debidamente llena y firmada por el deudor principal y garante adjuntando todos los requisitos estipulados de acuerdo al producto financiero, añadir además la información de la Central de Riesgos de Sistema Financiero Nacional, el historial crediticio y la hoja de ruta. En caso de existir inconvenientes en la documentación, instruir al cliente para que presente la documentación faltante, de no cumplir con los requisitos establecidos no se receptorá la solicitud.

Proceso N° 03: ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

Una vez conformado el expediente con los documentos ya indicados, se procede a realizarla calificación del cliente de acuerdo al MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO (CAPÍTULO II, Art. 64).

DOCUMENTACIÓN DE LOS EXTEDIENTES DE CRÉDITO: Cada carpeta deberá contener información dividida en cuatro partes:

- a) Información básica del socio.- Es la información elemental que identifica al socio, garante y cónyuges, la misma que estará en función a las condiciones que aplique cada uno de los productos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	19/04/2013
Revisado por:	VA	18/04/2013

- b) Órdenes de Operación.- Es el desarrollo del proceso operativo del crédito.
- c) Información financiera crediticia.- Es la información que forma documentada sustenta el análisis y evaluación integral del crédito.
- d) Análisis y Evaluación integral de crédito.- Es el desarrollo del proceso de aprobación de Crédito.

El Asesor de Negocios deberá considerar, previamente a sus dictámenes e informes aspectos técnicos y financieros, es decir elementos de juicio que permitan tener un criterio acertado para adoptar decisiones correctas basándose en la metodología de crédito por producto.

Proceso 04: INSPECCIÓN

A través de la inspección se realiza el diagnóstico del lugar materia de la inversión y se establece conjuntamente con el solicitante el plan de inversiones y el plan de explotación, además se constata y avalúa las garantías reales ofrecidas para el respaldo de la operación crediticia de acuerdo al Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Crédito (Capítulo II AVALUÓ DE GARANTÍAS).

Art. 95.- Las garantías deberán ser evaluadas por peritos calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros y nombrados por el Consejo de Administración.

Art. 99.- Los informes de los avalúos deben ser entregados al asesor de Negocios sin que los mismos sean dados a conocer al socio directamente por el perito. En el informe de inspección previa se hace constar las razones (técnicas y financieras) por las cuales es recomendable conceder o no el crédito solicitado,

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	19/04/2013
Revisado por:	VA	19/04/2013

la capacidad actual y potencial de pago y que fuente de ingresos adicionales tiene que puedan cubrir una eventual pérdida en el plan de inversiones propuesto.

Proceso 05: RESOLUCIONES

Después de verificar y comprobar que toda la información del cliente es fidedigna, el Asesor de Negocios procede a elaborar la Resolución, para después someterla a discusión ante el Comité de Crédito para su aprobación de acuerdo al Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Crédito (Titulo II CAPÍTULO I NIVELES DE APROBACIÓN, Art. 3 y CAPÍTULO II Art. 14).

Proceso 06: SEGUIMIENTO

Los controles de inversión realizados por el Departamento de Crédito a los préstamos concedidos y la recuperación casi total (sin intervención del Departamento Legal) de los mismos demuestran la importancia de realizar un seguimiento periódico. Dando cumplimiento al Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Crédito (Título VII CAPÍTULO UNICOSEGUIMIENTO DEL DESTINO DEL CRÉDITO, Art. 123 y Art. 124).

Art. 123.- El Asesor de Negocios realizará el seguimiento del destino de los fondos de los créditos de vivienda o en aquellos que se requiera.

Art. 124.- Es obligación de Asesor de Negocios realizar un control de inversión o destino del crédito, pasado los 15 días de haber realizado el desembolso.

En los controles de inversión, a más de verificar las inversiones y las garantías es importante determinar otros ingresos con los cuales el deudor pueda asegurar el pago

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	19/04/2013
Revisado por:	VA	19/04/2013

EVALUACIÓN DE LOS CRÉDITOS EMITIDOS

Para el proceso de evaluación de créditos emitidos se realizara a través de la elaboración de matrices para verificar físicamente las carpetas de los créditos emitidos de los diferentes productos financieros como son: Consumo, Vivienda, y Microcrédito, con la finalidad de medir el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos internos establecidos por la cooperativa. Durante el periodo económico 2011.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	19/04/2013
Revisado por:	VA	19/04/2013

TABLA N° 64: MATRIZ EVALUACIÓN DE CRÉDITO DE CONSUMO

N°	N° CRÉDITO	N° CEDÚLA DE IDENTIDAD	NOMBRES DEL SOCIO	EDAD	ESTADO CIVIL	ACTIVIDAD ECONÓMICA	TIPO DE CRÉDITO	SUB PRODUCTO	DESTINO	MONTO	PLAZO MESES	TASA DE INTERES	GARANTIA	% COBERTURA GARANTIAS			FORMA DE PAGO	CUMPLE			% CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
														HIPOT.	PREND.	AUTOLIQ.		SI	NO	NA		
1	6205885231	1600450801	AGUAYO CACERES LUIS RAMIRO	25	SOLTERO	EMPLADO PRIVADO	CONSUMO	EMERGENTE	ADQUISICIÓN TERRENO	3000	@ 130	14,70%	N/A	N/A	N/A	N/A	VENTANILLA	✓			85%	No cumple con el plazo máximo de pago, de acuerdo al Manual Interno.
2	6205887952	1600748014	AGUIAR PLJA HENRY JAVIER	22	SOLTERO	EMPLADO PRIVADO	CONSUMO	EMERGENTE	ADQUISICIÓN TERRENO	3000	@ 130	14,70%	N/A	N/A	N/A	N/A	VENTANILLA	✓			85%	No cumple con el plazo máximo de pago, de acuerdo al Manual Interno.
3	6205832012	1500301096	ALVARADO GREFA BERTHA MARCELINA	48	CASADA	EMPLEADO PÚBLICO (PROFESOR)	CONSUMO	ORDINARIO TABULADO	REPARACIÓN DE VIVIENDA	7000	36	14,70%	N/A	N/A	N/A	N/A	DEBITO DE SUELO	✓			100%	
4	6205920252	1600090755	ALVARADO PADILLA EUSEBIO RICARDO	55	CASADO	EMPLEADO PÚBLICO (AUXILIAR DE SERVICIOS)	CONSUMO	ORDINARIO TABULADO	TERMINACIÓN DE VIVIENDA	5000	36	14,70%	GARANTIA QUIROGRAFARIA	N/A	N/A	N/A	DEBITO DE SUELO	✓			100%	
5	6205706771	1600136079	ANDI LOPEZ HERMELINDA ELIZABETH	41	CASADA	EMPLEADO PÚBLICO (PROFESOR)	CONSUMO	ORDINARIO TABULADO	GASTOS DE EDUCACIÓN	3000	@ 130	14,70%	N/A	N/A	N/A	N/A	DEBITO DE SUELO	✓			85%	No cumple con el plazo máximo de pago, de acuerdo al Manual Interno.
6	6205780631	140077689	ANDICHA MAMASA ISABEL CAROLINA	63	DIVORCIADO	JUBILADO	CONSUMO	ORDINARIO TABULADO	GASTOS SALUD	3000	@ 130	14,70%	N/A	N/A	N/A	N/A	DEBITO DE SUELO	✓			85%	No cumple con el tiempo máximo de pago, de acuerdo al Manual Interno.
7	6205719192	1600445926	ANDRADE GOMEZ MAYRA ALEXANDRA	25	DIVORCIADO	EMPLEADO PÚBLICO	CONSUMO	ORDINARIO TABULADO	COMPRA DE BIENES MUEBLES	3000	30	15,20%	GARANTIA QUIROGRAFARIA	N/A	N/A	N/A	VENTANILLA	✓			100%	
8	6205877091	1804483020	ANGULO CARVAJAL STALIN PATRICIO	29	CASADO	POLICIA	CONSUMO	ORDINARIO	COMPRA DE BIENES MUEBLES	4950	36	15,20%	GARANTIA QUIROGRAFARIA	N/A	N/A	N/A	VENTANILLA	✓			100%	
9	6205777311	1600283808	ARANDA FREIRE JORGE	43	SOLTERO	EMPLEADO PÚBLICO (ANALISTA TÉCNICO)	CONSUMO	ORDINARIO TABULADO	COMPRA DE BIENES MUEBLES	3500	30	14,70%	N/A	N/A	N/A	N/A	DEBITO DE SUELO	✓			100%	
10	6205857832	1500473002	ALVARADO PAUCHI JORGE PATRICIO	39	DIVORCIADO	EMPLEADO PÚBLICO (MILITAR)	CONSUMO	ORDINARIO TABULADO	COMPRA DE BIENES MUEBLES	10000	54		GARANTIA QUIROGRAFARIA	N/A	N/A	N/A	DEBITO DE SUELO	✓			100%	

Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."
Elaborado Por: Autoras

- @= hallazgo
- Ø=Incumplimiento de las normas, manuales, reglamentos y planificación
- ✓= Revisado, comparado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	19/04/2013
Revisado por:	VA	19/04/2013

TABLA N° 65: MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CRÉDITO DE VIVIENDA

N°	N° CRÉDITO	N° CEDÚLA DE IDENTIDAD	NOMBRES DEL SOCIO	EDAD	ESTADO CIVIL	ACTIVIDAD ECONÓMICA	TIPO DE CRÉDITO	SUB PRODUCTO	DESTINO	MONTO	PLAZO MESES	TASA DE INTERES	GARANTIA	% COBERTURA GARANTIAS			FORMA DE PAGO	CUMPLE			% CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
														HIPOT.	PREND.	AUTOLIQ.		SI	NO	NA		
1	6205698874	2100065974	BETANCOURT GUERRERO HOMAR WILSON	33	CASADO	EMPLEADO PRIVADO	VIVIENDA	HIPOTECARIO	CONSTRUCCION DE VIVIENDA	25000	48	10.77%	HIPOTECARIA	✓			VENTANILLA	✓			100%	
2	6205784911	1600178055	CARRASCO ZURITA HENRY VINICIO	38	CASADO	EMPLEADO PRIVADO	VIVIENDA	HIPOTECARIO	CONSTRUCCION DE VIVIENDA	19000	60	10.77%	HIPOTECARIA	✓			VENTANILLA	✓			100%	
3	6205794391	0601322886	CARRERA ELSA CUMANDA	53	CASADA	JUBILADA	VIVIENDA	HIPOTECARIO	MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	10000	60	10.77%	HIPOTECARIA	✓			VENTANILLA	✓			100%	
4	6205695910	1600187833	CASTILLO MAYANCHA GULLIBER EFRAIN	45	CASADO	MILITAR	VIVIENDA	HIPOTECARIO	TERMINADOS DE VIVIENDA	10000	48	10.77%	HIPOTECARIO	✓			VENTANILLA	✓			100%	
5	6205636219	1400106561	BRACHO VELEZ ALVA GRACIELA	56	CASADA	EMPLEADO PUBLICO	VIVIENDA	HIPOTECARIO	MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	15000	60	10.77%	HIPOTECARIO	✓			VENTANILLA	✓			100%	

Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."
Elaborado Por: Autoras

✓= Revisado, comparado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	19/04/2013
Revisado por:	VA	19/04/2013

TABLA N° 66: MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITO

N°	N° CRÉDITO	N° CEDÚLA DE IDENTIDAD	NOMBRES DEL SOCIO	EDAD	ESTADO CIVIL	ACTIVIDAD ECONÓMICA	TIPO DE CRÉDITO	SUB PRODUCTO	DESTINO	MONTO	PLAZO MESES	TASA DE INTERES	GARANTIA	% COBERTURA GARANTIAS			FORMA DE PAGO	CUMPLE			% CUMPLIMIENTO	COMENTARIO
														HIPOT.	PREND.	AUTO LIQ.		SI	NO	NA		
1	6205914914	1600301103	ALDAZ CHERREZ ERIKA MONSERRATH	34	CASADA	COMERCIANTE	MICROCRÉDITO	FONDOS PROPIOS	COMPRA DE VEHICULO	15000	48	22.60%	QUIROGRAFARIA	N/A	N/A	N/A	VENTANILLA	✓			100%	
2	6205843873	1802161099	ALMEIDA GARZON VICTOR MANUEL	39	CASADO	COMERCIANTE	MICROCRÉDITO	FONDOS PROPIOS	COMPRA DE VEHICULO	15000	36	22.60%	QUIROGRAFARIA	N/A	N/A	N/A	VENTANILLA	✓			100%	
3	6205914914	0602158289	ALLAUCA LLAMUCA MARIA PIEDAD	40	DIVORCIADA	COMERCIANTE	MICROCRÉDITO	FONDOS PROPIOS	COMPRA DE VEHICULO	10000	36	24%	QUIROGRAFARIA	N/A	N/A	N/A	VENTANILLA	✓			100%	
4	6206106951	0602436206	ALLAUCA MOCHA CARMEN AMELIA	42	CASADO	COMERCIANTE	MICROCRÉDITO	FONDOS PROPIOS	CAPITAL DE TRABAJO	5000	24	24%	N/A	✓	N/A	N/A	VENTANILLA	✓			100%	El socio mantiene hipoteca abierta
5	6205728471	1600243016	CEDEÑO BAREIRO DAYSI CARLINA	41	CASADA	COMERCIANTE	MICROCRÉDITO	FONDOS PROPIOS	COMPRA DE VEHICULO	15000	48	22.60%	QUIROGRAFARIA	N/A	N/A	N/A	VENTANILLA	✓			100%	
6	6206173291	1600338659	CAMBIZACA CHOCHO BLADIMIR ALBERTO	32	CASADO	COMERCIANTE	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO	COMPRA DE VEHICULO	15000	48	22.60%	QUIROGRAFARIA	N/A	N/A	N/A	VENTANILLA	✓			100%	
7	6205897314	1600227225	CHARIGUAMAN CHOTO SEGUNDO MANUEL	48	CASADO	MECANICO	MICROCRÉDITO	FONDOS PROPIOS	COMPRA DE TERRENO	12000	48	22.60%	QUIROGRAFARIA	N/A	N/A	N/A	VENTANILLA	✓			100%	
8	6205976811	1600265704	CHARIGUAMAN ROSERO LUPE MARINA	38	CASADA	COMERCIO	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO	COMPRA DE TERRENO	8000	36	24%	QUIROGRAFARIA	N/A	N/A	N/A	VENTANILLA	✓			100%	
9	6206168072	1600265702	CHARIGUAMAN ROSERO PAULO CESAR	37	SOLTERO	CARPINTERO	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO	CAPITAL DE TRABAJO	3000	24	24.60%	SIN GARANTIA	N/A	N/A	N/A	VENTANILLA	✓			100%	
10	6206133959	11600606790	CHICAIZATIPANGUANO MARTHA CECILIA	24	SOLTERA	COMERCIANTE	MICROCRÉDITO	MICROCRÉDITO	CAPITAL DE TRABAJO	3000	30	24.60%	SIN GARANTIA	N/A	N/A	N/A	VENTANILLA	✓			100%	

Fuente: Archivos de la COAC "29 de octubre Ltda."

Elaborado Por: Autoras

✓= Revisado, comparado

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	19/04/2013
Revisado por:	VA	19/04/2013

HOJA DE HALLAZGOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE LTDA".
AGENCIA PUYO
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y CARTERA

TABLA N° 67: HOJA HALLAZGOS

N°	PARÁMETRO	DETALLE
01	NO SE HA ELABORADO UN PLAN OPERATIVO ANUAL EN LA AGENCIA.	
	CONDICIÓN	No existe un Plan Operativo Anual, determinado en la Agencia.
	CRITERIO	Reglamento del sistema de Gestión de Seguimiento de la Información; Art. 19.- Administración de la continuidad del negocio. Elaborar y documentar una estrategia de continuidad de las actividades de la cooperativa consecuente con los objetivos y prioridades acordados.
	CAUSA	Desconocimiento de la elaboración de un POA.
	EFECTO	La falta de elaboración del POA, no permite visualizar hacia el futuro, identificando las amenazas y oportunidades que se pueden presentar y evaluar nuevos campos para una posible participación en ellos.
	CONCLUSIÓN	Al no contar con un POA se determina un incumplimiento del presupuesto establecido para la Agencia.
	RECOMENDACIÓN	Establecer y elaborar un POA con la finalidad de determinar, estrategias, que permita el incrementando de participación en el mercado financiero local.
02	INCUMPLIMIENTO DE LAS METAS PRESUPUESTADAS EN LA COLOCACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO.	
	CONDICIÓN	Incumplimiento en el presupuesto asignado para la Agencia, referente a la colocación de cartera de crédito.
	CRITERIO	Presupuesto Anual Asignado a la Agencia.
	CAUSA	<ul style="list-style-type: none"> • La falta de un POA acorde a las necesidades reales de la Agencia. • No existe coordinación de reuniones periódicas de trabajo para establecer estrategias de negocios con el personal involucrado. • La ausencia de una campaña publicitaria permanente en los medios locales de los productos financieros que ofertan la Agencia Puyo.
	EFECTO	La Agencia Puyo, no ha cumplido con los márgenes y niveles establecido en el presupuesto anual asignado en la colocación de cartera de crédito.
	CONCLUSIÓN	El incumplimiento de las metas asignadas en el presupuesto anual en lo referente a la colocación de cartera de crédito se debe a la falta de un plan operativo anual.
	RECOMENDACIÓN	Elaborar un POA, en el cual se establezcan estrategias que ayuden a mejorar los niveles y márgenes de la productividad de la Agencia Puyo.
03	NO EXISTE UN MAPA DE RIESGOS.	
	CONDICIÓN	Carencia de un Mapa de Evaluación de Riesgos.
	CRITERIO	Reglamento Interno de Seguridad y Salud Art. 03 Identificar, medir y evaluar los riesgos existentes en el proceso de actividades administrativas.

Fuente: Cuestionario de Control Interno
Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	06/05/2013
Revisado por:	VA	06/05/2013

N°	PARÁMETRO	DETALLE
	CAUSA	Desconocimiento reglamento interno de seguridad y salud.
	EFEECTO	Incumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud, que puede ocasionar accidentes poniendo en riesgos el recurso humano, los bienes materiales.
	CONCLUSIÓN	Inexistencia de un mapa de evaluación de riesgos, puede ocasionar caos en el personal por el desconocimiento del procedimiento a seguir en caso de desastres naturales o accidentes.
	RECOMENDACIÓN	Elaborar un Mapa de Riesgo, con la finalidad de preservar los mecanismos de seguridad en el recurso humano y los recursos materiales de la Agencia Puyo.
04	NO SE APLICAN INDICADORES DE GESTIÓN.	
	CONDICIÓN	La Agencia Puyo no aplica indicadores de gestión para supervisar y evaluar el desempeño del personal.
	CRITERIO	Reglamento del sistema de Gestión de Seguimiento de la Información; Art. 25.- Aplicar indicadores de gestión los cuales constituirán la expresión cuantitativa y cualitativa del desempeño del personal permitiendo tomar acciones correctivas.
	CAUSA	Desconocimiento del Reglamento del Sistema de Gestión de Seguimiento de la Información.
	EFEECTO	La falta de aplicación de indicadores de gestión, no permite medir el índice de productividad de la Agencia, no se puede tomar acciones correctivas para el cumplimiento de las metas establecidas.
	CONCLUSIÓN	Al no aplicar indicadores de gestión en la Agencia, impide una evaluación de eficiencia y eficacia en el desempeño del personal.
	RECOMENDACIÓN	Aplicar indicadores de gestión que permita evaluar y mejorar el nivel de desempeño del personal de la Agencia Puyo, con la finalidad de incrementar la productividad.
05	FALTA DE EVALUACIÓN AL PERSONAL.	
	CONDICIÓN	No se realizan evaluaciones periódicas, a los funcionarios del Departamento de Crédito, para medir el nivel de rendimiento individual.
	CRITERIO	Reglamento Interno de Trabajo Art. 88; Se establece el sistema de evaluación de los empleados de la COAC, mediante la implementación de un proceso de calificaciones periódicas, con el fin de obtener el grado de eficiencia en el desempeño del cargo.
	CAUSA	Falta de implementación de un programa de evaluación periódica al personal para medir el desempeño individual.
	EFEECTO	Para obtener un mayor desempeño y cumplimiento de las metas establecidas, es necesaria la evaluación periódica con la finalidad de aumentar el nivel de productividad de los funcionarios.
	CONCLUSIÓN	La falta de evaluación a los funcionarios del Departamento de Crédito no permite identificar los factores que impide desarrollar un mejor desempeño.
	RECOMENDACIÓN	Se implemente un programa de evaluación periódica con la finalidad de identificar los factores que obstaculizan el desempeño y buscar estrategias en apoyo para incrementar los niveles de productividad de la Agencia.
06	FALTA DE UNA CAMPAÑA PERMANENTE DE PUBLICIDAD Y PROPAGANDA.	
	CONDICIÓN	Falta de un programa de publicidad permanente en medios locales para la difusión de los productos y servicios financieros que se oferta.

Fuente: Cuestionario de Control Interno
Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	06/05/2013
Revisado por:	VA	06/05/2013

N°	PARÁMETRO	DETALLE
	CRITERIO	La publicidad en una herramienta importante, ayuda a obtener un mejor posicionamiento en el mercado financiero local.
	CAUSA	La Agencia Puyo no cuenta con un plan anual de promoción y publicidad que permita el uso de los recursos económicos asignados en el presupuesto.
	EFEECTO	Constituye un punto negativo para la Agencia, en vista que no se da a conocer los productos y servicios que ofrece la institución.
	CONCLUSIÓN	La carencia de un plan permanente de promoción y difusión en medios locales de los productos y servicios financieros que ofertan la cooperativa, ocasiona un bajo nivel en la productividad de la Agencia.
	RECOMENDACIÓN	Elaborar una campaña de propaganda y publicidad con el fin de difundir y promocionar permanentemente en medios locales los servicios y productos financieros que ofrece.
07	NO SE REALIZA UN SEGUIMIENTO AL DESTINO DE LOS FONDOS POR EMISIÓN DE UN CRÉDITO.	
	CONDICIÓN	No se realizan seguimientos a los créditos (microcrédito y vivienda) otorgados luego de su desembolso para verificar el destino de los fondos del crédito.
	CRITERIO	Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Crédito Art. 123 y 124. El asesor de negocios realizará el seguimiento del destino de los fondos de los créditos de vivienda o en aquellos que se requiera y presentará en forma escrita el informe el mismo que formará parte de la carpeta de créditos.
	CAUSA	Incumplimiento del Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Crédito (Art.123 – Art.124).
	EFEECTO	Incremento de índices de morosidad por la mala inversión de los fondos.
	CONCLUSIÓN	El Asesor de Negocios no da seguimiento del destino de los fondos de los créditos como está establecido en el Manual Interno de Créditos.
	RECOMENDACIÓN	Revisar periódicamente los informes a los Asesores de Negocios sobre el seguimiento del destino de los fondos de los créditos otorgados.
08	NO SE REALIZAN CONSTATAIONES FÍSICAS DE LOS EXPEDIENTES DE CRÉDITO.	
	CONDICIÓN	El área de Crédito no realiza constataciones físicas de expedientes ni una sola vez en el año y existen documentos extraviados.
	CRITERIO	Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Crédito Art. 177; el archivo de las carpetas debe estar bajo custodia del asesor de negocios con respaldos requeridos y el jefe de Agencia será responsable de revisar mensualmente que el archivo se encuentre al día y orden.
	CAUSA	Descoordinación y falta de organización del personal de área para que se realice la verificación física de los expedientes.
	EFEECTO	Podrían extraviarse más expedientes originando malestar en los clientes y en el personal pues no existe un registro alguno de su ubicación.
	CONCLUSIÓN	No se realiza en el año ninguna constatación física de los expedientes ya que no se conoce su ubicación exacta pues no existe ningún registro.

Fuente: Cuestionario de Control Interno
Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	09/05/2013
Revisado por:	VA	09/05/2013

N°	PARÁMETRO	DETALLE
	RECOMENDACIÓN	Para evitar la pérdida o deterioro de los expedientes debería realizar la constatación física por lo menos dos veces en el año de tal manera se lleve un registro que permita tener constancia de la ubicación y estado del expediente; esta actividad debería constar en la planificación de la operación anual.
09	EXCEDE LOS LÍMITES DE PLAZO EN MESES DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO.	
	CONDICIÓN	Existen 4 carpetas de créditos de consumo emitidos que superan los límites de plazo establecidos para este tipo de producto y de acuerdo al monto otorgado.
	CRITERIO	Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Crédito Art. 26 los subproductos de consumo se detallan en la ANEXO N° 03.
	CAUSA	Falta de supervisión del proceso de crédito.
	EFEECTO	Demora en la recuperación de capital otorgado.
	CONCLUSIÓN	Exceden los límites de plazo máximos de acuerdo a lo establecido para este tipo de producto y monto de crédito.
	RECOMENDACIÓN	Realizar supervisiones periódicas, para verificar la información, y determinar el cumplimiento de las políticas internas de créditos.
10	FALTA DE DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTE EL PATRIMONIO COMO GARANTÍA.	
	CONDICIÓN	El Crédito # 6205885231 del Sr. AGUAYO CÁCERESLUIS RAMIRO, existen certificados de electrodomésticos que no cubre el monto otorgado.
	CRITERIO	Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Crédito Art. 89 todos los créditos a excepción de aquellos amparados en garantías auto liquidables o los que no requieren de granate, deberán estar respaldados por una garantía quirografaria, prendaria, hipotecaria u otro legalmente constituida.
	CAUSA	Falta de verificación de documentación.
	EFEECTO	La garantía no cubre el valor de crédito otorgado.
	CONCLUSIÓN	Documentación de respaldo de patrimonio no justifica el monto de crédito otorgado.
	RECOMENDACIÓN	Verificar la documentación de sustento del patrimonio. Que justifique el monto del crédito otorgado.
11	DIFICULTAD PARA ACCEDER AL CRÉDITO.	
	CONDICIÓN	Los excesivos requisitos solicitados se convierten en una gran dificultad para acceder al crédito por parte de los socios de la Cooperativa.
	CRITERIO	Dependiendo del producto financiero el Asesor de Negocios debe basarse al Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Crédito en los siguientes artículos: Art. 60.- Microcrédito Art. 61.- Consumo Art. 62 Vivienda
	CAUSA	Falta de aplicación de las políticas internas para el desarrollo del proceso de emisión de créditos.
	EFEECTO	Insatisfacción por parte de los socios ya que al demorarse el proceso de otorgación de un crédito, en ocasiones prefieren desistir del mismo y buscar otra institución financiera.
	CONCLUSIÓN	La demora en los trámites es un aspecto relevante que consideran dificultoso para poder acceder a un crédito que ofrece la Cooperativa.
	RECOMENDACIÓN	Aplicar las políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Crédito, para que el proceso de la concesión de crédito se realice de manera ágil y oportuna, reduciendo así toda tramitología existente, permitiendo de esta manera superación y beneficio de los socios.

Fuente: Cuestionario de Control Interno
Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	09/05/2013
Revisado por:	VA	09/05/2013

INDICADORES DE GESTIÓN.

EJIN
1/2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA. (AGENCIA PUYO)
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y CARTERA

TABLA N° 68: INDICADORES DE GESTIÓN

ÍNDICES	FÓRMULA	DATOS	INTERPRETACIÓN
EFICIENCIA			
Atención de clientes que solicitaron créditos en la Agencia	$\frac{\# \text{ Clientes atendidos para créditos}}{\# \text{ total de solicitantes de créditos}}$	$672/1000 = 0,67 * 100 = 67\%$	Con este indicador se logró determinar que el 67% del total de solicitantes de créditos han sido atendidos, con un grado de satisfacción, esto demuestra que el 23% no fue atendido por el incumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual Interno de Políticas y Reglamentos de Crédito de la cooperativa.
Tiempo para la aprobación de crédito	$\frac{\text{Tiempo que toma la aprobación de un crédito}}{\text{Tiempo establecido en el Reglamento}}$	$15 \text{ días} / 5 \text{ días} = 3 * 100 = 300\%$	Con este indicador se determina que el Departamento de Crédito tarda tres veces más al tiempo establecido, en la aprobación de un crédito. Provocando demora en los trámites lo que ocasiona molestia al socio solicitante.
Productividad del Departamento	$\frac{\# \text{ Total Créditos Aprobados}}{\# \text{ Créditos estimados}}$	$672/800 = 0,84 * 100 = 84\%$	Este indicador demuestra que el 84% de los funcionarios del Departamento de Crédito y Cartera son productivos para la Agencia.
Créditos aprobados que anexan documentación	$\frac{\# \text{ Créditos entregados que anexan documentación}}{\# \text{ Total de créditos revisados}}$	$21/25 * 100 = 84\%$	Del total de expedientes de crédito revisados el 84%, cumple con la documentación de soporte, exigida en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Créditos.
Créditos aprobados que constan en el Archivo	$\frac{\# \text{ Creditos entregados que constan en el archivo}}{\# \text{ total créditos revisados}}$	$25/25 * 100 = 100\%$	Este indicador demuestra que del total de créditos revisados el 100% constan en el archivo correspondiente, con la documentación generada durante el proceso operativo.

Fuente: Investigación
Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	14/05/2013
Revisado por:	VA	14/05/2013

INDICES	FÓRMULA	DATOS	INTERPRETACIÓN
EFICACIA			
Colocación Créditos	$\frac{\text{Monto Real Ejecutado}}{\text{Monto Presupuestado}}$	$\frac{\$ 3.802.758,00}{\$ 5.955.009,00} = 0,6386 * 100 = 63,86\%$	El 63,86% representa el grado de cumplimiento de colocaciones de crédito en cuanto al monto presupuestado a la Agencia Puyo.
Recuperación de Cartera de Crédito	$\frac{\text{Monto Real Ejecutado}}{\text{Monto Presupuestado}}$	$\frac{\$4.270.900,00}{\$ 4.869.000,00} = 0,8771 * 100 = 87,72\%$	El 87,72% representa el nivel de cumplimiento de recuperación de cartera de crédito, de acuerdo a lo establecido en el presupuesto anual para la Agencia Puyo.
Capacitación al personal	$\frac{\text{Personal capacitadas en el Dpto.}}{\text{N° de personal en el Dpto.}}$	$7/7 * 100 = 100\%$	Este indicador demuestra que el 100% del personal del Dpto. de crédito y cartera ha sido oportunamente capacitado para cumplir a cabalidad sus funciones y prestar un mejor servicio.
ECONOMÍA			
Gasto Nómina Departamento de Crédito y Cartera	$\frac{\text{Gasto Nómina Dpto. Crédito y Cartera}}{\text{Gasto nomina total Agencia}}$	$\frac{\$ 65400}{\$ 84400} * 100 = 77\%$	Este indicador demuestra que para la economía de la institución el gasto nómina del Departamento de Crédito le representa el 77% por el periodo correspondiente a la Auditoría
Gasto Publicidad	$\frac{\text{Gasto publicidad ejecutado}}{\text{Gasto publicidad presupuestado}}$	$4200/10450 * 100 = 40\%$	Este indicador demuestra que del presupuesto total asignado para gastos de publicidad solo se la utilizado el 40%, por lo que existe ausencia en la promoción de los productos y servicios financieros que ofrece la entidad.
Gastos de capacitación	$\frac{\text{Gasto de Capacitación Dpto. Presupuesto total.}}{\text{Gasto de Capacitación Presupuesto Agencia.}}$	$\frac{\$ 1750}{2500} * 100 = 70\%$	Este indicador demuestra que el 70% del presupuesto total destinado para capacitación corresponde al Departamento de Crédito, cumpliendo con lo programado en el periodo.
ÉTICA			
Formación profesional	$\frac{\text{Personal del Dpto. con titulo de 3er nivel}}{\text{N° de personal en el Dpto.}}$	$7 / 7 * 100 = 100\%$	Este indicador demuestra que el 100% de los empleados del departamento de crédito de la institución cuenta al menos con un título de 3er nivel generando de esta manera la confianza de que son profesionales los que ejecutan las tareas y que tiene la suficiente capacidad para hacerlas.

Fuente: Investigación
Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	14/05/2013
Revisado por:	VA	14/05/2013

ÍNDICE

ÁREA ADMINISTRATIVA

FASE IV

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
EQUIPO DE AUDITORES	LG KT 01/04/2013	30/05/2013

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lcda.

Jacqueline Torres C.

JEFE DE AGENCIA PUYO DE LA COAC “29 DE OCTUBRE” LTDA.

Presente,

De nuestra consideración:

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión con la aplicación de cuestionarios de control interno, encuestas a socios y clientes, observación directa en el Departamento de Crédito y Cartera de la COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo, del año 2011.

En el informe que se adjunta constan los resultados obtenidos en base a nuestro análisis, incluyendo las respectivas recomendaciones que de seguro serán en beneficio de la entidad.

Atentamente,

Lorena Gunsha

Katherine Tamayo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	18/05/2013
Revisado por:	VA	18/05/2013

HOJA DE RESUMEN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

TABLA N° 69: HOJA DE RESUMEN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1. Al no contar con un POA se determina un incumplimiento del presupuesto establecido para la Agencia.	AL JEFE DE AGENCIA: Establecer y elaborar un POA con la finalidad de determinar, estrategias, que permita el incrementando de participación en el mercado financiero local.
2. El incumplimiento de las metas asignadas en el presupuesto anual en lo referente a la colocación de cartera de crédito se debe a la falta de un plan operativo anual.	AL JEFE DE AGENCIA: Elaborar un POA, en el cual se establezcan estrategias que ayuden a mejorar los niveles y márgenes de la productividad de la Agencia Puyo.
3. Inexistencia de un mapa de evaluación de riesgos, puede ocasionar caos en el personal por el desconocimiento del procedimiento a seguir en caso de desastres naturales o accidentes.	AL JEFE DE AGENCIA: Elaborar un Mapa de Riesgo, con la finalidad de preservar los mecanismos de seguridad en el recurso humano y los recursos materiales de la Agencia Puyo.
4. Al no aplicar indicadores de gestión en la Agencia, impide una evaluación de eficiencia y eficacia en el desempeño del personal.	AL JEFE DE AGENCIA: Aplicar indicadores de gestión que permita evaluar y mejorar el nivel de desempeño del personal de la Agencia Puyo, con la finalidad de incrementar la productividad.
5. La falta de evaluación a los funcionarios del Departamento de Crédito no permite identificar los factores que impide desarrollar un mejor desempeño.	AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO: Implementar programa de evaluación periódica con la finalidad de identificar los factores que obstaculizan el desempeño y buscar estrategias en apoyo para incrementar los niveles de productividad de la Agencia.
6. La carencia de un plan permanente de promoción y difusión en medios locales de los productos y servicios financieros que ofertan la cooperativa, ocasiona un bajo nivel en la productividad de la Agencia.	AL JEFE DE AGENCIA: Elaborar una campaña de propaganda y publicidad con el fin de difundir y promocionar permanentemente en medios locales los servicios y productos financieros que ofrece.
7. El Asesor de Negocios no da seguimiento del destino de los fondos de los créditos como está establecido en el Manual Interno de Créditos.	AL JEFE DE AGENCIA Y DTO. DE CREDITO: Revisar periódicamente los informes a los Asesores de Negocios sobre el seguimiento del destino de los fondos de los créditos otorgados.
8. No se realiza en el año ninguna constatación física de los expedientes ya que no se conoce su ubicación exacta pues no existe ningún registro.	ASESORES DE NEGOCIOS: Realizar constataciones físicas la pérdida o deterioro de los expedientes debería realizar la constatación física por lo menos dos veces en el año de tal manera se lleve un registro que permita tener constancia de la ubicación y estado del expediente; esta actividad debería constar en la planificación de la operación anual.

Fuente: Cuestionario de Control Interno
Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	18/0/2013
Revisado por:	VA	18/05/2013

CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
9. Exceden los límites de plazo máximos de acuerdo a lo establecido para este tipo de producto y monto de crédito.	AL JEFE DE AGENCIA Y ASESORES DE NEGOCIOS: Realizar supervisiones periódicas, para verificar la información, y determinar el cumplimiento de las políticas internas de créditos.
10. No existe documentación de respaldo de patrimonio no justifica el monto de crédito otorgado	AL JEFE DE AGENCIA: Mantener Documentación de respaldo de patrimonio que justifique el monto de crédito otorgado.
11. La demora en los trámites es un aspecto relevante que consideran dificultoso para poder acceder a un crédito que ofrece la Cooperativa.	AL JEFE DE AGENCIA Y ASESORES DE NEGOCIOS: Aplicar las políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Crédito, para que el proceso de la concesión de crédito se realice de manera ágil y oportuna, reduciendo así toda tramitología existente, permitiendo de esta manera superación y beneficio de los socios.

Fuente: Cuestionario de Control Interno
 Elaborado por: Autoras

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	18/0/2013
Revisado por:	VA	18/05/2013

INFORME FINAL

Emisión del Informe de la Auditoría de Gestión

Al Jefe de Agencia de la:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “29 DE OCTUBRE” LTDA., AGENCIA PUYO.

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cartera de la COAC “29 De Octubre” Ltda., Agencia Puyo, durante el periodo 2011, nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión razonable en cuanto al logro de los objetivos, la eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplimiento de las Políticas y Procedimientos correspondientes.

Nuestro análisis se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA), Estas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la evaluación del Sistema de Control Interno de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que la aplicación del control interno es la adecuada.

La gran mayoría de los síntomas percibidos a lo largo de la ejecución de la Auditoría de Gestión obedecen a la dinámica a la que ha estado sujeta la institución, producto de su rápido crecimiento y a las crecientes demandas de sus socios; una debilidad encontrada en el Departamento de Crédito y Cartera es el incumplimiento las metas asignadas en el presupuesto anual en lo referente a la colocación de cartera de crédito durante el periodo 2011.

La evaluación incluye el entendimiento y estudio de cada uno de los componentes del control interno: Área de Crédito y Cartera. Consideramos que nuestro estudio proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión; el Departamento no realiza reuniones de trabajo periódicas, por lo que hemos recomendado que se programen reuniones de trabajo con la finalidad de determinar estrategias que sirva de herramienta para incrementar el nivel de productividad de la Agencia.

De la evaluación física de los expedientes de créditos emitidos se detectó que no se realizan seguimientos a los créditos de vivienda y microcrédito como lo establece el Art. 123 del Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Créditos.

Según las encuestas aplicadas a los socios se determinó que la atención brindada por el Departamento de Crédito la califica como bueno, además consideran que la demora en los trámites es una gran dificultad para acceder al crédito por los excesivos requisitos.

En nuestra opinión, excepto por las novedades mencionadas en el párrafo anterior, podemos manifestar que el sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 De Octubre" Ltda., Agencia Puyo, se presenta razonablemente en todos los aspectos importantes de los componentes evaluados.

Puyo, 30 de Mayo del 2013.

Lorena Gunsha
JEFE DE EQUIPO

Katherine Tamayo
COORDINADOR DE EQUIPO

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	30/05/2013
Revisado por:	VA	30/05/2013

ÍNDICE

ÁREA ADMINISTRATIVA

FASE V

PLAN DE MONITOREO

ARCHIVO CORRIENTE/ PLAN DE MONITOREO	
Plan de monitoreo	ACPM 1/4

TABLA N° 70: PLAN DE MONITOREO.

RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO TRIMESTRAL				ACTIVIDADES DE MONITOREO	OBSERVACIONES
		1	2	3	4		
Establecer y elaborar un POA con la finalidad de establecer, estrategias para mejorar la colocación de créditos incrementando un nivel de productividad factible para la Agencia Puyo.	Jefe de Agencia					<p>1.- El Jefe de Agencia debe mantener una reunión con la Gerencia y demás jefes departamentales con el objeto de definir el Plan Operativo Anual que estará vigente para la Agencia por dos años y que contara con objetivos y acciones estratégicas que apoyen al cumplimiento de lo presupuestado.</p> <p>2.- Se pondrá a disposición del consejo de administración el borrador del Plan Operativo Anual de cartera de crédito para que sea aprobado y puesto en marcha.</p> <p>3.- El Jefe de Agencia difundirá el Plan Operativo Anual para que sea acatado por el personal y así poderlo evaluar en la periodicidad que el mismo establece.</p>	
Coordinar y establecer estrategias para mejorar la colocación de créditos incrementando un nivel de productividad factible para la Agencia Puyo.	Jefe de Agencia					<p>1.- Mensualmente el jefe de crédito mantendrá una reunión con su equipo de trabajo para analizar las ventas de colocación y analizar las razones de los incumplimientos.</p> <p>2.- El jefe de agencia constatará mensualmente lo ejecutado vs lo presupuestado y determinará al personal que incumple las metas personales para determinar estrategias que mejoren su margen de colocación.</p> <p>3.- Los asesores de crédito elaboraran mensualmente un informe de colocaciones con el objeto de evidenciar su productividad.</p> <p>4.- Trimestralmente el jefe de agencia elabora un informe gráfico estadístico del cumplimiento de metas de los asesores.</p> <p>5.- El jefe de agencia con el análisis de informe anterior sancionará a los ejecutivos que hayan incumplido en las metas por mínimo en dos meses del trimestre.</p>	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	30/05/2013
Revisado por:	VA	30/05/2013

RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO TRIMESTRAL				ACTIVIDADES DE MONITOREO	OBSERVACIONES
		1	2	3	4		
Elaborar de un Mapa de Riesgo, con la finalidad de preservar los mecanismos de solvencia como garantía para consolidar a la Agencia.	Jefe de Agencia	■				1.- El Jefe de Agencia debe mantener reuniones de trabajo con la Gerencia y Departamentos involucrados con el fin de elaborar un mapa de riesgo para la Agencia analizando los factores internos y externos que amenazan. 2.- El Jefe de Agencia debe dar a conocer sobre el mapa de riesgos al personal de la Agencia. 3.- Jefe de Agencia debe mantener reuniones de capacitación con el personal para que este preparados en caso que se presente, sepan cómo deben enfrentar.	
Aplicar indicadores que reflejen el grado en el que las actividades que se ejecutan se han alcanzado.	Jefe de Agencia	■				1.- El Jefe de Agencia debe establecer reuniones con la Gerencia para establecer una metodología de aplicación de Indicadores de Gestión en la Agencia para evaluar y buscar mejoras que ayuden a mejoramiento de los procesos.	
Se implemente un programa de evaluación periódica dirigido al departamento de créditos, con la finalidad de identificar los factores que obstaculizan el desempeño y buscar estrategias en apoyo para incrementar los niveles de productividad de la Agencia.	Talento Humano	■	■	■	■	1.- Talento humano debe coordinar una visita cada seis meses a la Agencia Puyo con el objeto de evaluar clima laboral y obtener información de la productividad del personal de crédito. 2.- Talento humano se reunirá con el personal de crédito para identificar problemas laborales que interrumpen la consecución de las metas. 3.- Talento humano aplicar anualmente una evaluación de desempeño de 360 grados al personal de crédito y premiara al que cumpla todas las metas. 4.- Talento humano deberá generar un informe de la evaluación de desempeño del personal de crédito que entregado al jefe de agencia con el objeto de que haga cumplir las recomendaciones que el mismo se exponen.	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	30/05/2013
Revisado por:	VA	30/05/2013

RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO				ACTIVIDADES DE MONITOREO	OBSERVACIONES
		1	2	3	4		
Coordinar capacitaciones en lo concerniente a la atención al cliente con el fin de mejorar el nivel de eficiencia y eficacia en el personal para brindar servicios y productos que satisfagan las necesidades de los socios y clientes.	Jefe de Agencia	■				1.- el jefe de agencia debe coordinar los tiempos de trabajo y espera de cada uno de su personal con el objeto de tomar acciones que mejoren la calidad del servicio y comodidad de los socios.	
Elaborar una campaña de propaganda y publicidad con el fin de difundir y promocionar permanentemente en medios locales los servicios y productos financieros que ofrece.	Jefe de Agencia y Departamento de Marketing	■				1.- El Jefe de Agencia debe mantener una reunión con la Gerencia y el Departamento de Marketing, con la finalidad solicitar un incremento en el presupuesto anual para la Agencia en el rubro de publicidad. 2.- El jefe de Agencia debe coordinar con el Departamento de Marketing sobre la publicidad para difundir en los medios locales. 3.- El Jefe de Agencia debe contratar a medios de comunicación más reconocidos de la localidad para difundir la publicidad de los productos y servicios financieros que oferta.	
Revisar periódicamente los informes a los Asesores de Negocios sobre el seguimiento del destino de los fondos de los créditos otorgados.	Asesor de Negocios		■		■	1.- El Jefe de Agencia debe coordinar un seguimiento del destino del crédito otorgado a los socios con el objeto de validar la inversión del crédito y en caso de no cumplirse con lo pactado se deberá dar de plazo vencido el crédito.	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	30/05/2013
Revisado por:	VA	30/05/2013

RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO				ACTIVIDADES DE MONITOREO	OBSERVACIONES
		1	2	3	4		
Realizar supervisiones periódicas, para verificar la información, y determinar el cumplimiento de las políticas internas de créditos.	Jefe de Agencia y Oficiales de Crédito	■				1.- El Jefe de Agencia revisará minuciosamente cada expediente de crédito plazo, monto de acuerdo al producto crediticio y sancionará a quien incumpla con las normas internas.	
Verificar la documentación de sustento del patrimonio. Que justifique el monto del crédito otorgado.	Oficial de Crédito	■				1.- El Asesor de Negocio debe verificar que el crédito a otorgarse cumpla con los estándares mínimos requeridos, que garantice la recuperación de crédito en caso de contingencias.	
Aplicar las políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Crédito, para que el proceso de la concesión de crédito se realice de manera ágil y oportuna, reduciendo así toda tramitología existente, permitiendo de esta manera superación y beneficio de los socios.	Jefe de Agencia y Oficiales de Crédito	■				1.- El Jefe de Agencia debe analizar las causas del retardo en la emisión de los créditos y con ello el malestar generado a los socios con el objeto de implementar acciones que mejoren la calidad del servicio y tiempo de entrega de los créditos. 2.- Elaborar encuestas a los socios para determinar si se ha mejorado en tiempo de entrega del crédito.	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KT/LG	30/05/2013
Revisado por:	VA	30/05/2013

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La Agencia Puyo no cuenta con un Plan Operativo Anual, que permita contar con lineamientos que apoyen a la gestión administrativa y dirección hacia el cumplimiento presupuestario de las metas para la Agencia.
- La COAC “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo, no ha cumplido con las metas asignadas en el presupuesto anual en lo referente a la colocación de cartera de crédito durante el periodo 2011.
- La falta de evaluación al personal no permite identificar los factores que impide desarrollar un mejor desempeño a los funcionarios del departamento de créditos.
- No se realizan informes mensuales de los seguimientos de los créditos, por parte del Oficial de Crédito, lo que no certifica la calidad de la Cartera.
- La ausencia de un plan de promoción y programa permanente de los servicios y productos financieros que oferta la Cooperativa “29 de Octubre” Ltda. Agencia Puyo, ocasiona niveles bajos de productividad.
- Inexistencia de un mapa de evaluación de riesgos en la Agencia Puyo, puede ocasionar caos en el personal por el desconocimiento de los procedimientos a seguir en caso de desastres naturales o accidentes.

5.2 RECOMENDACIONES

- El Jefe de Agencia debe elaborar un Plan Operativo Anual de acuerdo a las necesidades reales, con el objetivo de establecer estrategias que permitan incrementar los niveles de productividad de la Agencia Puyo.
- El Jefe de Agencia con los Asesores de Negocios deben coordinar reuniones de trabajo periódicamente con el personal de crédito, con el objetivo establecer estrategias que ayuden a mejorar los niveles y márgenes de cumplimiento en la colocación de créditos y se desarrolle una gestión de calidad en los procesos operativos de créditos, incrementando la productividad de la Agencia Puyo.
- El Departamento de Talento Humano debe implementar un programa de evaluación periódica dirigido al departamento de créditos, con la finalidad de identificar los factores que obstaculizan el desempeño y buscar estrategias en apoyo para incrementar los niveles de productividad de la Agencia.
- El Jefe de Agencia debe realizar supervisiones y emitir informes mensuales de los seguimientos de los créditos, con el objeto de determinar a tiempo los problemas presentados en las colocaciones y así implementar mejoras que ayuden a una buena recuperación de la cartera y del cumplimiento de los procesos.
- El Jefe de Agencia con el Departamento de Marketing debe realizar un programa permanente de publicidad de la Agencia para difundir y promocionar permanentemente en medios locales los servicios y productos financieros de la Cooperativa.
- Elaborar un Mapa de Riesgo, con la finalidad de preservar los mecanismos de seguridad en el recurso humano y material de la Agencia Puyo

RESUMEN

Esta investigación, consiste en la ejecución de una “Auditoría de Gestión en la COAC 29 de Octubre Ltda., Agencia Puyo, para medir la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos administrativos y operativos en la colocación de cartera, durante el período 2011”, para ello se realizó un análisis situacional en el cual se identificó las áreas críticas del Departamento de Crédito, con la finalidad de generar una posible solución, e incrementar los niveles de productividad de la Agencia.

Mediante la ejecución del examen de Auditoría de Gestión; se determinó que el Departamento de Crédito, posee un grado de confianza del 62% sobre el sistema de Control Interno, esto se debe a que cuenta con herramientas que le permiten aumentar sus oportunidades y disminuir las amenazas logrando alcanzar un índice de productividad aceptable. Para ello se aplicaron encuestas, entrevistas, cuestionarios de control interno, se realizó constataciones físicas de los expedientes de créditos, evaluación del presupuesto anual asignado, con la finalidad de medir el nivel de control existente en cada proceso operativo en la colocación de cartera de crédito, así también obtener información relacionada con los diferentes informes y documentación.

Con el objetivo de que se implementen acciones correctivas de las falencias identificadas en el control interno y contribuyan al cumplimiento de las metas establecidas en el presupuesto anual para la Agencia, se sugiere acoger las recomendaciones y llevarlas a cabo a también las actividades construidas en el Plan de Monitoreo.

BIBLIOGRÁFICA

1. BENJAMÍN FRANKLIN, Enrique; Auditoría Administrativa Gestión Estratégica Del Cambio, Editorial Pearson Prentice Hall, 2a Edición, México, 2007.
2. BELTRAN JARAMIILLO, Jesús Mauricio; Indicadores de Gestión, Bogotá, 3R Editores. Tercera Edición, 1998.
3. BLANCO LUNA, Yanel; Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, Bogotá, ECOE, 2006.
4. HARRINGTON, Alfredo; Administración Financiera Aplicada, Segunda Edición, 2002.
5. MADARIAGA, Juan María; Manual Práctico de Auditoría, España, Ediciones DUESTO, 2004.
6. ORTIZ, José Joaquín; Auditoría integral con enfoque al Control de Gestión Administrativo y Financiero. Quito, Kimpres Ltda. 2002.
7. ROBBINS, Stephen; Comportamiento Organizacional, Décima Edición, México Pearson Educación, 2004.
8. WHITTINGTON O., Ray; Principios de Auditoría, Cuarta Edición, México 2005.

LINKOGRÁFIA

1. <https://www.29deoctubre.fin.ec>
(Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” Ltda.)
2. www.definicionabc.com/economia/gestiondecalidad.php
(Gestión Empresarial, 2007.Documento electrónico disponible.)
3. <http://www.wiki.espol.edu.ec/index.php/Principal>
(Historia y Antecedentes de la Auditoría, 2011.Documento electrónico disponible.)
4. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Metodo-Coso-Erm/.html>
(Control Interno Método COSO II ERM, 2013.Documento electrónico disponible.)

ANEXOS

ANEXO Nº 01

ENTREVISTA AL JEFE DE AGENCIA DE LA COAC “29 DE OCTUBRE LTDA.”. AGENCIA PUYO.

OBJETIVO: Obtener información general de la Institución y del Departamento de Crédito y Cartera.

1) ¿Cuál es su nombre y que tiempo lleva en sus funciones?

Lic. Jacqueline Torres, estoy en mis funciones de Jefe de Agencia de la COAC “29 de Octubre” Ltda. De la Agencia Puyo un año.

2) ¿Realizan Planificación Estratégica en la institución?

Si, la institución mantiene una Planificación Estratégica que es elaborada desde la oficina matriz para todas las Agencias. Y es actualizada cada 3 años.

3) ¿Existe métodos de difusión de la planificación estratégica hacia el personal?

Mediante capacitaciones periódicas al personal, y a través de medios electrónicos, de tal manera que tengan conocimiento del ser de la institución, y puedan comprometerse para lograr un solo fin.

4) ¿Se efectúan reuniones de la alta dirección para tratar asuntos estratégicos de la institución?

Si, para tratar asuntos específicos de colocación y recuperación de cartera.

5) ¿Dentro de la plantilla de personal, existen empleados que no cumplen con el perfil de cargo?

Todo el personal que labora en la institución, está altamente calificado para desempeñar a cabalidad sus funciones asignadas.

6) ¿Cuáles son los atributos que más distinguen al personal de la institución?

El personal se caracteriza por ser leal, responsable, profesional y por su compromiso con la institución.

7) ¿Considera que el departamento de Recursos Humanos de la Cooperativa contrata a la persona correcta, sin importar la edad?

Si, por que el personal que labora en nuestra institución se somete a un proceso de selección y calificación que lo realiza la Oficina Matriz.

8) ¿Con qué normas de seguridad cuenta la Cooperativa?

Son pocas las normas de seguridad pero muy limitadas.

9) ¿La Cooperativa otorga capacitaciones al personal del Departamento de Crédito y Cartera?

Si, el personal es capacitado de manera permanente.

10) ¿Cómo calificaría el desempeño del personal que labora en el Departamento de Crédito y Cartera?

De acuerdo a los resultados obtenido en lo referente a la colocación y recuperación de cartera. Lo califico como bueno.

11) ¿Considera que el proceso de otorgación de crédito es adecuado y por qué?

Si es adecuado ya que se cuenta con métodos y sistemas operativos que brindan seguridad en el proceso de otorgación de créditos.

12) ¿Se ha reducido o incrementado el índice de recuperación de cartera en el último año?

Se ha reducido ya que se ha implementado nuevas políticas y estrategias de cobranzas.


13) ¿Considera que debería existir alguna mejora en el Departamento de Crédito y Cartera?

El personal debe innovar estrategias para brindar una mejor atención, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los socios.

14) ¿Se ha realizado con anterioridad trabajos de Auditoría de Gestión en el Departamento de Crédito y Cartera y cuáles han sido los resultados?

No.

ANEXO Nº 02

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA FORMULARIO DE ENCUESTA	
OBJETIVO: Recabar información relevante para la evaluación de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda. Agencia Puyo.	
	FECHA:..... APLICADO A: SOCIOS <input style="float: right;" type="checkbox"/>
INDICACIONES: * LEA DETENIDAMENTE LAS PREGUNTAS * EXPRESE SU OPINIÓN UTILIZANDO LAS OPCIONES MULTIPLES PRESENTADAS * ESCOGA SOLO UNA OPCIÓN DE RESPUESTA MARCANDO CON UNA X	
1.- ¿Conoce usted los servicios crediticios que oferta la COAC "29 de Octubre" Ltda.?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2.- ¿Cómo califica la atención brindada por el Departamento de Crédito y Cartera?	EXCELENTE <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> MUY BUENO <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/>
3.- ¿Tuvo alguna dificultad para poder acceder al crédito?	Requisitos <input type="checkbox"/> Intereses Altos <input type="checkbox"/> Inadecuada atención al cliente <input type="checkbox"/> Demora en los trámites <input type="checkbox"/>
4. ¿Cómo considera que fue el trámite para conseguir el crédito?	Sencillo <input type="checkbox"/> Complicado <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/>
5.- ¿Cuánto tiempo se demora en el trámite del crédito?	1- 2 Semanas <input type="checkbox"/> 3- 4 semanas <input type="checkbox"/> 1- 2 Meses <input type="checkbox"/> 2-Meses en adelante <input type="checkbox"/>
6.- Después de recibir su crédito, ¿Le ha visitado un técnico de crédito de la COAC "29 de Octubre" Ltda.?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
7.- ¿Antes de firmar el contrato le han informado detalladamente de las comisiones, gastos, intereses, amortizaciones, consecuencias de impago de las cuotas, etc.?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8.- ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene de su entidad en cuanto a los servicios. Atención personal y Condiciones etc.?	Alto <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Bajo <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/>
ELABORADO POR:	Katherine Tamayo Lorena Gunsha

ANEXO N° 03

MATRIZ DE CRÉDITO DE CONSUMO

PRODUCTO	SUB PRODUCTOS	SEGMENTO	DESTINO	LIMITES POR MONTOS		LIMITES POR PLAZO EN MESES		EDAD DEL SOCIO		FORMA DE PAGO	PLAZO DE ACUERDO A MONTO SOLICITADO		TASA DE INTERES	GARANTIA	COB. DE AHORRO	% COBERTURA GARANTIAS		
				MIN.	MAX.	MIN.	MAX.	MIN.	MAX.							HIPOT.	PREND.	AUTOLIQ.
CONSUMO	EMERGENTE	SUELDOS, SALARIOS, HONORARIOS O RENTAS PROMEDIO	ADQUISICIÓN DE BIENES O PAGO DE SERVICIOS	10,00	10000,00	1	48	18	85	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	HASTA USD. 3.000,00	24 MESES	14,70%	N/A	50%	N/A	N/A	N/A
											DE USD. 3001 HASTA 5.000	36 MESES						
											DE USD. 5.001 HASTA 10.000	48 MESES						
	ORDINARIO		ADQUISICIÓN DE BIENES O PAGO DE SERVICIOS	100,00	25000,00	3	54	18	75	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	HASTA USD. 5.000	24 MESES	15,20%	QUIROGRAFARIA HIPOTECA-RIA O PRENDARIA		140%	140%	100%
											DE USD. 5.001 HASTA 10.000	36 MESES						
											DE USD. 10.001 HASTA USD. 15.000	48 MESES						
	ORDINARIO TABULADO		ADQUISICIÓN DE BIENES O PAGO DE SERVICIOS	100,00	25000,00	3	54	18	75	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	HASTA USD. 5.000	24 MESES	14,70%	QUIROGRAFARIA HIPOTECA-RIA O PRENDARIA		N/A	N/A	N/A
											DE USD. 5.001 HASTA 10.000	36 MESES						
											DE USD. 10.001 HASTA USD. 15.000	48 MESES						
	AUTO COOPERATIVO		ADQUISICIÓN DE VEHICULO	10,00	25000,00	1	60	18	75	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	HASTA USD. 10000	36 MESES	15,20%	PRENDARIA		N/A	140%	N/A
											DE USD. 10.001 HASTA USD. 15.000	48 MESES						
											DE USD. 15.001 HASTA USD. 25.000	60 MESES						
	RESTRUCTURADO		PAGO DE DEUDA VIGENTE CUANDO EL DEUDOR SE VEA IMPOSIBILITADO DE CUMPLIR CON SU OBLIGACIÓN CREDITICIA	10,00	10000,00	1	48	18	85	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	HASTA USD. 3000,00	24 MESES	15,20%	QUIROGRAFARIA HIPOTECA-RIA O PRENDARIA		140%	140%	100%
											DE USD 3.001 A USD. 6000	36 MESES						
											DE USD. 6.001 A USD. 10.000	48 MESES						
	REFINANCIADO		PAGO DE DEUDA VIGENTE CUANDO SE PREVEA LA PROBABILIDAD DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEUDOR	10,00	10000,00	1	48	18	85	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	HASTA USD. 3000,00	24 MESES	15,20%	QUIROGRAFARIA HIPOTECA-RIA O PRENDARIA		140%	140%	100%
											DE USD 3.001 A USD. 6000	36 MESES						
											DE USD. 6.001 A USD. 10.000	48 MESES						

Fuente: archivos de la COAC "29 de Octubre" Ltda.

ANEXO Nº 04

MATRIZ DE CRÉDITO DE VIVIENDA

PRODUCTO	SUB PRODUCTOS	SEGMENTO	DESTINO	LIMITES POR MONTOS		LIMITES POR PLAZO EN MESES		EDAD DEL SOCIO		FORMA DE PAGO	PLAZO DE ACUERDO A MONTO SOLICITADO		TASA DE INTERES	GARANTIA	COB. DE AHORRO	% COBERTURA GARANTIAS		
				MIN.	MAX.	MIN.	MAX.	MIN.	MAX.							HIPOT.	PREND.	AUTOLIQ.
VIVIENDA	HIPOTECARIO	SUELDOS, SALARIOS, HONORARIOS O RENTAS PROMEDIO	ADQUISICIÓN, COSTRUCCIÓN, REPARACIÓN, REMODELACIÓN O MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	10000,00	50000,00	3	72	20	75	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	HASTA USD. 50000,00	72 MESES	10,77%	HIPOTECARIA	50%	140%	N/A	N/A
											HASTA USD. 50000,00 (MICROEMPRESARIO)	60 MESES						
	CLASE MEDIA		ADQUISICIÓN, COSTRUCCIÓN, REPARACIÓN, REMODELACIÓN O MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	10000,00	50000,00	3	72	20	75	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	HASTA USD. 50000,00	180 MESES	DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO POR LA ENTIDAD QUE REALIZA EL REDESCUENTO	HIPOTECARIA		140%	N/A	N/A
	MULTISECTORIAL PATRIMONIAL CFN		ADQUISICIÓN, COSTRUCCIÓN, REPARACIÓN, REMODELACIÓN O MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	2000,00	100000,00	3	180	20	75	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	HASTA USD. 100.000	180 MESES	DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO POR LA ENTIDAD QUE REALIZA EL REDESCUENTO	HIPOTECARIA		140%	N/A	N/A
	RESTRUCTURADO		PAGO DE DEUDA VIGENTE CUANDO EL DEUDOR SE VEA IMPOSIBILITADO DE CUMPLIR CON SU OBLIGACIÓN CREDITICIA	1000,00	50000,00	3	72	20	75	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	HASTA USD. 50000,00	72 MESES	10,77%	HIPOTECARIA		140%	N/A	N/A
											HASTA USD. 50000,00 (MICROEMPRESARIO)	60 MESES						
	REFINANCIADO		PAGO DE DEUDA VIGENTE CUANDO SE PREVEA LA PROBABILIDAD DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEUDOR	10,00	50000,00	1	48	18	85	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	HASTA USD. 50000,00	24 MESES	10,77%	HIPOTECARIA		140%	N/A	N/A
											HASTA USD. 50000,00 (MICROEMPRESARIO)	60 MESES						

Fuente: archivos de la COAC "29 de Octubre" Ltda.

ANEXO Nº 05

MATRIZ DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITO

PRODUCTO	SUB PRODUCTOS	SEGMENTO	DESTINO	LIMITES POR MONTOS		LIMITES POR PLAZO EN MESES		EDAD DEL SOCIO		FORMA DE PAGO	PLAZO DE ACUERDO A MONTO SOLICITADO	TASA DE INTERES	GARANTIA	COB. DE AHORRO	% COBERTURA GARANTIAS					
				MIN.	MAX.	MIN.	MAX.	MIN.	MAX.						HIPOT.	PREND.	AUTOLIQ.			
MICROCRÉDITO	CREER	VENTAS O INGRESOS GENERADOS POR LA ACTIVIDAD FINANCIADA O POR LOS INGRESOS DE LA UNIDAD FAMILIAR MICRO EMPRESARIAL	DESTINO A FINANCIAR ACTIVIDADES EN PEQUEÑA, ESCALA DE PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN, O SERVICIOS	100,00	48000,00	1	17	18	75	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	DE ACUERDO AL ART. 51 DEL MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO	24,00%	SOLIDARIA	50%	N/A	N/A	N/A			
	MICROCRÉDITO		DESTINO A FINANCIAR ACTIVIDADES EN PEQUEÑA, ESCALA DE PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN, O SERVICIOS	100,00	20000,00	1	17	18	75	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	CAPITAL DE TRABAJO Y CONSUMO		DE ACUERDO AL ART. 51 DEL MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO		24,00%	QUIROGRAFARIA HIPOTECARIA O PRENDARIA	140%	140%	100%	
											HASTA USD. 2000,00	15 MESES								HASTA 3.000 AL 24,60%
											DE USD. 2001 HASTA 5.000	30 MESES								DE USD. 3.001 HASTA USD. 10.000 AL 24,00%
											DE USD. 5.001 HASTA 10.000	36 MESES								
											DE USD. 10.001,00 HASTA 20.000,00	42 MESES								DE USD. 10.001 HASTA USD. 20.000 AL 22,60%
	PARA ADQUISICIÓN DE ACTIVOS FIJOS																			
	DESDE USD. 5.000		48 MESES																	
	MULTISECTORIAL CFN		DESTINO A FINANCIAR ACTIVIDADES EN PEQUEÑA, ESCALA DE PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN, O SERVICIOS	100,00	20000,00	1	17	18	75	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	CAPITAL DE TRABAJO HASTA USD. 20.000	36 MESES	DE ACUERDO CFN		QUIROGRAFARIA	N/A	N/A	N/A		
											ACTIVOS FIJOS HASTA USD. 20.000	60 MESES								
AUTO COOPERATIVO	DESTINADO A FINANCIAR COMPRA DE VEHICULO	5000,00	20000,00	1	60	18	75	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	DE USD. 5000 HASTA USD. 10000	36 MESES	15,20%	PRENDARIA	N/A	140%	N/A					
									DE USD. 10.001 HASTA USD. 15.000	48 MESES										
									DE USD. 15.001 HASTA USD. 20.000	60 MESES										
RESTRUCTURADO	PAGO DE DEUDA VIGENTE CUANDO EL DEUDOR SE VEA IMPOSIBILITADO DE CUMPLIR CON SU OBLIGACIÓN CREDITICIA	100,00	20000,00	1	36	21	75	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	HASTA USD. 2000,00	15 MESES	24,60%	QUIROGRAFARIA HIPOTECARIA O PRENDARIA	140%	140%	100%					
									DE USD 2.001 A USD. 5000	30 MESES										
									DE USD. 5.001 A USD. 10.000	36 MESES										
REFINANCIADO	PAGO DE DEUDA VIGENTE CUANDO SE PREVEA LA PROBABILIDAD DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL DEUDOR	100,00	20000,00	1	36	21	75	VENTA-NILLA, DEBITO DE CUENTA, SUELDO	HASTA USD. 2000,00	15 MESES	24,60%	QUIROGRAFARIA HIPOTECARIA O PRENDARIA	140%	140%	100%					
									DE USD 2.001 A USD. 5000	30 MESES										
									DE USD. 5.001 A USD. 10.000	36 MESES										

Fuente: archivos de la COAC "29 de Octubre" Ltda

ANEXO Nº 06

COAC "29 DE OCTUBRE" LTDA. AGENCIA PUYO MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
TÍTULOS	POLÍTICAS	PROCEDIMIENTOS
III DE LOS CRÉDITOS	I SUJETOS DE CRÉDITOS.	Socios y clientes y terceros de la COAC, que justifiquen los requisitos generales, y los que para cada producto se requiera.
	II MERCADO OBJETIVO.	Es el segmento al cual se deben mercadear los productos crediticios; cumpliendo las políticas y capacidad de pago.
	III CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS.	Todos los productos de créditos, podrán ser denominados con otro nombre de acuerdo a la estrategia comercial definida.
	IV DEFINICIONES DE LOS PRODUCTOS Y SUB PRODUCTOS DE CRÉDITOS.	Micro Crédito.- ventas o ingresos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad familiar micro empresarial. Consumo.- destinado a adquisición de bienes o pago de servicios. Vivienda.- destinado para la adquisición de terreno y construcción de vivienda. Comercial.- otorgados para financiar actividades productivas o comercialización de servicios.
	V ENCAJES, FORMAS DE PAGO Y CARACTERÍSTICAS POR PRODUCTO.	Encajes.- fijados por productos y por agencias. formas de pago • mediante cuotas semanales, quincenales, mensuales, trimestrales, semestrales. • rol de pagos, ventanilla, debito a cuenta, cobro del sueldo.
IV REQUISITOS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS	I DOCUMENTACIÓN MÍNIMA REQUERIDA.	De acuerdo, al tipo de producto.
	II DOCUMENTACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE CRÉDITO.	Información que identifique claramente al socio, cónyuge y garante la misma que estará en función a las condiciones que aplique cada uno de los productos.
V METODOLO- GÍA DE ANÁLISIS PARA PRODUCTOS DE CRÉDITO	I EVALUACIÓN DE CRÉDITO POR INGRESOS.	Verificación de los ingresos del socio, para analizar la capacidad de pago. Todo ingreso debe ser documentado.
	II GASTOS.	Son egresos mensuales destinados para alimentación, vivienda, servicios básicos, vestimenta, educación, salud y transporte.
	III CAPACIDAD DE PAGO.	Se calculara de la diferencia entre el ingreso promedio mensual y el gasto mensual al cual se incluirá en valor de la cuota estimada mensual registrada en el buró de crédito y el valor de la cuota a pagar.
	IV SCORING CREDITICIO.	Es un sistema interno de calificación crediticia.
	V CALIFICACIÓN DE CRÉDITO.	Verificación y cumplimiento de las políticas de crédito.
	VI CARÁCTER CREDITICIO.	Se refiere al historial del socio en la COAC y en el sistema financiero ecuatoriano.
VI GARANTÍAS	I GARANTÍAS EN GENERAL.	Para conceder garantías deben estar al día en el pago de sus obligaciones y en el sistema financiero.
	II AVALUÓ DE GARANTÍAS.	Deberán ser evaluadas por peritos calificados por la superintendencia de bancos y seguros y nombrados por el consejo de administración de la COAC.

VII DESTINO DE CRÉDITO	III SEGUIMIENTO DEL DESTINO DE CRÉDITO.	El asesor de negocios controlara el destino de crédito en 15 días después de haber realizado el desembolso, y presentara un informe, el cual formara parte de la carpeta de crédito.
VIII DE LAS NOVACIONES, REFINANCIAMI ENTOS Y RESTRUCTUR ACCIONES	I DE LAS NOVACIONES.	Se realiza cuando el socio tenga pagado de forma regular al menos el 50% dl capital de crédito vigente.
	II DEL REFINANCIAMIENTO.	Se otorga cuando hay incumplimiento de una obligación.
	III DE LA REESTRUCTURACIÓ N.	Favorece la recuperación de la operación, cuyas condiciones de otorgamiento han sido modificadas respecto a plazos, tasas de intereses y estipulación de constitución de nuevas garantías.
IX POLÍTICAS INTERNAS DE CRÉDITO	I PUREZA CREDITICIA Y CALIDAD EN EL SERVICIO.	No puede ser tramitado ninguna solicitud de crédito por el socio que tenga relación personal o de parentesco.
	II GARANTÍAS QUE ASEGUREN UNA ADECUADA COBERTURA.	Se solicitara un garante que deberá tener como mínimo la misma capacidad de ahorro y endeudamiento.
	III RECIPROCIDAD DE LOS SOCIOS HACIA LA COOPERATIVA.	Desde el inicio del establecimiento de la relación de negocios, como el compromiso del socio de utilizar nuestros productos y servicios conexos.
	IV SOBRE LA INFORMACIÓN.	Se obtendrá información indispensable para justificar el préstamo.
	V CONOCIMIENTO DE LAS OPERACIONES CREDITICIAS.	El asesor de negocios debe conocer a profundidad el propósito y fuente de pago de un préstamo, para recomendar se aprobación a los comités de crédito.
	VI FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN Y LÍNEAS DE CRÉDITO.	En los proyectos de inversión deberán ser de acuerdo al flujo de desembolsos y al avance del proyecto. Se denomina líneas de crédito a la facilidad que tiene los socios calificados como "AA".
X POLÍTICAS DE ARCHIVO Y MANTENIMIEN TO	I ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN DE LAS CARPETAS DE CRÉDITO.	Las carpetas de los créditos son archivadas en orden alfabético, luego de la liquidación de crédito las carpetas estarán a responsabilidad del jefe de agencia y asesores de negocios.
	II ARCHIVO DE SOLICITUDES DE CRÉDITO – NEGADOS.	Se deberá crear un archivo exclusivo de "créditos negados" cuyo custodio será el asesor de negocios, se devolverán los documentos propios del socio y se archivara los documentos internos de la cooperativa.
	III MANTENIMIENTO DE CARPETAS DE CRÉDITO.	Mantendrá expedientes individuales para cada uno de los socios con operaciones de crédito, con la información suficiente para el adecuado manejo de la cartera.
	XI DISPOSICIONES GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> Las políticas y procedimientos de crédito es de uso reservado de los funcionarios y empleados de la COAC. La creación de nuevos subproductos queda bajo revisión y análisis de la subgerencia comercial y dirección de riesgos, la aprobación estará a cargo de la gerencia general.