



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

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

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

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

TEMA:

**“AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA. DEL CANTÓN
AMBATO” PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DE 2014.**

AUTORA:

ELVIA VERÓNICA SINCHE QUINATOA

AMBATO - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Elvia Verónica Sinche Quinatoa, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
DIRECTOR

Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

Riobamba, 17 de agosto del 2016

Elvia Verónica Sinche Quinatoa

180449480-3

DEDICATORIA

A DIOS: A mi Padre Celestial por la vida que me ha dado por haberme regalado una familia de principios y valores cristianos y por todas las bendiciones derramadas en el transcurso de la misma, su cuidado y su protección todo cuanto he alcanzado se lo debo a él, a él sea la Gloria y honra, por los siglos de los siglos, Amén.

A MIS PADRES: Francisco José Sinche Quiquintuña Vicenta Quinatoa Tazna Por el apoyo incondicional, económico, espiritual y moral que he recibido, por enseñarme principios y valores de acuerdo a la Palabra de Dios los cuales me han guiado para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento. Que Dios Todo poderoso los bendiga, los guarde, y les de larga vida para ver la bondad de Jehová acá en la tierra.

A MIS HERMANOS: Elizabeth Sinche mil gracias por abrirme la puerta cuando no tenía nada, que con tu aporte económico me mostraste la puerta de superación universitaria Martha Sinche, Josué Sinche y al hermano político Juan Chango con mucho cariño, por el apoyo moral y espiritual brindada. Que Dios los bendiga y los guarde siempre a los cuatro.

A MI SOBRINA: Deisy por ser un ángel que llena mi vida de felicidad.

A MIS ABUELITAS(O): (+). Juana Tazna. (+). Francisca Quiquintuña Por ser un ejemplo a seguir, por sus sabias enseñanzas por el amor al prójimo que siempre demostraron, por su perseverancia, y sabiduría en sus consejos que nunca olvidare Manuel Quinatoa tú presencia ánimos, consejos siempre me ha llevado un buen camino que es mi bendición mí estudio.

Elvia Verónica Sinche Quinatoa

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la vida, la salud y la inteligencia para transitar por el camino acertado.

A mis padres Francisco José Sinche Quiquintuña y Vicenta Quinatoa Tazna y a mis hermanos Martha Sinche, Elizabeth Sinche y Josué Sinche y a mi hermano Político Juan Chango quienes fueron el peldaño para llegar muy alto a mi sobrina Deisy Chango por haber sido el motor que impulsaba mi vida estudiantil.

A mi director de Titulación al Ing. Edison Calderón y a la Ing. Andrea Ramírez por compartir sus conocimientos y quienes no escatimaron esfuerzos para ayudarme a culminar este paso.

Un especial agradecimiento a la Universidad Escuela Superior Politécnica De Chimborazo, por ser el centro del saber y abrirme las puertas para formarme y ser un miembro de apoyo para el desarrollo de mi Provincia, Cantón y sobre todo mi comunidad y a todos los docentes, quienes supieron impartir sus conocimientos y enderezar mi camino profesional de la mejor manera.

A la Cooperativa ALIANZA INDÍGENA Ltda., quien me han permitido desarrollar mi trabajo de investigación brindándome la facilidad en la obtención de información necesaria para desarrollar.

Elvia Verónica Sinche Quinatoa

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo	xii
Summary	xiii
Introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del problema	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1. Antecedentes Históricos.....	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.2.1 Auditoria	8
2.2.2 Objetivos de la auditoría	9
2.2.3 Auditoría Operacional.	9
2.2.4 Fases de la auditoría	11
2.2.5 Control interno.....	14
2.2.6 Componentes de control Interno	14
2.2.7 Sistema de control interno	15

2.2.8	COSO I.....	16
2.2.9	Flujogramas – ciclo transaccional.....	16
2.2.10	Método de evaluación.....	18
2.2.11	Índices y referencias.....	18
2.2.12	Riegos de auditoría.....	19
2.2.13	Papel de Trabajo.....	20
2.2.14	Técnicas de Auditoría.....	20
2.2.15	Indicadores	25
2.2.16	Evidencia.....	26
2.2.17	Hallazgos.....	27
2.2.18	Presentación de informe de auditoría	28
2.3.	HIPÓTESIS A DEFENDER.....	30
1.3.1	Hipótesis General.....	30
2.3.2.	Hipótesis Específicas	30
2.4.	VARIABLES	30
2.4.1.	Variable Independiente:.....	30
2.4.2.	Variable dependiente:.....	30
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		31
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	35
3.4.1.	Métodos.....	35
3.4.2.	Técnicas.....	35
3.5.	RESULTADOS	36
3.6.	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	50
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO		51
4.1.	TÍTULO: “AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA., DEL CANTÓN AMBATO” PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014.	51
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	51
4.2.1	Archivo Permanente.....	52
4.2.2	Archivo Corriente	59
CONCLUSIONES		142

RECOMENDACIONES.....	143
BIBLIOGRAFIA	144
ANEXOS	146

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Simbología	17
Tabla 2: Población.....	34
Tabla 3: Realizan una Auditoría Operacional	38
Tabla 4: Realizan sus funciones de manera eficiente.....	39
Tabla 5: Cuenta con manual de funciones	40
Tabla 6 Seguimiento de créditos otorgados y cartera vencida	41
Tabla 7: Cuentan con políticas de cobranzas	42
Tabla 8: Mejorar las políticas y procedimientos de crédito y cobranza.....	43
Tabla 9: Índice de liquidez.....	44
Tabla 10: Información oportuna para la toma de decisiones	45
Tabla 11 Auditoría Operacional identificara las falencias	46
Tabla 12: Capacitación al personal de cobranza	47
Tabla 13: Evaluación del desempeño en la realización del proceso	48
Tabla 14: Departamento de Crédito y Cobranza se encuentra estable.....	49
Tabla 15: Determinar el nivel de confianza y de riesgo.....	94
Tabla 16: Procesos de otorgamiento de crédito	106
Tabla 17: Verificación de los requisitos	107
Tabla 18: Verificación del proceso de recuperación de cartera vencida	109
Tabla 19: Verificación del proceso de cheques protestados.....	112
Tabla 20: Evaluación del desempeño del personal	116
Tabla 21: Personal que cumple con el perfil para ejercer su cargo.....	117

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Proceso de Auditoria	11
Gráfico N° 2: Realizan una Auditoría Operacional.....	38
Gráfico N° 3: Realizan sus funciones de manera eficiente	39
Gráfico N° 4: Cuenta con manual de funciones.....	40
Gráfico N° 5: Seguimiento de créditos otorgados y cartera vencida	41
Gráfico N° 6: Cuentan con políticas de cobranzas.....	42
Gráfico N° 7: Mejorar las políticas y procedimientos de crédito y cobranza	43
Gráfico N° 8: Índice de liquidez	44
Gráfico N° 9: Información oportuna para la toma de decisiones.	45
Gráfico N° 10: Auditoría Operacional identificara las falencias	46
Gráfico N° 11: Capacitación al personal de crédito y cobranza.....	47
Gráfico N° 12: Evaluación del desempeño en la realización del proceso.....	48
Gráfico N° 13: Departamento de Crédito y Cobranza se encuentra estable	49

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1: Cuestionario.....	147
ANEXO N° 2: Modelo de carta para el socio	150
ANEXO N° 3: Afiche de publicidad.....	151
ANEXO N° 4: Requisito de Crédito	152
ANEXO N° 5: Comprobante de ingreso a caja.....	153
ANEXO N° 6: Papeleta de retiro y depósito.....	154
ANEXO N° 7: Notificación de abogado.....	156
ANEXO N° 8: Comité de Crédito.....	157
ANEXO N° 9: Informe de inspección	158
ANEXO N° 10: Tabla de amortización.....	159
ANEXO N° 11: Hoja de ruta.....	160
ANEXO N° 12: Notificación de crédito	161
ANEXO N° 13: Comprobante de ventanilla	162
ANEXO N° 14: Libreta de ahorro	163
ANEXO N° 15: Solicitud de crédito	165
ANEXO N° 16: Pagare de crédito	167
ANEXO N° 17: Cartera de crédito.....	169
ANEXO N° 18: Balance General.....	170
ANEXO N° 19: Estado de resultados	175

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación es una “Auditoria Operativa” a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., de la ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, para determinar áreas críticas en la entrega, y recuperación de cartera de crédito, evaluar los procesos de captación, entrega, administración y recuperación, medir el grado de eficacia y eficiencia con que se manejó los recursos. Para el desarrollo de la auditoría se utilizó los cuestionarios de control interno mediante el método COSO I, además flujogramas para dar a conocer los siguientes hallazgos: el personal desconoce las políticas de crédito, realiza otras funciones, atención a clientes por falta de personal, no cuenta con el perfil profesional, tiene objetivos pero no son difundidos, no se evalúa el cumplimiento de los objetivos y metas por cuanto no se cuenta con indicadores, el personal trabaja más de las ocho horas sin ser remunerado, no se verifica la documentación entregada por un socio para la obtención de un crédito y de manera especial la capacidad de pago del deudor y del garante, además no se dispone de la información financiera a tiempo para poder entregar nuevos créditos, se desconoce el destino de crédito por cuanto no se verifica, el personal debe conocer el manual de políticas de crédito, contar con el perfil profesional y ser capacitado. Se debe proceder a verificar la documentación de los socios para entregar un crédito y mantener actualizada la carpeta que sirva de sustento a garantizar el pago y controlar el destino de crédito.

Palabras Claves: AUDITORIA OPERATIVA, CREDITOS, CARTERA VENCIDA Y COSO I.

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The present research is an Operative Audit to the Saving and Credit Cooperative Alianza Indígena Ltd. From Ambato city, province of Tungurahua, for determining critical areas in delivery, and recovery of credit portfolio, to evaluate the processes of catchment, delivery, management and recovery, to measure the effectiveness and efficiency degree with the resources were handled. For the Audit development, questionnaires of internal control were used through the COSO I method, besides flow charts in order to disseminate the following findings: the personal unknowledge of credit policies, carrying out other functions like clients support for the lack of personal there is no professional profile, it has objectives but they are not disseminated, the fulfilment of objectives and goals is not evaluated, because there is no indicators, the personal works more than eight hour without salary, the documentation delivered for a partner for obtaining a bank loan and the payment capacity of the borrower and guarantor, besides there is no financial information on time for giving new credits, the purpose of credit is unknown because it is no verified, the personal may know the credit policies handbook, have the appropriate professional profile and to be trained. The partner's documentation should be verified before to give a credit and to keep updated the folders in order to guarantee the payment and controlling de credit purpose.

Key Words: OPERATIVE AUDIT, CREDITS, PAST-DUE PORTFOLIO, COSO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, se encuentra enfocada a implantar una auditoría Operacional en el departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., la misma que se encuentra dividida en cuatro capítulos:

Capítulo I. Se define el problema, el tema de investigación, el planteamiento del problema, la formulación del problema, la delimitación del problema, el objetivo general y los objetivos específicos.

Capítulo II. Encontramos el marco teórico que sirve para sustentar el trabajo investigativo, además tenemos el antecedente investigativo, la fundamentación legal, la hipótesis general y específica.

Capítulo III. El marco metodológico que está conformado por la modalidad de la investigación, el nivel de la investigación, métodos, técnicas, e instrumentos, la población, la muestra, el análisis e interpretación de resultados, la verificación de la idea a defender.

Capítulo IV, Se define el marco propositivo aplicando un modelo operativo considerando las fases de la auditoria con los siguientes aspectos, Institución ejecutora, beneficiarios, ubicación, equipo técnico responsable, antecedentes de la propuesta, justificación, Objetivos: Generales y Específicos. Y determinación de hallazgos.

Finalmente las conclusiones y recomendaciones sobre el trabajo de titulación realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Ecuador la Auditoria es un proceso de evaluación que determinan falencia o falta de control en determinados procesos. La Auditoria se utiliza como un estándar de calidad en el cumplimiento de metas y objetivos de las empresas e instituciones comerciales, educativas, gubernamentales y sociales mismas que ayudan a detectar errores que han sido evidentes en los informes que arrojen.

En la provincia de Tungurahua constituye un factor fundamental del desarrollo, es inherente y se comprende como tal tan solo si facilita las organizaciones el logro de misión y de sus funciones, se refiere a actividades vinculadas a la planificación, organización institucional, su dirección y gestión efectiva, su manejo económico-financiero orientado al eficiente funcionamiento de la organización y la consecución de efectivos resultados en beneficio de la institución.

La evolución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Tungurahua en los últimos años es positiva ya que ha permitido el crecimiento de la provincia. La aplicación de una auditoria administrativa permitirá internamente mejorar y contribuir al desarrollo de las mismas, beneficiando a cada una de las cooperativas elevando su bienestar institucional.

La auditoría operacional es una herramienta de la gerencia que le permite conocer a sus ejecutivos que tan eficientemente resuelven sus problemas económicos, administrativos y sociales que se presentan en la institución y de esta manera saber cómo están cumpliendo sus metas propuestas en el Departamento de Crédito y Cobranza.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., del Cantón Ambato

La cooperativa de ahorro, crédito ALIANZA INDÍGENA Ltda., se dedica a la intermediación financiera de recursos monetarios.

El principal problema es el capital y la recuperación de cartera, esto se origina por el deficiente para la administración el mismo que produce inestabilidad en la operativa financiera; es decir que falta cumplimiento de aspectos fundamentales de la Cooperativa, además existen vacíos en los procedimientos de control operativo dados para cada departamento de La Cooperativa de Ahorro Crédito ALIANZA INDÍGENA Ltda., por ello los funcionarios y empleados de la misma ejecutan ciertas actividades a su criterio y esto origina la inestabilidad en la operación financiera.

Además se está produciendo daños en otros ámbitos, denotando que es de suma importancia tomar en cuenta que un control operativo adecuado sobre los recursos ayuda notablemente al surgimiento económico.

La aplicación adecuada de los elementos administrativos garantiza confiabilidad en la operacional realizada, ya que es una herramienta de primera mano que proporciona seguridad en los procedimientos y en general en todos los campos institucionales. Una auditoría administrativa adecuada es sin duda un elemento invaluable en la apropiada toma de decisiones, y de esta manera mejorar y alcanzar sus objetivos propuestos.

La auditoría operativa siempre ha sido una herramienta útil para la administración de una organización, debido que a través de ella se puede penetrar en lo más profundo de la empresa, para saber dónde está ubicada, como llego allí, desde donde partió y a dónde quiere llegar.

Al realizar una auditoría operativa en una cooperativa de Ahorro y Crédito es necesario conocer la definición, generalidad y su estructura organizacional previa al desarrollo del trabajo.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo incidirá la realización de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., del cantón Ambato” periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, en la identificación de incumplimiento de los procesos?

1.1.2 Delimitación del problema

La presente investigación se sustenta en:

- **Limite espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda.
- **Unidad de observación:** Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa.
- **Delimitación temporal:** Año 2014
- **Variable:** Auditoría Operativa

1.2 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se justifica por la necesidad y la importancia de una buena gestión dentro de cualquier institución, constantemente se requiere de nuevas y mejores gestiones e ir de la mano con los nuevos avances tanto intelectuales como tecnológicos.

Otra de las razones de aplicar una auditoria operacional es ayudar a controlar departamento de Crédito y cobranzas y su entorno. En la actualidad muchas empresas toman decisiones solo entre los altos ejecutivos sin tomar en cuenta al personal de la misma lo que afecta a las relaciones laborales entre el personal afectando así al cumplimiento de las metas de la empresa.

La aplicación de una Auditoria Operacional a más de contribuir al desarrollo de la entidad permite la adopción de criterios adecuados, oportunos para encaminar al fortalecimiento y estabilidad de la organización institucional.

Por último la presente investigación se justica por la facilidad y la oportunidad que la entidad brinda para realizar la presente investigación, por la disposición de los directivos de colaborar con toda la documentación necesaria y toda la información adicional que sea amerite en el presente trabajo.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., del cantón Ambato” periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, para mejorar los procesos y una adecuada toma de decisiones.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar el marco teórico que sirva de base para el desarrollo de la auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda.
- Definir la metodología a utilizar en el análisis al departamento de Crédito y cobranzas actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda.
- Emitir el informe de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el presente trabajo de investigación se ha obtenido información de trabajos similares en los diferentes repositorios de universidades, consiguiendo conclusiones que ayuden a al presente estudio.

Tema: AUDITORÍA OPERATIVA APLICADA AL DEPARTAMENTO DE SINIESTRO DEL BRÓKER DE SEGUROS EL SOL S.A. ENFOCADO A LA GESTIÓN DE PROCESOS.

Autores: Espinoza Marcillo Vanesa; Lozada Haz Gilda

Año: 2012

Ciudad: Guayaquil

Resumen

Se evaluó los procesos existentes en el departamento de siniestros mediante la aplicación de técnicas de auditoria (cuestionarios se control interno, entrevistas, narrativas, etc.) para medir el grado de confianza y el nivel de riesgo que existe para garantizar la salvaguarda de los ingresos de la organización.

Mediante la realización de la Auditoria Operativa se detectan deficiencias operativas, entiendo así un informe en que se detallan soluciones por cada uno de los componentes del control interno de manera que se mejoren los procesos de recaudación en el Departamento de siniestro de la compañía el Sol S.A. (p.210)

Tema: PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL ÁREA DE INGRESOS DE UNA EMPRESA QUE UTILIZA EL COMERCIO ELECTRÓNICO.

Autor: Caal Chupina Guillermo Ramón

Año: 2006

Resumen

En la planeación de una auditoría operacional de ingresos de una empresa que utiliza el comercio electrónico se debe poner especial atención al riesgo operacional que no es más que la pérdida potencial por fallas o deficiencias en el control interno; sin embargo, cuando la empresa utiliza tecnología en sus procesos operativos,

Debe adicionarse atención al riesgo tecnológico, identificar sus controles y la administración de dichos riesgos.

Es por esta razón la auditoría operacional es utilizado en los planes y procedimientos orientados a las operaciones de las entidades, a garantizar la confiabilidad de la información, así como los procedimientos y métodos relacionados con la eficiencia, eficacia y economía de la institución, y la seguridad de los registros contables, presupuestarios y financieros de la empresa.

Es de gran importancia un aporte esencial para la empresa, debido a que podrá mejorar en lo que se refiere a la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones de la cooperativa, ayudara a optimizar costos, y esencialmente mejorar su rentabilidad, contribuyendo de esta manera a la entidad y a la sociedad. (p.174)

2.1.1. Antecedentes Históricos

La Cooperativa de Ahorro y crédito Alianza Indígena nació de un grupo de jóvenes indígenas pertenecientes a las Comunidades de Pilahuín y Chibuleo, pensando en generar oportunidades de superación de los socios a través de la presentación de servicios Financieros.

El 18 de Abril de 2011 el señor José Manuel Pandashina en calidad de coordinador del Departamento de Jóvenes conector de las necesidades de los habitantes cercanas a las poblaciones de Pilahuin y Juan Benigno Vela se atreve manifestar de que con los mismos socios se puede iniciar una Pre Cooperativa con lo cual se brindará servicios adicionales en calidad crédito, la misión que es acogida por los jóvenes y adultos, de igual forma la Señora Rosa Nancy Capuz Llambo manifiesta la oportunidad de empezar con una institución que brinde servicios financieros que apoyen a los campesinos e indígenas del sector Rural de la Provincia de Tungurahua. Desde ahí se empieza con varias reuniones con el fin de crear una Cooperativa donde a sugerencia del señor coordinador se inicia los trámites pertinentes a fin de legalizar la Organización con el señor Ab. José Chimbo, funcionario de CODEMPE para todos los trámites a fin de alcanzar el proyecto.

El señor José Manuel Pandashina en calidad de presidente, lleva a cabo la legalización y su respectiva tramitación del Acuerdo Ministerial. El 18 de Abril del 2011 se apertura una oficina en la Ciudad de Ambato en la Av. 12 de Noviembre 16-41 entre Mera y Montalvo, siendo inscrita en el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador CODENPE con Resolución y Acuerdo Ministerial 2314, de 18 de Abril de 2011, Mediante el cual se declara la existencia Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena, Con los Estatutos adecuados mediante resolución N° SEPS ROEPS-2013-002637, domiciliada en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

La cooperativa abre sus puertas con 21 socios fundadores que apoyaron esta iniciativa hasta poder fortalecer y comenzar a trabajar en beneficio de la ciudadanía Ambateña.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

Según, (Mendivil Víctor, 2002) manifiesta que:

La auditoría es el proceso que efectúa un contador público independiente, al examinar los estados financieros preparados por una entidad económica, para reunir elementos de juicio suficientes, con el propósito de emitir una opinión profesional, sobre a

credibilidad de dichos estados financieros, opinión que se expresa en un documento formal denominado dictamen.

Así, la auditoría es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar qué tan razonable son las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos.

2.2.2 Objetivos de la auditoría

Para Juan Madariaga (2004), los objetivos de la auditoría son:

- ⇒ Proporcionar a la dirección y a los propietarios de la empresa unos estados financieros certificados por una autoridad independiente e imparcial.
- ⇒ Proporcionar asesoramiento a la gerencia y a los responsables de las distintas áreas de la empresa en materia de sistemas contables y financieros, procedimientos de organización y otras numerosas fases de la operatoria de una empresa.
- ⇒ Suministrar información objetiva que sirva de base a las entidades de información y clasificación crediticia.
- ⇒ Servir de punto de partida en las negociaciones para la compraventa de acciones de una empresa.
- ⇒ Liberar implícitamente a la gerencia de sus responsabilidades de gestión.
- ⇒ Reducir y controlar riesgos accidentales, fraudes y otras actuaciones anormales.
- ⇒ Por último en los países de transparencia fiscal, sirve de base objetiva para determinar el gravamen fiscal.(pág. 19)

2.2.3 Auditoría Operacional.

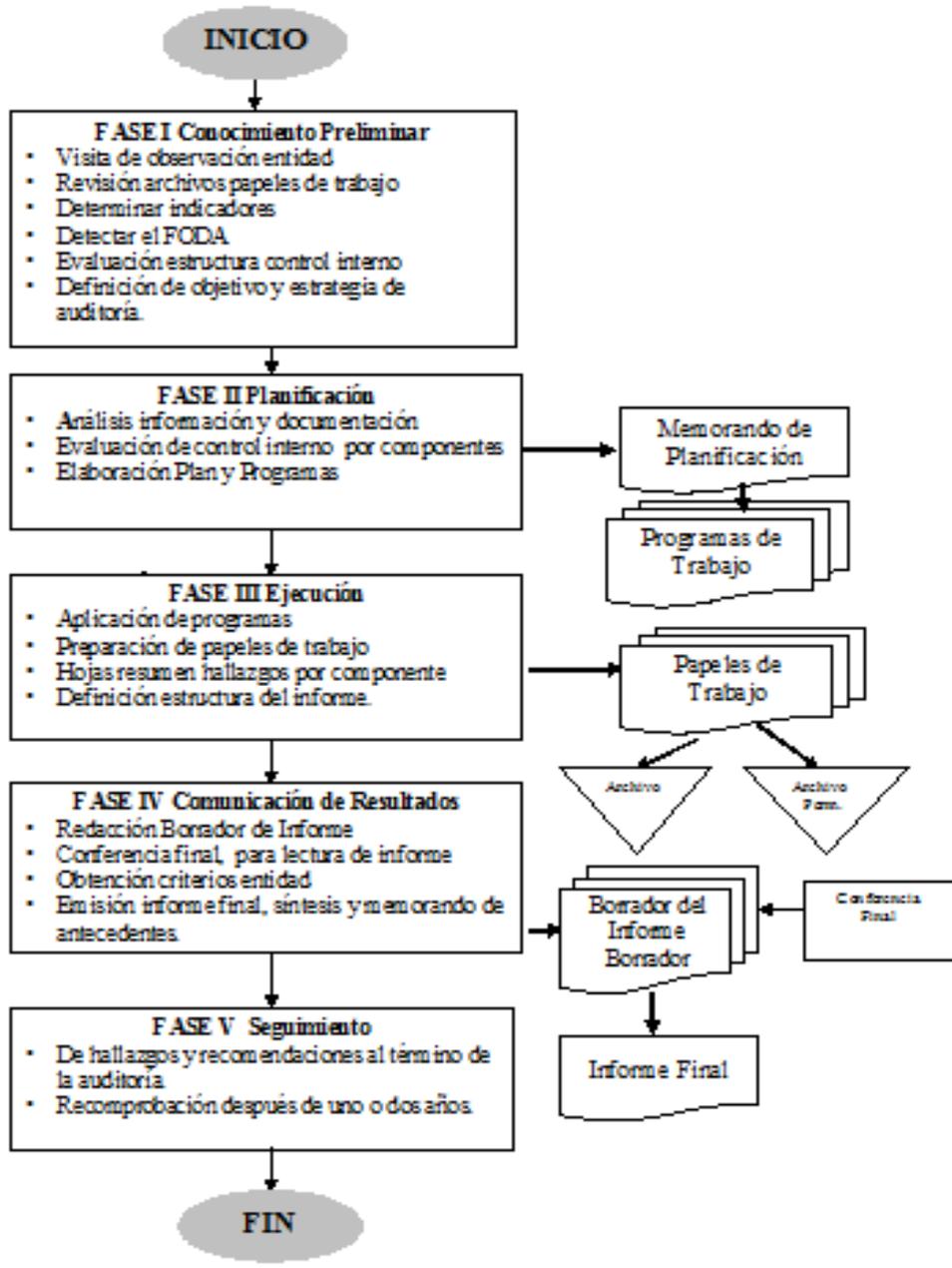
Según (De la Peña A. , 2007) manifiesta que:

“La auditoría operacional es el proceso de investigación que tiene por objeto el examen y evaluación de la planeación, la organización, la dirección y el control de gestión de las operaciones por áreas funcionales o por procesos operativos en las organizaciones; su base son los criterios de economía, eficiencia, efectividad y equidad; su finalidad, emitir una opinión independiente, de asesoría, a la alta dirección, acerca de la validez del

sistema de control integral en las entidades auditadas. Se espera que la gerencia ordene la implementación del sistema de control apropiada según las recomendaciones de auditoría.

2.2.4 Fases de la auditoría

Gráfico N° 1: Proceso de Auditoría



Fuente: (CGE,, 2003, pág. 117)

Fase de la auditoría

El contraloría general del estado, (CGE, 2011), habla de los fases de la auditoria

Planificación

En la planeación de una auditoría de gestión se debe cumplir varias tareas: conocimiento de la entidad a través del relevamiento de información, aplicación de indicadores, evaluación de control interno, asignación del equipo de trabajo y diseño de un programa de auditoría. (pág. 12)

Conocimiento preliminar

Las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, en lo relacionado con la Planificación, establecen la necesidad de identificar los elementos claves de la administración, con el fin de evaluar las importancia de los objetivos de auditoria, por lo que, antes de iniciar una auditoría de gestión, es preciso un conocimiento general de la entidad, programa o proyecto a ser examinado.

Para tal propósito, se revisará la información del archivo permanente; así como se recopilarán datos en línea con la ayuda de internet y se realizara la visita previa a la entidad para establecer el estado de las actividades de la entidad y determinar la oportunidad de realizar la acción de control; lo que permitirá además, la designación del equipo de trabajo multidisciplinario y la elaboración de la orden de trabajo con objetivos más reales. (pág. 12)

Planificación específica

Es el proceso de recopilación de información y de verificación de hechos, que serán la base para conocer las características fundamentales de la entidad y para la ejecución del examen.

La verificación de hechos a través de la información recopilada y mediante entrevistas a funcionarios, podrá revelar la existencia de áreas críticas, lo que se dejará constancia en los papeles de trabajo, para dar mayor atención en la ejecución de examen. (pág. 13)

Ejecución de la Auditoría

En esta etapa, se ejecuta el trabajo de auditoría, con el desarrollo de los programas y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente, basada en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa; evaluación de los resultados de la gestión y determinación de los hallazgos resultantes para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe. (pág. 21)

Comunicación de resultado

Según, (CGE, 2011),

La redacción del informe de auditoría de gestión, al igual que de todo tipo de auditoría, observará las normas nacionales e internacionales y demás disposiciones emitidas para el efecto y presentará una estructura en la cual se establezca los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final. (pág. 25)

Seguimiento

Según (Franklin F, , 2013)

Después de seleccionar y presentar la alternativa de tipo de informe consistente con las prioridades definidas, y una vez verificados los aspectos operativos y lineamientos generales para la preparación de la propuesta de implementación, es necesario centrarse en el seguimiento estaba en la que las observaciones que se producen como resultados de la auditoría deben sujetarse a un escrito de seguimiento ya que no solo se orienta a corregir las fallas detectadas sino también evitar su recurrencia.

2.2.5 Control interno

Según, (Lugo C., Danilo, 2008)

Es el conjunto de métodos y procedimientos que buscan asegurar la protección de los activos, la razonabilidad de la información, el cumplimiento de leyes reglas y procedimientos y la consecución de metas y objetivos programados por una organización. (Pág. 207)

2.2.6 Componentes de control Interno

Por otro lado el autor (Melini,R, 2008) indica que:

Parte de la definición del control interno del Informe COSO, proceso desarrollado por la dirección, administración o gerencia y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicable.

El control interno consta de cinco componentes, aplicables a todas las entidades, derivadas de la manera como la administración realiza los negocios y de cómo están integrados al proceso administrativo y estos son:

- ✓ **Ambiente de Control:** Refiere a los atributos individuales, la integridad, los valores éticos, el compromiso con la competencia, la filosofía y el estilo de operación de los directores, administrativos y de las políticas y prácticas de los recursos humanos de un ente.
- ✓ **Valoración de Riesgo:** la dirección debe ser consiente de los riesgos internos y externos del negocio, identificando, analizando y administrando los riesgos relacionados.
- ✓ **Actividad de Control:** La organización es responsables de ejecutar políticas y procedimientos de control para contribuir al cumplimiento de los objetivos fijados por la administración.

- ✓ **Información y Comunicación:** Los sistemas de información y comunicación se encuentran interrelacionadas, retroalimentando el proceso de conducir, administrar y controlar sus operaciones.
- ✓ **Monitoreo o Supervisión:** Se debe monitorear el proceso total y efectuar modificaciones necesarias para permitir que el sistema reaccione en forma dinámica cuando las condiciones lo justifiquen.

El proceso de una Auditoría sobre los Controles es el Informe Gerencial sobre el control interno, informando sobre las responsabilidades del desempeño de los administradores, los hallazgos de auditoría y las sugerencias y recomendaciones del auditor. (pág. 16)

2.2.7 Sistema de control interno

Según (Mantillo, S., 2005) establece que:

“La compañía mantiene un sistema de control interno sobre el reporte financiero, el cual está diseñado para proveer una seguridad razonable a la gerencia de la compañía y al comité de directores en lo que respecta a la preparación de estados financieros publicados confiables. El sistema incluye una estructura organizacional documentada y divisiones de responsabilidades, políticas establecidas y procedimientos que incluyen un código de conducta para crear un clima ético fuerte, el cual se comunica por la compañía y la selección, entrenamiento y desempeño de nuestra gente. Los auditores internos monitorean la operación del sistema de control interno y reportan los resultados y recomendaciones a la gerencia y al comité de directores, y se toman las acciones correctivas para controlar las deficiencias para mejorar el sistema a medida que se superan las debilidades. El comité que opera por medio de su comité auditor, y cual está compuesto totalmente de directores los cuales no son oficiales ni empleados de la compañía, provee vigilancia sobre procesos de reporte. (Pág. 171)

2.2.8 COSO I

Según (Mantilla,S, 2005) asegura que:

“Internal control- integrated Framework fue emitido en septiembre de 1992 por el committee of Sponsoring Organizations of the Treadway commssion (COSO). Tal reporte, al que frecuentemente se le referencia como el informe COSO, consta de cuatro partes. Incluye en un volumen la Estructura Conceptual que define control interno, describe sus componentes, y provee criterios frente a los cuales los administradores, los consejos y otros pueden valorar su sistema de control interno. Un volumen de presentación de reportes a partes externas provee orientación para aquellas entidades que reportan públicamente sobre el control interno durante la preparación de sus estados financieros publicados, o están considerando hacerlo. El reporte también incluye un volumen de Resumen Ejecutivo y otros en Herramientas de evaluación.

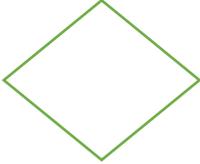
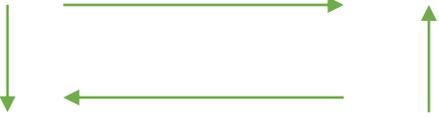
Desde su emisión, el informe COSO ha sido percibido por muchas partes como que está logrando sus objetivos, establecimiento de una definición común que sirva las necesidades de diferentes partes, y proveer un estándar contra el cual las entidades de negocios y otras puedan valorar sus sistemas de control interno y determinar cómo mejorarlo. (Pág. 325).

2.2.9 Flujoigramas – ciclo transaccional

Para el autor (Duran María, 2013) alude que: El flujograma se utiliza para expresar gráficamente las distintas operaciones que componen un proceso estableciendo una secuencia cronológica pudiendo contener otra información adicional. Así también el flujograma, también llamado diagrama de flujo, es el diagrama más frecuente en la representación de procedimientos, cabe destacar que los flujoigramas son comunes a muchas disciplinas; la programación, el proceso industrial, los sistemas de producción y hasta en psicología emplean flujoigramas para representar los procesos y mostrar las interrelaciones entre las personas y los recursos implicados, de una forma que explica su análisis.

La siguiente tabla muestra la simbolización utilizada en la representación de flujogramas y el significado que le corresponden a cada símbolo.

Tabla 1: Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	<p>Inicio/Final Se utiliza para indicar el inicio y el final del flujo del proceso, solo se puede salir una línea de flujo desde el inicio y sólo debe llegar una línea de flujo al final.</p>
	<p>Decisión.- Indica un punto dentro del flujo del proceso, en que se produce una ramificación del diagrama, ya que se presenta dos opciones entre las que hay que elegir.</p>
	<p>Proceso.- Indica acciones instrucciones o la ejecución de una actividad u operación a realizar</p>
	<p>Conector de Actividad.- indica el enlace, unión o relación de dos partes de un flujograma dentro de la misma página. Dentro debe anotarse un número aravico (1, 2, 3,4...)</p>
	<p>Conector de Pagina.- Indica el enlace de dos partes de un flujograma en páginas diferentes, a dentro se debe anotarse una letra</p>
	<p>Líneas de flujo.- Indican el sentido del proceso, es decir indican la secuencia del diagrama de flujo, conectando los símbolos y ordenando la secuencia en que deben realizarse las diferentes actividades.</p>

2.2.10 Método de evaluación

Dentro de los métodos de evaluación (De La Peña, A, 2008)

Narrativo

Enuncia que Consiste en la descripción de una forma detallada de los procedimientos y las características más relevantes del sistema de control interno para las distintas áreas.

Cuestionarios

Informa que el cuestionario es la evaluación realizada a través de varias preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas de la institución y así poder determinar si los controles operaron de una manera correcta.

Diagrama de flujo

Un diagrama de flujo trata de la relevación o descripción de una estructura orgánica de las áreas en examen y los procedimientos mediante símbolos convencionales que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad. (p.421)

2.2.11 Índices y referencias

Según la Contraloría General del Estado. (CGE,, 2003). Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado y Entidades y Organismos del Sector Público sometidos a su control dice:

Índices.

Es necesaria la anotación de índices en los papeles de trabajo ya sea en el curso o al concluirse la auditoría, para lo cual primeramente se debe definir los

códigos a emplearse que deben ser iguales a los utilizados en los archivos y su determinación debe considerarse la clase de archivo y los tipos de papeles de trabajo.

Referencias Cruzadas.

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

La codificación de índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser de tres formas: a) alfabética, b) numérica y c) alfanumérica. El criterio anteriormente expuesto fue, para el archivo permanente índices numéricos y para el archivo corriente índices alfabéticos y alfanuméricos (p. 79).

2.2.12 Riesgos de auditoría

Según la (Contraloría General del Estado, 2003, p. 61) la clasificación de los riesgos de auditoría son:

✓ **Riesgo inherente:** Es la posibilidad de que existan errores o irregularidades en la gestión administrativa y financiera antes de verificar la eficiencia del control interno diseñado y aplicado con el ente a ser auditado, este riesgo tiene relación directa con el contexto global de una Institución e incluso puede afectar a su desenvolvimiento.

✓ **Riesgo de control:** Es la posibilidad de que los procedimientos de control interno incluyendo a la auditoría interna puedan detectar los errores significativos de manera oportuna. Este riesgo si bien no afecta a la entidad como un todo, incide de manera directa en los componentes.

✓ **Riesgo de detección:** Se origina al aplicar procedimientos de auditoría no son suficientes para lograr descubrir errores o irregularidades que sean significativos, es decir que no detecten una representación errónea que pudiera ser importante.

2.2.13 Papel de Trabajo.

Según, (Franklin F, 2007) manifiesta

Para ordenar, agilizar e imprimir coherencia a su trabajo, el autor tiene que hacerlo en lo que se denomina papeles de trabajo que no son otra cosa que los registros en donde se describen las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a las que se llega.

Estos papeles proporcionan el soporte principal que en su momento, el auditor incorporará en su informe, ya que incluyen observaciones, hechos y argumentos para respaldarlo; además, apoyan la ejecución y supervisión de trabajo. Debe formularse con claridad y exactitud, considerando los datos referentes al análisis, comprobación, opinión y conclusiones sobre los hechos, transacciones o situaciones detectadas. También debe indicar las desviaciones que presentan respecto de los criterios, normas o previsiones de presupuesto, en la medida en que esta información respalde la evidencia, la cual valida las observaciones, conclusiones y recomendaciones contenidas en el informe de la auditoría.

2.2.14 Técnicas de Auditoría

Únicamente como repaso se transcribe una clasificación de las técnicas de auditoría y otras prácticas utilizadas, según el enfoque del ILCACIF.

Técnicas de verificación Ocular	Comparación
	Observación
	Revisión Selectiva
	Rastreo
Técnica de Verificación Verbal	Indagación
	análisis
Técnica de Verificación Escrita	Conciliación
	Confirmación

Técnicas de Verificación Documental	Comprobación Computación
Técnicas de Verificación Física	Inspección

Análisis

Con más frecuencia el auditor aplica técnicas del análisis a varias de las cuentas del mayor general de la entidad sujeta a examen.

Analizar

Separar en elementos o partes.

Comparar

Observación la similitud o diferencia de dos o más conceptos.

Comprobación

La comprobación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.

Comprobar

Examinar verificación la evidencia que apoya a una transacción u operación, demostrando autoridad, legalidad, propiedad, certidumbre.

Computación

Esta técnica se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas.

Computar

Verificar la exactitud matemática de las operaciones o efectuar cálculos.

Es conveniente puntualizar que esta técnica prueba solamente exactitud aritmética de cálculo, por lo tanto se requerirán de otras pruebas para determinar la validez de las cifras.

Conciliación

Este término significa poner de acuerdo o establecer la relación exacta entre dos conceptos interrelacionados.

Conciliar

Hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados separados e independientes.

Confirmación

La confirmación normalmente consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones, etc., mediante la afirmación escrita de una persona o institución independiente de la entidad examinada y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de la operación consultada, por lo tanto, informar de una manera válida sobre ella.

Para que el elemento de juicio obtenido mediante la aplicación de esta técnica tenga valor, es indispensable que el auditor mantenga un control directo y completo sobre los métodos para efectuar la confirmación.

Confirmar

Obtener constatación de una fuente independiente de la entidad bajo examen y sus registros.

La confirmación puede ser positiva o negativa y directa o indirecta.

Indagación

La indagación consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la obtención de información valiosa que sirva más como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo del autor. Cualquier pregunta dirigida al personal de la entidad auditada o hacia terceros que pueden tener conocimiento sobre las operaciones de la misma, constituye la aplicación de esta técnica.

Indagar

Obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones.

La respuesta a una sola pregunta es excepcionalmente una porción minúscula del elemento de juicio en el que se puede confiar, pero las respuestas a muchas preguntas que se relacionan entre sí pueden suministrar un elemento de juicio satisfactorio, si todas son razonables y consistentes.

Inspección

La inspección involucra el examen físico y ocular de algo. La aplicación de esta técnica es sumamente útil en lo relacionado a la constatación de dinero en efectivo, documentación que evidencian valores, activos fijos y similares. La verificación de activos tales como documentos a cobrar, títulos, acciones y otros similares, se efectúan mediante la técnica de la inspección.

Inspeccionar

Examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores, con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad.

Observación

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

Observar

Examen ocular para cerciorarse como se ejecutan las operaciones.

Revisión Selectiva

La revisión selectiva constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda.

Consiste en pasar revista relativamente rápida a datos normalmente presentados por escrito.

Revisar Selectivamente

Examen ocular rápido con fines de separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales.

Rastreo

Rastrear

Seguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento.

El ejemplo más sencillo y típico de esta técnica es seguir un asiento en diario hasta su pase a la cuenta de mayor general a fin de comprobar su corrección o viceversa.

Al revisar y evaluar el sistema de control interno es muy común que el auditor seleccione las operaciones o transacciones respectivas y típicas de cada clase o grupo, con el objeto de rastrearlas desde su inicio hasta el fin de sus procesos normales. (Pág.71-72-73-77-78-79-80-81)

2.2.15 Indicadores

(Frankin, E, 2013) Nos dice: Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación.

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

Un indicador pretende caracterizar el éxito o la efectividad de un sistema, programa u organización, sirve como una medida aproximada de algún componente o de la relación entre componentes. (pág. 111)

Auditoría operacional como auditoría de las tres “E”

Como señala, (Maldonado E. , 2011) en su publicación titulada "Auditoría de Gestión".

- ✓ **Economía.-** Por economía se entiende los términos y condiciones bajo los cuales la administración debería adquirir los insumos del proceso productivo (recursos financieros, humanos materiales y tecnológicos). Economía significa obtener la cantidad y calidad justa de los recursos, en el tiempo, lugar y costo justo.
- ✓ **Eficiencia.-** Se refiere a la relación entre los insumos (recurso) consumidos y los productos obtenidos. La medida de eficiencia comparara la relación “insumo/producto” con una estándar prestablecido. La eficiencia aumenta a medida que se produce un mayor número de unidades de producto para una unidad dada insumo. Sin embargo, la eficiencia de una operación se encuentra influenciada no sólo por la cantidad de producción sino también por la calidad y otras características del producto o servicio ofrecido. En síntesis, es la relación entre los

productivos, en términos de bienes, servicios y otros resultados, y los recursos utilizados para producirlos.

- ✓ **Eficacia.**-La eficacia es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad. Otros conceptos relacionados son eficacia operacional y eficiencia de dichos sistemas. (Pág.25).

2.2.16 Evidencia

Según, (Franklin, Enrique Benjamín, 2007) manifiesta que:

La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoria, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor.

Por tal motivo, a reunirla se debe prever el nivel de riesgo, incertidumbre y conflicto que puede traer consigo, así como el grado de confiabilidad, calidad y utilidad real que debe tener; en consecuencia, es indispensable que el auditor se apegue en todo momento a la línea de trabajo acordada, a las normas en la materia y a los criterios que surjan durante el proceso de ejecución.

Física

Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, fotografías, graficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

Documental

Se logra por medio de análisis de documentos. Está contenida en cartas contratos registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.

Testimonial

Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.

Analítica

Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos desagregación de la información por áreas, apartados y/o componentes.

2.2.17 Hallazgos

Según: (Maldonado E. , 2011).

Es conveniente insistir en los atributos del hallazgo, por esta razón se transcribe la parte correspondiente del Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional del Sector Público, del ILACIF.

Condición

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

Criterio

En la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que la permiten la evaluación de la condición actual.

Efectos

Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas.

El efecto es especialmente importante para el auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta.

Causa

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

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

2.2.18 Presentación de informe de auditoría

En cuanto a la presentación del informe de auditoría, (Franklin, E, 2013) indica que debe contener las siguientes partes:

1. **Forma.-** La forma de presentar el informe tendrá que realizarse respetando los siguientes criterios:
 - ✓ **Oportunidad.-** Emitirlo con la mayor celeridad posible para que la información pueda ser utilizada a tiempo por los servidores públicos correspondientes.
 - ✓ **Completo.-** Contendrá toda la información necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría, permitiendo una comprensión adecuada y correcta de los asuntos que se informen y que satisfagan los requisitos del contenido.
 - ✓ **Exactitud.-** Se requiere que la evidencia presentada sea verdadera y que los hallazgos se presente de manera correcta.

Solo debe incluir información, hallazgos y conclusiones sustentadas por evidencia competente y relevante, documentada de forma apropiada en los papeles de trabajo del auditor.

- ✓ **Objetividad.-** El informe de auditoría debe presentarse sin que se preste a interpretaciones erróneas, exponiendo los resultados con imparcialidad, evitando la tendencia a exagerar o enfatizar el desempeño deficiente.
- ✓ **Convinciente.-** Los resultados de la auditoría deben corresponder a sus objetivos, por lo que los hallazgos se presentarán de forma persuasiva; las conclusiones o recomendaciones se fundamentarán de los hechos expuestos.
- ✓ **Claridad.-** Redactarlo en un lenguaje sencillo, es decir, de fácil lectura y entendimiento, así como desprovisto de tecnicismo para facilitar la comprensión.
- ✓ **Conciso.-** Debe ser concreto, por lo que no puede más extenso de lo necesario para transmitir el mensaje, ya que el exceso de detalles distrae la atención y puede ocultar el mensaje o confundir al lector.
- ✓ **Utilidad.-** Con ella se aportan elementos que propician la optimización en el uso de los recursos y el mejoramiento de la administración.

2. Contenido.- Para la presentación de los informes de auditoría se debe tomar en cuenta el contenido, que corresponde:

- ✓ **Objetivos.-** Exponer las razones por las que se efectuó la auditoría y los fines que persiguen en el informe.
- ✓ **Alcance.-** Indicar la profundidad y cobertura del trabajo que se haya efectuado para cumplir con los objetivos de la auditoría.
- ✓ **Metodología.-** Expresar con claridad las técnicas que se hayan empleado para obtener y analizar las evidencias necesarias a fin de cumplir con los objetivos de la auditoría. También debe describirse las técnicas comparativas utilizadas, los criterios e indicadores y, cuando se hayan empleado métodos de muestreo, explicar la forma en la que se diseñó la muestra. (p.349)

2.3.HIPÓTESIS A DEFENDER

1.3.1 Hipótesis General

La realización de una auditoría operacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., del cantón Ambato, dentro del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2014 permitirá conocer el cumplimiento de procesos de crédito y cobranza

2.3.2. Hipótesis Específicas

H (o)= La realización de una auditoría operacional **NO** permitirá mejorar los procesos y políticas del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., del cantón Ambato, dentro del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

H (a)= La realización de una auditoría operacional **SI** permitirá mejorar los procesos y políticas del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., del cantón Ambato, dentro del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente:

Auditoría Operacional

2.4.2. Variable dependiente:

Procesos y políticas del departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación de este tipo de trabajo de titulación está enfocada al trabajo en el campo así como el manejo de la documentación y la descripción de los procesos que maneja la cooperativa de manera especial a los de crédito y cobranza.

3.2.TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación de campo

“La investigación de campo, es un proceso sistemático y riguroso el cual se enfoca a recopilar directamente los datos de las observaciones y sirve como fuente de investigación para el investigador mediante la utilización o aplicación de encuestas, cuestionarios, entrevistas, y otros.” (Martínez J. , 2011)

En el presente estudio, se utilizó la investigación de campo con la finalidad de determinar el problema, este tipo de investigación hace referencia a los estudios científicos, por lo tanto para el desarrollo del presente trabajo investigativo se cuenta con la participación de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., del cantón Ambato.

Investigación bibliográfica

“En este tipo de investigación se realiza, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier índole, como consulta en libros, en artículos o ensayos de revistas y periódicos, en archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera”. (Ortiz Flores, 2010)

El presente estudio cuenta con investigación bibliográfica puesto que contiene información de varias fuentes bibliográficas, pero como primera instancia se basa en la

consulta de libros, posteriormente cuenta con artículos de revistas, periódicos y más, los mismos que sustentan el presente estudio.

Investigación exploratoria

Por otra parte, (Ortiz Flores, 2010) en su libro titulado "Importancia de la Incorporación Temporal a la Investigación Científica" manifiesta que: La investigación exploratoria recibe este nombre debido a que se realiza con el propósito de destacar aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar un trabajo de investigación. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica abrir líneas de investigación y proceder a la comparación.

En el presente trabajo de investigación cuenta con una investigación exploratoria debido a que nos permite analizar aspectos fundamentales de problema y de esta manera encontrar soluciones.

Investigación experimental

“La investigación experimental es un estudio en el que se manipulan intencionalmente una o más variables independientes, para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre una o más variables dependientes, dentro de una situación de control creada por el investigador”. (Gomez, 2009, pág. 85)

Se utilizó esta investigación debido a que nos permite trabajar con actividades técnicas para la obtención de la información necesaria para la presente investigación, e identificar la causa y efectos de dicho problema a ser analizado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., del cantón Ambato.

Investigación descriptiva

Según, (Ortiz Flores, 2010) en su libro titulado "Importancia de la Incorporación Temporal a la Investigación Científica" manifiesta que:

Mediante este método se utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combina ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagado, y puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad.

Esta investigación nos permite analizar el objeto de estudio y señalar sus características, además nos permite ordenar o agrupar la temática indagada. Al momento de realizar el análisis al departamento Crédito y Cobranza es cuantitativo y al momento de exponer la auditoria operacional es cualitativo ya que se toda la información será tabulada y analizada.

3.3.POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Según, (Incart Isern, Fuentelsaz Gallego, & Pulpón Segura, 2010, pág. 55) en su libro titulado "Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina" indica que:

Población es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se llama población finita y cuando no se conoce se llama población infinita. Esta diferencia es de gran importancia cuando se estudia una parte y no toda la población, pues la fórmula para calcular el número de individuos de la muestra con la que se trabajara variara en función de estos dos tipos de población.

Para el presente trabajo se cuenta con una población de 6 personas, que están constituidas por directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda.

La población objeto de estudio estará representada por:

Tabla 2: Población

Población	Nº
Gerente	1
Ejecutivo de Crédito	1
Asesor de crédito	1
Atención al cliente	1
Contadora	1
Recibidor pagador	1
Total	6

Fuente: COAC Alianza Indígena Ltda.

Elaborado por: La autora

Muestra

La muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. (Incart Isern, Fuentelsaz Gallego, & Pulpón Segura, 2010, pág. 55)

Por lo que podemos observar la población no es grande en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda. Así que se trabajará con toda la población para el desarrollo del presente trabajo. Este se considerará como la muestra.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos

Investigación de método deductivo

El método deductivo consiste en aquel procedimiento lógico formal que parte de principios universales y que luego aplica a hechos o casos concretos, o que procede a la inversa. Este método es aplicado en las ciencias formales, tales como la lógica y las matemáticas. (Mora Rodriguez, 2006, pág. 211)

Investigación de método inductivo

El método inductivo es el que parte de hechos y datos concretos para de allí inferir lógicamente conclusiones o generalizaciones de carácter, más universal. Este método se aplica en ciencias experimentales. (Mora Rodriguez, 2006, pág. 211)

Se utilizó este método por la facilidad que nos permite llegar a conclusiones generales a partir de la observación y registro de los hechos, el análisis y calificación de cada uno de los fenómenos estudiados, ya que va de lo particular a lo general.

3.4.2. Técnicas

Observación

Según, (Yuni & Urbano, 2008, pág. 40) en su publicación "Técnicas para Investigar" indica que: La observación es una técnica de recolección de información consistente en la inspección y estudio de las cosas o hechos tal como acontecen en la realidad mediante el empleo de los sentidos, conforme a las exigencias de la investigación científica y a partir de las categorías perceptivas construidas a partir y por las teorías científicas que utiliza el investigador. En la presente investigación se utilizó la técnica de la observación ya que nos permitió captar la realidad y entrar en contacto con los sujetos de estudio utilizando nuestro oído y mirada, y de esta manera analizarlos.

Encuesta

“La encuesta es la técnica de obtención de datos mediante la interrogación a sujetos que aportan información relativa al área de la realidad a estudiar. Utilizando el instrumento de la entrevista y del cuestionario”. (Yuni & Urbano, 2008, pág. 65).

Para el desarrollo de siguiente trabajo además de la observación se utilizó la técnica de la encuesta ya que mediante esta técnica se obtuvo información cuantitativa referente al tema de investigación y nos permite describir, analizar y establecer relación entre la variable y la población para lo cual se utilizando el cuestionario.

Cuestionario

Para el autor, (Yuni & Urbano, 2008, pág. 65) en su libro titulado "Técnicas para Investigar" manifiesta que:

El cuestionario consiste en un proceso estructurado de recolección de información a través de la respuesta a una serie predeterminada de preguntas. La finalidad del cuestionario es obtener información de manera sistemática y ordenada, respecto de lo que las personas son, hacen, opinan, piensan, sienten, esperan, desean, aprueban o desaprueban respecto del tema objeto de investigación.

En el presente trabajo de investigación se utiliza el cuestionario aplicando preguntas coherentes, predeterminadas y formuladas de igual forma y secuencia para cada uno de los participantes del estudio y de esta manera obtener respuestas que sustenten la investigación.

3.5. RESULTADOS

La presente investigación se realiza con el objetivo de desarrollar una Auditoria Operacional al departamento de Cobranza después de haber realizado un respectivo análisis e interpretación de la información obtenida.

El objeto de estudio como anteriormente se detalló será utilizado de toda la población es decir de 6 personas, para lo cual se aplicara una encuesta conformada por 12 preguntas, mismas que serán tabuladas, representados mediante una figura gráfica y finalmente realizado un análisis e interpretación de resultados.

Interpretación de datos

Las encuestas elaboradas están conformadas por 12 preguntas cada una dirigida a una población de 6 personas. Los resultados obtenidos por las encuestas aplicadas servirán para comprender e interpretar de forma detallada cada una de ellas.

3.5.1. CUESTIONARIO PARA EL GERENTE, JEFE DE CRÉDITO Y CONTADORA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA.

1. ¿Se ha realizado una Auditoría Operacional al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda.?

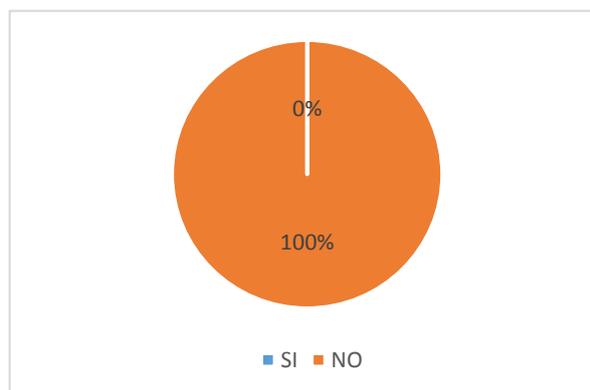
Tabla 3: Realizan una Auditoría Operacional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 2: Realizan una Auditoría Operacional



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 100% de las personas encuestadas manifiestan que NO se realizó una Auditoría Operacional al departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda.

La totalidad de las personas encuestadas informan que en la Cooperativa nunca se ha realizado una Auditoría Operacional, es así que surge la importancia de realizar dicha auditoría buscando siempre el beneficio de la institución.

2. ¿Cree usted que el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena realiza sus funciones de manera eficiente?

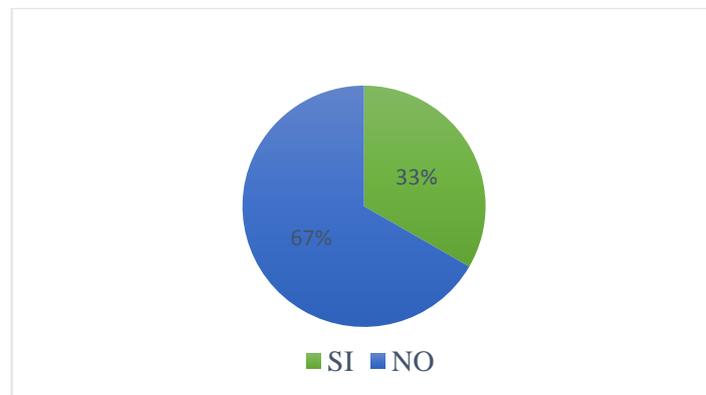
Tabla 4: Realizan sus funciones de manera eficiente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 3: Realizan sus funciones de manera eficiente



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 67% de las personas encuestadas manifiestan que las funciones realizadas por el departamento de crédito y cobranza son ineficientes, mientras que el 33% manifiesta que es eficiente.

La mayoría de las personas encuestadas señalan que las funciones realizadas por el departamento de crédito y cobranza son ineficientes por lo que se genera inconvenientes al momento de entregar los créditos.

3. ¿El departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., cuenta con un manual de funciones?

Tabla 5: Cuenta con manual de funciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 4: Cuenta con manual de funciones



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 100% de las personas nos indican que el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., no cuenta con un manual de funciones.

La totalidad de las personas encuestadas manifiestan que no existe un manual de funciones lo que quiere decir que el personal de crédito y cobranza no está bien direccionada o no tiene conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades, motivo por el cual existe incumplimiento en sus labores.

4. ¿Con que frecuencia se da seguimiento a los créditos otorgados y cartera vencida?

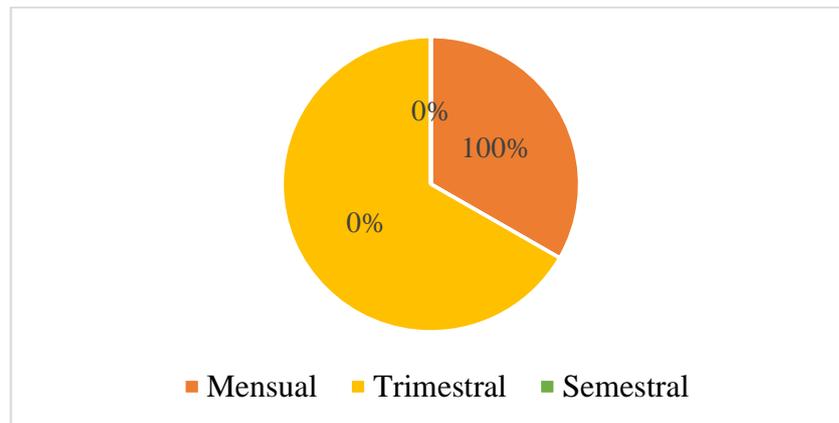
Tabla 6 Seguimiento de créditos otorgados y cartera vencida

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	6	100%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 5: Seguimiento de créditos otorgados y cartera vencida



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 100% de las personas encuestadas indican que el seguimiento de los créditos otorgados y de la cartera vencida se lo realiza mensualmente.

Que la totalidad de las personas encuestadas dice que se realizan de manera mensual debido a que todos los meses deben conocer la situación de pago mensual de cartera vencida.

5. ¿Cuentan con políticas de cobranzas?

Tabla 7: Cuentan con políticas de cobranzas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 6: Cuentan con políticas de cobranzas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 100% de las personas encuestadas indican que existen políticas de cobranza en la Cooperativa, que son aplicadas para llegar a la meta fijada, mantener un nivel de cartera vencida mínimo.

6. ¿Considera usted que se deban mejorar las políticas y procedimientos de cobranza?

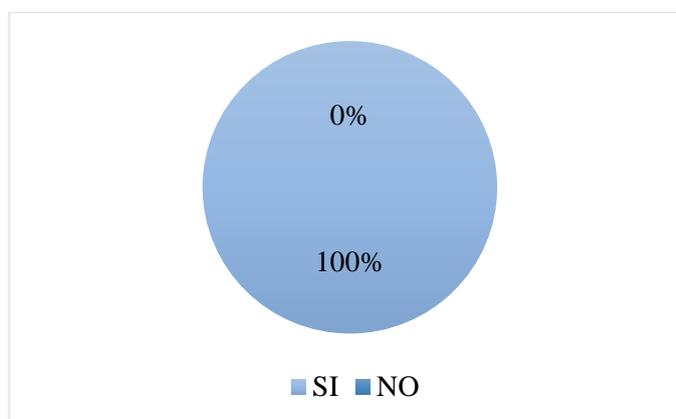
Tabla 8: Mejorar las políticas y procedimientos de crédito y cobranza

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 7: Mejorar las políticas y procedimientos de crédito y cobranza



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 100% de personas encuestadas manifiestan que es necesario mejorar las políticas y procedimiento de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda.

La totalidad de personas encuestadas manifiestan que es necesario mejorar las políticas y procedimientos de crédito y cobranza, esto permitirá un adecuado control para la entrega de información y de créditos a los socios.

7. ¿El índice de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., es?

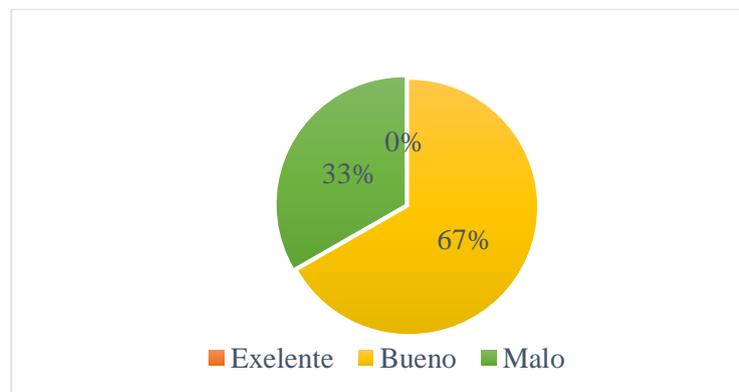
Tabla 9: Índice de liquidez

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	4	67%
Malo	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 8: Índice de liquidez



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 67% de las personas encuestadas indican que la liquidez que mantiene la cooperativa es buena, mientras que el 33% manifiesta que es mala.

La mayoría de las personas encuestadas señalan que la liquidez que mantiene la Cooperativa es buena, pero se puede mejorar.

8. ¿Cree usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., cuenta con información oportuna para la toma de decisiones?

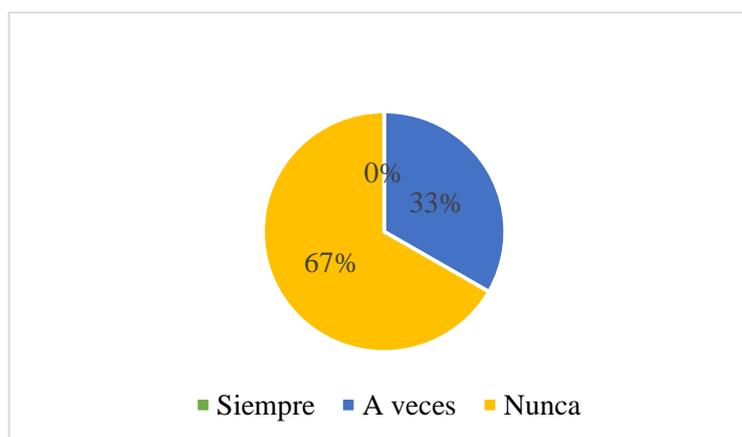
Tabla 10: Información oportuna para la toma de decisiones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	2	33%
Nunca	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 9: Información oportuna para la toma de decisiones.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

El 67% de las personas encuestadas manifiestan que nunca se cuenta con información oportuna para la toma de decisiones, mientras que el 33% indica que a veces cuentan con la información oportuna.

La gran parte de personas encuestadas señalan que no cuentan con información necesaria antes de tomar una decisión y esto conlleva a decisiones erróneas y por ende se perjudique a la cooperativa.

9. ¿Al realizar una auditoría operacional se podrá identificar las falencias existidas en el departamento de gestión de crédito y cobranza?

Tabla 11: Auditoría Operacional identificara las falencias

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 10: Auditoría Operacional identificara las falencias



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

El 100% de personas encuestadas manifiestan que una Auditoría Operacional ayudará a identificar las falencias existentes en el departamento de crédito y cobranza.

La totalidad de las personas encuestadas indica que es importante realizar una Auditoría Operacional puesto que esto será de mucha ayuda en la identificación de las falencias existentes en el departamento de créditos y de esta manera poder aplicar acciones correctivas.

10. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., realiza capacitaciones al personal del departamento de Crédito y cobranza?

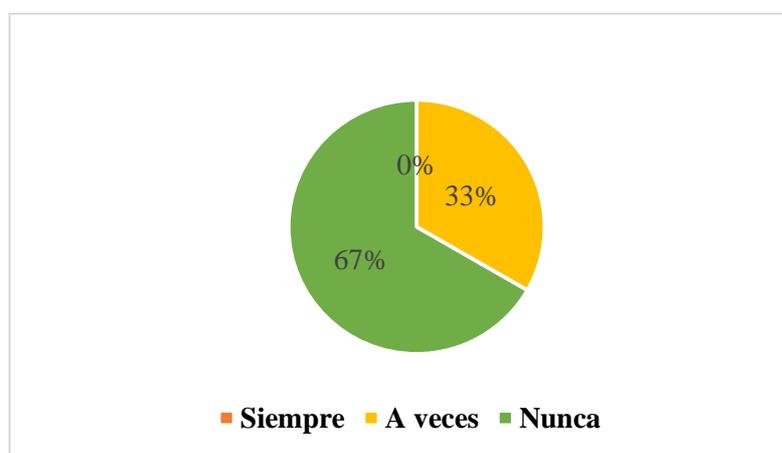
Tabla 12: Capacitación al personal de cobranza

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	2	33%
Nunca	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 11: Capacitación al personal de crédito y cobranza



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

El 67% de las personas encuestadas señala que nunca han recibido capacitaciones el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa, mientras que solo el 33% señala que a veces han recibido.

La mayoría de las personas encuestadas manifiestan que nunca se ha impartido capacitaciones al personal del departamento de crédito y cobranza, por la misma razón los empleados no se encuentran motivados y preparados para un buen desempeño.

11. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., realiza una evaluación del desempeño en la realización del proceso?

Tabla 13: Evaluación del desempeño en la realización del proceso

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
nunca	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 12: Evaluación del desempeño en la realización del proceso.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

El 100% de las personas encuestadas manifiesta que nunca se ha evaluado en base a realización de proceso y desempeño del personal de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda.

La totalidad de las personas encuestadas manifiestan que jamás se le ha evaluado en base a realización de proceso y desempeño del personal de crédito y cobranza por lo tanto la cooperativa no conoce los cuellos de botellas existentes en el proceso.

12. ¿El departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., se encuentra estable?

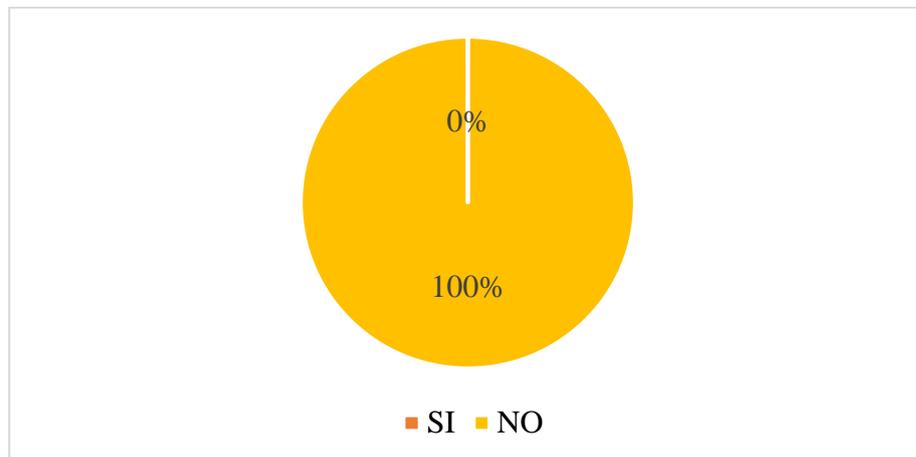
Tabla 14: Departamento de Crédito y Cobranza se encuentra estable

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 13: Departamento de Crédito y Cobranza se encuentra estable



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 100% manifiestan que en la actualidad el departamento de crédito y cobranza no se encuentra estable.

La mayoría de las personas encuestadas indicaron que el departamento de crédito y cobranza no se encuentra estable lo que conlleva a que no se cumplan con los objetivos y metas planteados por el departamento y la cooperativa.

3.6. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

“La realización de una auditoría operacional permitirá mejorar los procesos y políticas del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., del cantón Ambato, dentro del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2014”

Las variables que intervienen en la idea a defender:

- **Variable Independiente:** Auditoría Operacional
- **Variable dependiente:** Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda.

Para lo cual se plantea las siguientes preguntas:

“La realización de una auditoría operacional **SI** mejora los procesos y políticas del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., del cantón Ambato, dentro del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2014”

“La realización de una auditoría operacional **NO** mejorara los procesos y políticas del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., del cantón Ambato, dentro del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2014”

Y como respuesta podemos manifestar:

“La realización de una auditoría operacional **SI** mejora los procesos y políticas del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda. Del cantón Ambato, dentro del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2014”, por lo que es necesario desarrollar la presente investigación.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO: “AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA., DEL CANTÓN AMBATO” PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA



Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena
Tipo de examen	Auditoría Operativa
Período	2014
Responsable	Elvia Verónica Sinche Quinatoa

4.2.1 Archivo Permanente



ARCHIVO PERMANENTE

COOPERATIVA	DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA.
DIRECCIÓN	Av. 12 de Noviembre 16-41 entre Mera y Montalvo Provincia de Tungurahua, cantón Ambato
NATURALEZA DEL TRABAJO	<i>AUDITORÍA OPERACIONAL</i>
PERIODO	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014

ARCHIVO PERMANENTE	
RH	Reseña Histórica
MVO	Misión Visión Objetivos Valores
PS	Productos y Servicios
OE	Organigrama estructural
RIT	Reglamento interno de trabajo
MOC	Manual de otorgamiento de crédito

RESEÑA HISTORICA

RH 1/1

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena nació de un grupo de jóvenes indígenas pertenecientes a las Comunidades de Pilahuin y Chibuleo, pensando en generar oportunidades de superación de los socios a través de la prestación de servicios Financieros.

El 18 de Abril del 2011 el señor José Manuel Pandashina en calidad de coordinador del Departamento de Jóvenes conocedor de las necesidades de los habitantes cercanas a la población de Pilahuin y Juan Benigno Vela se atreve manifestar de que con los mismos socios se puede iniciar una Pre Cooperativa con lo cual se puede brindar servicios adicionales en calidad crédito, la misión que es acogida por los jóvenes y adultos, de igual forma la Señora Rosa Nancy Capuz Llambo manifiesta la oportunidad de empezar con una institución que brinde servicios financieros que apoyen a los campesinos e indígenas del sector Rural de la Provincia de Tungurahua. Desde ahí se empieza con varias reuniones con el fin de crear una Cooperativa donde a sugerencia del señor coordinador se inician los trámites pertinentes a fin de legalizar la Organización con el señor Ab. José Chimbo, funcionario de CODEMPE para todos los trámites a fin de alcanzar el proyecto.

El señor José Manuel Pandashina en calidad de presidente, lleva a cabo la legalización y su respectiva tramitación del Acuerdo Ministerial. El 18 de Abril del 2011 se apertura una oficina en la Ciudad de Ambato en la Av. 12 de Noviembre 16 - 41 entre Mera y Montalvo, siendo inscrita en la Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador CODENPE con Resolución y Acuerdo Ministerial 2314, de 18 de Abril de 2011, mediante el cual se declara la existencia Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena, con los Estatutos adecuados mediante resolución No SEPS ROEPS-2013-002637, domiciliada en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

La cooperativa abre sus puertas con 21 socios fundadores que apoyaron esta iniciativa hasta poder fortalecer y comenzar a trabajar en beneficio de la ciudadanía Ambateña.

Misión

MVO 1/1

Apoya a los asociados a mejorar su calidad de vida, brindándole productos y servicios Financieros de libre acceso, contribuyendo al desarrollo de las actividades de emprendimiento y productivo con un enfoque de responsabilidad Social.

Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alianza Indígena”, será una Institución sólida, segura y sobre todo confiable que garantice un mejor nivel de vida a la sociedad.

Objetivo General

- ✓ Ofrecer créditos a intereses razonables y cubrir la demanda de microcréditos satisfaciendo así sus necesidades para mejorar la calidad de vida.

Objetivo Especifico

- ✓ Determinar las necesidades de los asociados y poder apoyar
- ✓ Establecer políticas que sean flexibles y accesibles para todos los asociados.
- ✓ Crear oportunidades de trabajo dentro de la cooperativa y fuera de ella con la entrega de capital de trabajo para actividades de emprendimientos.

Valores y Principios Institucionales

El Directorio y los colaboradores de la Corporación de Desarrollo Social y Financiero “Alianza Indígena” están identificados con los siguientes valores y principios institucionales:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Confianza
- Seguridad
- Compañerismo
- Democracia
- Trabajó en equipo

Productos y Servicios

PS 1/1

En Inversiones

Invierta con Nosotros y obtenga la seguridad y rentabilidad que se merece.

Plazo

60 a 90 días

91 a 180 días

181 a 360 días

Más de 360 días

En Créditos

Ofrecemos créditos ágiles, oportunos y sin mucho trámite, para cumplir el sueño de usted y de su familia:

- ✓ Emergentes
- ✓ Especial (cambio de cheques)
- ✓ Grupales o asociativas
- ✓ Estudiantiles
- ✓ Emprendimientos

En Ahorros

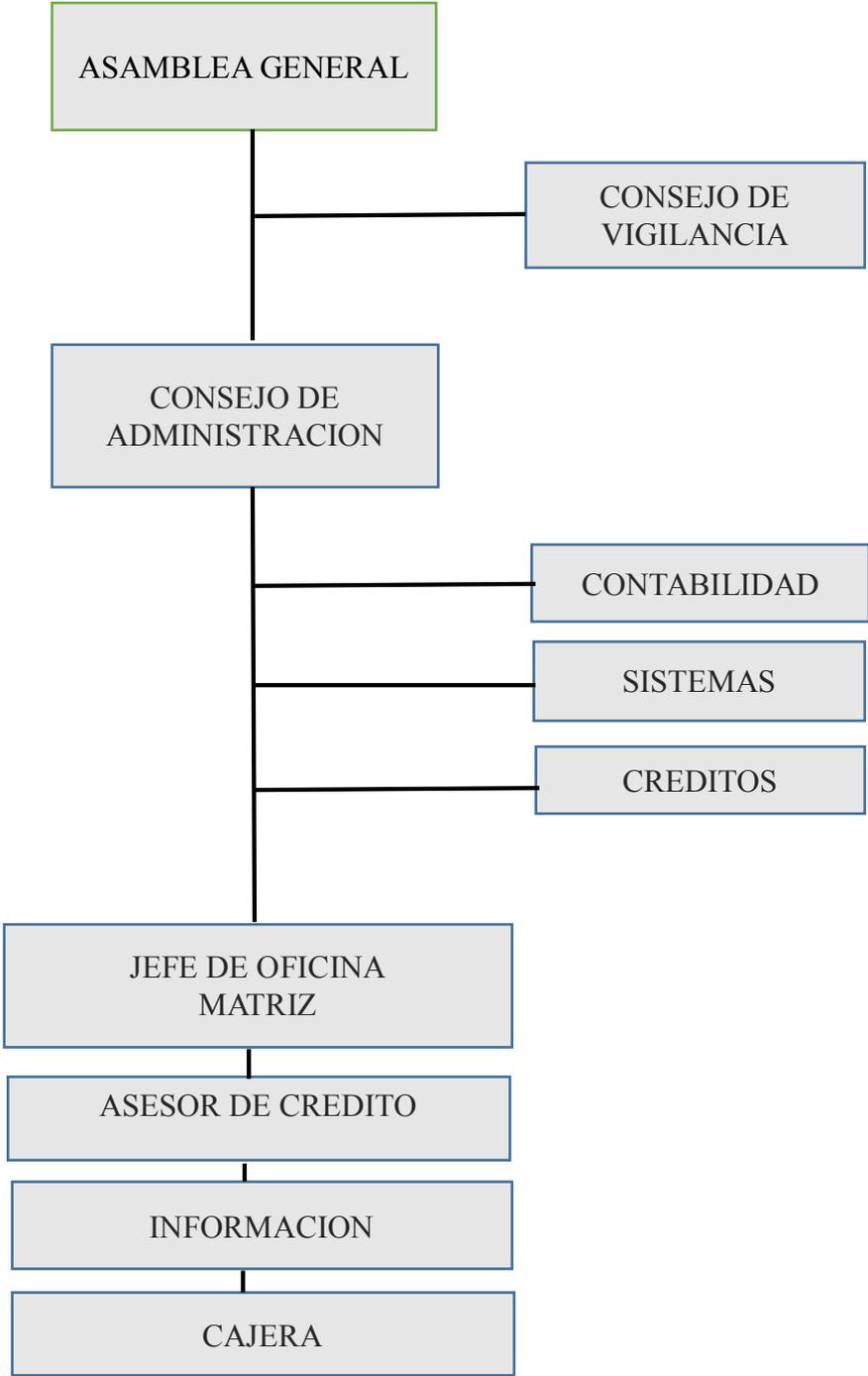
Fomentamos la cultura del ahorro y sobre todo le cuidamos con mucha convicción con los siguientes productos:

- ✓ Ahorro fácil
- ✓ Ahorro y crédito
- ✓ Ahorro plan futuro

Servicios

- ✓ Seguro de accidentes a los socios
- ✓ Seguro de desgravamen por los prestatarios
- ✓ Capacitación en áreas productivas,,

Organigrama Estructural



Fuente: COAC Alianza Indígena Ltda.
Elaborado por: La autora



Son 21 páginas



Cooperativa de Ahorro y Crédito "Alianza Indígena."

CAPÍTULO I

DECLARACIÓN DE POLÍTICA GENERAL

ART. 1.- INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Políticas de Crédito constituye en una herramienta de gestión para el área de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Alianza Indígena". Considerando para las buenas prácticas a ser usadas por la Cooperativa y se adapte a los requisitos mínimos de una sana administración en el proceso de emisión de crédito.

Su administración, ejecución y control corresponde a la Gerencia General, Comités de Crédito y el personal involucrado en el área de créditos. Su revisión y ajustes se harán de acuerdo a las modificaciones que se introduzcan a las políticas de crédito.

El proceso crediticio contenido en el Manual de Crédito es de carácter obligatorio. El personal de la Cooperativa al que se le asigne un ejemplar del mismo, será responsable de su custodia y debida observancia, así como de agregar en su oportunidad, las actualizaciones que modifiquen, ajusten o precisen algún tema en específico.

El Manual y Reglamento de Crédito está estructurado por un conjunto de políticas, normas y procedimientos que surgen de la actividad de la Cooperativa y de la legislación vigente, el cual se constituye como guía para los funcionarios y directivos involucrados en los procesos de crédito y como marco legal para evaluar el cumplimiento de control interno y para aplicar las medidas preventivas y correctivas con el fin de minimizar los riesgos de crédito y operacional de la Cooperativa.

Art. 2.- Principios filosóficos del servicio de crédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., como institución de servicio social mediante la intermediación financiera, tiene como propósito captar recursos financieros de personas con capacidad de ahorro y con estos apoyar a personas con necesidad de crédito mediante la colocación, previo estudio con respecto a la **seguridad, liquidez, capacidad de pago, conveniencia y riesgo** que presente o que ofrece el prestatario.

La prestación del servicio de crédito debe ser **eficiente y oportuna**, tomándose el nivel de riesgo adecuado al tipo de operación financiera y a tasas de interés competitivas, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias del socio, sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que se administran.

La finalidad del crédito es poner a disposición de sus socios dedicados a actividades comerciales, de producción y consumo, el capital solicitado; procurando que este

4.2.2 Archivo Corriente

FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR



ARCHIVO CORRIENTE

COOPERATIVA	DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA.
DIRECCIÓN	Av. 12 de Noviembre 16-41 entre Mera y Montalvo Provincia de Tungurahua, cantón Ambato
NATURALEZA DEL TRABAJO	<i>AUDITORÍA OPERACIONAL</i>
PERIODO	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014

ARCHIVO CORRIENTE	ÍNDICE
Planificación preliminar	PP
Ejecución de la auditoría	EA
Desarrollo de hallazgos	HH
Comunicación de resultados	CR
Seguimiento	SE

Cooperativa de Ahorro y Crédito “ALIANZA INDIGENA” Ltda.
AUDITORIA OPERACIONAL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
PROGRAMA DE AUDITORÍA

PP

OBJETIVO: Recopilar información necesaria para el proceso y ejecución de la auditoría operativa.				
No.-	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORAD O POR	FECHA
1	Carta de Presentación	CP	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border-left: 1px solid blue; border-right: 1px solid blue; width: 2px; height: 100%;"></div> <div style="margin: 0 10px; color: red; font-weight: bold;">SQEV</div> </div>	12/11/2015
2	Orden de Trabajo	OT		12/11/2015
3	Contrato de Trabajo	CT 1/3		13/11/2015
4	Notificación de Inicio de la Auditoría	NIA		16/11/2015
6	Planificación Preliminar	PP		16/11/2015

Elaborado por: SQEV	Fecha: 01-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 05-01-2016

CARTA DE PRESENTACIÓN

CP 1/2

Ambato, 25 de Noviembre del 2015

Ing.
Pandashina Punina José Manuel
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA.
DE LA CIUDAD DE AMBATO.
Presente.

En mi calidad de representante de la **Escuela Superior Politécnica de Chimborazo**, tengo el agrado de poner a vuestra disposición el servicio profesional para realizar la Auditoría Operativa del Departamento de Crédito y cobranzas al 31 de Diciembre del 2014.

El objetivo principal del trabajo consistirá en emitir un informe profesional sobre el manejo de la cartera de crédito existente en la cooperativa y la adecuada aplicación en la entrega de créditos y su recuperación, además de la información complementaria.

El examen para tal propósito será realizado de acuerdo con las normas profesionales de auditoría vigentes, la cual requiere que la AUDITORIA, sea planteada y ejecutada para obtener una seguridad razonable sobre el manejo de la cartera vencida y esta no contenga errores o irregularidades, y ha sido manejado de acuerdo con las políticas de crédito y normas contables en todos sus aspectos.

La AUDITORÍA, consiste en determinar el manejo de la cartera de crédito considerando el nivel de riesgo y confianza y la aplicación de pruebas selectivas, la obtención de evidencia pertinente, válida y suficiente, que respalda las cifras y revelaciones de la cartera vencida.

De igual manera incluye la evaluación de las políticas aplicadas para este sector para la entrega de créditos, incluye además la evaluación de las normas contables de medición y exposición utilizadas, de las estimaciones significativas efectuadas por la administración y de la presentación general de dichos resultados.

Para determinar el alcance de los procedimientos de auditoría, se dará una consideración especial a la efectividad de los sistemas de control interno mediante el ciclo transaccional y análisis del diseño del sistema implementado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda. En algunas ocasiones pueden descubrirse fraudes, desfalcos u otras irregularidades al efectuar la auditoría, serán informados oportunamente.

Agradeciendo la oportunidad para presentar esta propuesta personalmente y explicar más detalladamente nuestro trabajo.

Atentamente.

Elvia Verónica Sinche Quinatoa
AUDITORA



Ambato, 04 de enero de 2016

Señorita.
Elvia Verónica Sinche Quinatoa
AUDITORA
Presente.

De mi consideración:

En cumplimiento al trabajo de titulación aprobado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas, Unidad de educación a Distancia. Centro de apoyo Ambato especialidad Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado, se procede a dar el correspondiente aval para efectuar la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2014.

Faculto a la Señorita Elvia Verónica Sinche Quinatoa, que actúe en calidad de auditora para que realice la investigación con el trabajo de una Auditoría Operativa. Debido a la naturaleza del trabajo a realizarse, cuyos resultados estarán expresados en un informe que contendrá conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES

CT 1/3

CONTRATO DE AUDITORIA

En la ciudad de Ambato, de la Provincia de Tungurahua, a los cuatro días del mes de enero del dos mil seis, se celebra entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alianza Indígena” Ltda., situada en esta ciudad, en adelante EL CLIENTE, representa en este acto por el Ing. Pandashina Punina José Manuel con C.I. 180310350-4, y la señorita Sinche Quinatoa Elvia Verónica con C.I. 180449480-3, domiciliada en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, en adelante LA AUDITORA, el presente contrato cuyo objeto, derechos y obligaciones de las partes se indican en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Por el presente LA AUDITORA, se compromete a realizar la Auditoría Operativa con la información contable correspondiente al Departamento de Crédito y Cobranzas de la entidad financiera:

- ✓ Cartera Vencida existente del año 2014.
- ✓ Cartera de Créditos para la Microempresa

SEGUNDA: El examen tiene como principal objetivo obtener elementos de juicio válidos y suficientes que le permitan a la AUDITORA obtener una opinión acerca de la razonabilidad de la información contable presentada en la Cartera Vencida existente en la cooperativa e información complementaria que resulten aplicables para el ente, aprobadas por los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).

TERCERA: A fin de precisar las obligaciones de las partes se deja aclarado que la preparación de la información en relación a la cartera vencida, corresponde en forma exclusiva al CLIENTE; en este sentido es responsable de los registros contables de acuerdo a las disposiciones legales.

El examen por parte de la AUDITORA no tiene por finalidad indagar sobre la posible existencia de irregularidades o actos ilícitos, no obstante, los que pudieran detectarse durante o como consecuencia de la realización del trabajo, será puestos en conocimiento del CLIENTE.

CUARTA: El cliente deberá poner a disposición de la AUDITORA la información, documentos y registros que ésta le solicite para la realización de la Auditoría Operativa.

QUINTA: Las tareas a cargo de la auditoria incluirán el relevamiento y pruebas de cumplimiento de los sistemas, cuyo funcionamiento pudieran afectar la información contable de modo significativo; esta evaluación tiene por objetivo determinar el grado de confiabilidad de los mismos y sobre esta base planificar el trabajo, determinando la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría a aplicar. Por lo señalado el examen NO abarca todas las cuestiones que pudieran resultar necesarios para la realización de un trabajo específico o investigación especial sobre el diseño y funcionamiento de los sistemas de control interno que es responsabilidad del CLIENTE.

SEXTA: El CLIENTE se compromete a comunicar a la AUDITORA por escrito todo hecho o circunstancia que pudiera afectar propiedad de los activos incluidos en la contabilidad (Cartera Vencida), tales como gravámenes o juicios de cualquier tipo, así como de confirmar sobre la inexistencia de otra información contable, o compromisos significativos, firmes o contingentes, en adición a los expuestos en la cartera vencida.

SÉPTIMA: Para la realización de las tareas objeto del presente contrato, la suscripta solicitará a usted, en tiempo y forma en caso de ser necesario, la colaboración de asistentes técnicos y del personal involucrado en el departamento de crédito.

OCTAVA: La AUDITORA iniciará sus tareas el 05 de Enero de 2016 y se compromete a finalizar el examen en 180 días, plazo en el que emitirá el informe final, sujeto al cumplimiento por parte de la cooperativa y la colaboración conforme se establece en la cláusula SEXTA, la auditora presentará un informe sobre las observaciones y/o recomendaciones que pudiera resultar de la evaluación efectuada según la cláusula QUINTA y de las principales tareas realizadas.

NOVENA: Por el servicio profesional la AUDITORA no percibirá ningún monto por la realización de la Auditoría Operativa, por cuanto está cumpliendo un requisito para el proceso de incorporación como Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Cualquier gasto que requiera realizar el presente trabajo de titulación carrera a cargo de la AUDITORA.

DECIMA: La AUDITORA emitirá los siguientes informes dirigidos al Gerente General de la Cooperativa.

- A) En 180 días un informe que exprese conclusiones y recomendaciones sobre los aspectos a los que se refiere la cláusula segunda de este contrato.
- B) Cada vez que lo considere necesario, un informe con las observaciones y recomendaciones que surjan de la evaluación de los controles internos vinculados con la información contable.

DECIMA PRIMERA: El auditor hará entrega del informe final al que se requiere la cláusula segunda con el recaudo de autenticación y en términos de la cláusula NOVENA.

Ambato a los cuatro días del mes de enero del dos mil dieciséis.

En prueba de conformidad se firman dos (2) ejemplares del mismo tenor.

Ing. Pandashina Punina José Manuel
GERENTE GENERAL
COAC. ALIANZA INDÍGENA LTDA.

Srta. Sinche Quinatoa Elvia Verónica
AUDITORA

Carta al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda.

Ambato 05 de Enero de 2016

Ing.
Pandashina Punina José Manuel
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA.
DE LA CIUDAD DE AMBATO.
Presente:

En cumplimiento a la orden de trabajo N.- 001, suscrito con el gerente general de la cooperativa, se realizará una auditoria operacional al departamento de cobranzas, al periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, y particular que se notifica para que se preste la colaboración de la información requerida. Se establece los siguientes objetivos:

Objetivo general

- ✓ Evaluar la gestión del departamento de Crédito y Cobranza en lo referente al cumplimiento de las políticas establecidas por la cooperativa.

Objetivos específicos

- ✓ Evaluar cada uno de los procedimientos implementados para la entrega y recuperación de los créditos
- ✓ Identificar las deficiencias y oportunidades para mejorar y aumentar su eficiencia.
- ✓ Establecer recomendaciones para mejorar los procedimientos del departamento de Crédito y Cobranza.

Atentamente,

Srta. Sinche Quinatoa Elvia Verónica
AUDITORA

1. Antecedente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., es una entidad de derecho privado que se dedica a la intermediación financiera como lo establece la normativa que regula este tipo de actividad. La misma que no refleja la realización de auditorías en periodos anteriores respecto a una auditoría Operacional a la cooperativa ni al departamento de crédito y cobranza que permitan tomar medidas correctivas y necesarias para mejorar, ya que muchas veces las causas más frecuentes de dificultades financieras son el exceso de la cartera vencida con créditos morosos.

2. Motivo de la auditoría

En cumplimiento a la carta de aceptación, contrato de servicios profesionales y la orden de trabajo se procede a la realización de la Auditoría Operativa enfocada al departamento de crédito y cobranza a fin de determinar el cumplimiento de los procesos enfocada a la morosidad que maneja la cooperativa.

3. Objetivo de la auditoría

Objetivo general

- ✓ Evaluar la gestión del departamento de Crédito y Cobranzas en lo referente al cumplimiento del proceso de la entrega, administración y recuperación de la cartera de crédito así como de las políticas establecidas por la cooperativa para el efecto.

Objetivos específicos

- ✓ Evaluar cada uno de los procedimientos del Departamento de Crédito y Cobranzas.
- ✓ Identificar deficiencias y oportunidades para mejorar y aumentar eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los procesos de crédito.
- ✓ Optimizar los ingresos
- ✓ Reducir los costos y gastos

Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016

- ✓ Mejorar los métodos operacionales para incrementar la rentabilidad o para minimizar perdidas
- ✓ Determinar si se ha cumplido las políticas, los procedimientos y las prácticas de trabajo que permitan alcanzar el éxito planificado
- ✓ Informar oportunamente los cambios que rentabilicen la operación.
- ✓ Anticiparse en la formulación e implementación de los cambios que mejoren a la organización en general.
- ✓ Desarrollar recomendaciones para mejorar los procedimientos del departamento

4. Alcance de la auditoría

La auditoría operativa se realizará directamente al departamento de crédito y cobranza por el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

5. Conocimiento de la entidad

El 18 de Abril del 2011 el señor José Manuel Pandashina en calidad de coordinador del Departamento de Jóvenes conocedor de las necesidades de los habitantes cercanas a la población de Pilahuin y Juan Benigno Vela se atreve manifestar de que con los mismos socios se puede iniciar una Pre Cooperativa con lo cual se puede brindar servicios adicionales en calidad crédito, la misión que es acogida por los jóvenes y adultos, de igual forma la Señora Rosa Nancy Capuz Llambo manifiesta la oportunidad de empezar con una institución que brinde servicios financieros que apoyen a los campesinos e indígenas del sector Rural de la Provincia de Tungurahua. Se designa al Ab. José Chimbo, funcionario de CODEMPE para legalizar la Organización y realizar los trámites a fin de alcanzar el proyecto.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016

6. Base Legal

Inscrita en la Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador CODENPE con Resolución y Acuerdo Ministerial 2314, de 18 de Abril de 2011, mediante el cual se declara la existencia Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena, con los Estatutos adecuados mediante resolución No SEPS ROEPS-2013-002637, domiciliada en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

7. Disposiciones legales

- ✓ Código Orgánico Monetario y Financiero,
- ✓ Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y solidaria y del Sector Financiero y Solidario
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- ✓ Código de Trabajo

8. Estructura administrativa

Asamblea General

- ✓ De acuerdo al artículo 17 del Estatuto de la cooperativa
- ✓ Artículo 34 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Artículo 28 y 29 del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Otras especificaciones que constan en el manual de funciones

Consejo de Administración

- ✓ De acuerdo al artículo 22 del Estatuto de la cooperativa
- ✓ Artículo 38 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Artículo 34 del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Otras especificaciones que constan en el manual de funciones

Consejo de Vigilancia

- ✓ De acuerdo al artículo 25 del Estatuto de la cooperativa
- ✓ Artículo 40 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Artículo 38 del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Otras especificaciones que constan en el manual de funciones

Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016

Gerente

- ✓ De acuerdo al artículo 36 del Estatuto de la cooperativa
- ✓ Artículo 45 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Artículo 44 del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Otras especificaciones que constan en el manual de funciones

Contabilidad

- ✓ De acuerdo al artículo 40 y 41 del Estatuto de la cooperativa
- ✓ Otras especificaciones que constan en el manual de funciones

Sistemas

- ✓ Otras especificaciones que constan en el manual de funciones

Jefe de oficina

- ✓ Aprobar créditos de acuerdo a la política
- ✓ Captar fondos
- ✓ Manejo de proveeduría
- ✓ Logística
- ✓ Controles
- ✓ Revisión de cuadros diarios de caja
- ✓ Protección de activos
- ✓ Control de personal
- ✓ Otras especificaciones que constan en el manual de funciones

Servicio al Cliente

- ✓ Otras especificaciones que constan en el manual de funciones

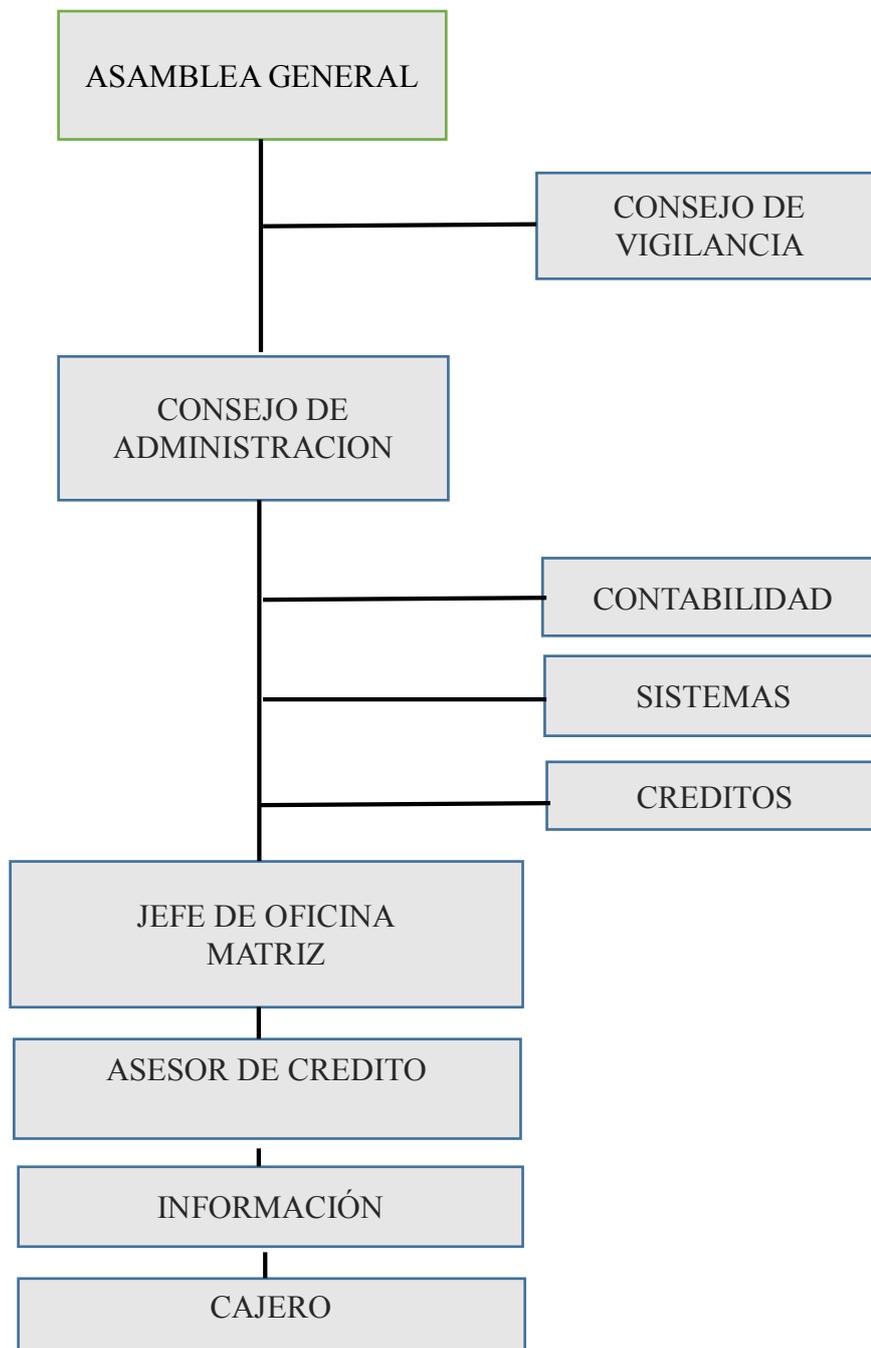
Cajera@

- ✓ Otras especificaciones que constan en el manual de funciones
- ✓ ^{Otras} especificaciones en el reglamento de cajas.

Asesor de crédito

- ✓ Otras especificaciones que constan en el manual de funciones
- ✓ Otras especificaciones en el reglamento de cajas

Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016



Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016

9. Misión, Visión, Valores y Principios

Misión

Apoyar a los asociados a mejorar su calidad de vida, brindándole productos y servicios Financieros de libre acceso, contribuyendo al desarrollo de las actividades de emprendimiento y productivo con un enfoque de responsabilidad Social.

Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alianza Indígena”, será una Institución sólida, segura y sobre todo confiable que garantice un mejor nivel de vida a la sociedad.

Objetivo General

- ✓ Ofrecer créditos a intereses razonables y cubrir la demanda de microcréditos satisfaciendo así sus necesidades para mejorar la calidad de vida.

Objetivo Especifico

- ✓ Determinar las necesidades de los asociados y poder apoyar
- ✓ Establecer políticas que sean flexibles y accesibles para todos los asociados.
- ✓ Crear oportunidades de trabajo dentro de la cooperativa y fuera de ella con la entrega de capital de trabajo para actividades de emprendimientos.

Valores y Principios Institucionales

El Directorio y los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alianza Indígena” están identificados con los siguientes valores y principios institucionales:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Confianza
- Seguridad
- Compañerismo
- Democracia
- Trabajo en equipo

Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016

Productos y Servicios

En Inversiones

Invierta con Nosotros y obtenga la seguridad y rentabilidad que se merece.

Plazo

60 a 90 días

91 a 180 días

181 a 360 días

Más de 360 días

En Créditos

Ofrecemos créditos ágiles, oportunos y sin mucho trámite, para cumplir el sueño de usted y de su familia:

- ✓ Emergentes
- ✓ Especial (cambio de cheques)
- ✓ Grupales o asociativas
- ✓ Estudiantiles
- ✓ Emprendimientos

En Ahorros

Fomentamos la cultura del ahorro y sobre todo le cuidamos con mucha convicción con los siguientes productos:

- ✓ Ahorro fácil
- ✓ Ahorro y crédito
- ✓ Ahorro plan futuro

Servicios

- ✓ Seguro de accidentes a los socios
- ✓ Seguro de desgravamen por los prestatarios
- ✓ Capacitación en áreas productivas,,

Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016

10. Objetivos y Políticas

Objetivo General

Promover el desarrollo de las familias ecuatorianas que posean alguna actividad micro-empresarial que favorezcan su productividad y mejoren su calidad de vida. Así como fortalecer y consolidar las microempresas garantizando su permanencia en el mercado laboral de su región.

Objetivos Específicos

Entregar una cuenta de ahorros que incluye un paquete de servicios relacionados, creada para ofrecer mayor seguridad a nuestros SOCIOS.

Ofrecer una cuenta de ahorros nacional que está dirigida a personas naturales y jurídicas que se maneja a través de una libreta de ahorros que le permite visualizar sus depósitos en efectivo, así como realizar retiros y disponer de su dinero.

Política de créditos adicionales:

1. El mejoramiento de las condiciones de vida del asociado y su familia, es considerado la actividad principal del fondo, para ello se establecen los siguientes:
 - ✓ Cartera de crédito de consumo
 - ✓ Cartera de crédito de microempresa
 - ✓ Cartera de crédito de vivienda
2. Se prestará el servicio con base en los recursos propios captados de los asociados.
3. Cuando los recursos propios sean insuficientes para atender las necesidades crediticias de los asociados, como complemento al esfuerzo propio se podrá acceder a la utilización de recursos externos, previa autorización del Consejo de Administración, con el objeto de ser destinados a atender los créditos de los asociados y al cumplimiento de las obligaciones de la entidad.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016

4. Se dará máxima seguridad a los ahorros y los aportes de los asociados estableciendo formas de garantía que, sin dificultar la normal y oportuna prestación del servicio, sea suficiente respaldo y ofrezcan las mejores condiciones para recuperar el crédito, se aplicaran así mismo, mecanismos complementarios como la provisión para la protección de cartera y la contratación de seguros que protejan las deudas de los asociados.
5. Se tendrá como criterio básico la necesidad de prestar el servicio de crédito al mayor número de asociados, o a la totalidad, aplicando en consecuencia normas que permitan la rotación máxima de capital en préstamos.
6. La eficiencia administrativa del crédito será preocupación constante, para ello se establecerán las normas más adecuadas y los procedimientos más ágiles, claros y seguros a fin de que esta política pueda ser cumplida.

11. Principales Actividades

En Inversiones.- Invierta con Nosotros y obtenga la seguridad y rentabilidad que se merece.

Objetivo.- El plazo fijo es una alternativa de inversión, que permite obtener un rendimiento conocido desde el inicio de la operación. El compromiso asumido entre el inversor y la Cooperativa se documenta en un certificado de depósito que incluye: datos del inversor y de la Cooperativa; el monto depositado; la tasa de interés; la fecha de constitución y vencimiento; y el monto final a cobrar.

Con ese certificado el depositante puede, al finalizar el período pre-establecido, retirar su dinero inicial más los intereses ganados.

Tipos de Plazos Fijo

De Renta Periódica.- Colocación que otorga la posibilidad de cobrar cada 30 días el monto que corresponde en concepto de intereses.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016

Renovación Automática.- Con autorización previa del inversor, la Cooperativa vuelve a colocar el dinero y los intereses generados hasta el momento, por el mismo período de tiempo y a la tasa de ese momento. La autorización tiene vigencia hasta nuevo aviso. Este tipo de plazo fijo le otorga comodidad al inversor.

Intransferibles.- Sólo pueden ser cobrados por quien o quienes lo constituyeron, es decir, los titulares impresos en el certificado.

Transferibles.- Aquellos cuyos titulares pueden transferir los derechos sobre el capital a una tercera persona.

Tradicional.- El plazo fijo tradicional es el depósito básico, en el cual se realiza un depósito en la Cooperativa, por un periodo determinado y al finalizar este tiempo el inversor recibe el capital más los intereses.

PLAZO	TASAS
60 a 90 días	7%
91 a 180 días	8%
181 a 360 días	9%
Más de 360 días	10%

En Créditos:

Ofrecemos créditos ágiles, oportunos y sin mucho tramite, para cumplir el sueño de usted y de su familia.

Microempresa

Concepto

Apoya a las familias ecuatorianas propietarias de microempresa por medio de cooperación técnica y financiera, que les permita mayores grados de productividad para su desarrollo personal y social.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016

Requisitos

Para créditos normales

- ✓ Copia de la libreta con el encaje
- ✓ Copias de cedula de identidad y papeleta de votación, socio, garante y cónyuges a color.
- ✓ Una foto tamaño carnet (deudor)
- ✓ Pago de prédios urbanos (socio o garante)
- ✓ Planilla del último pago luz, agua o teléfono (socio y garante)
- ✓ Certificado de ingresos (socio y garante)
- ✓ Copia de matrícula de vehículos (en caso de poseerlo)
- ✓ Copia del RUC. (en caso de poseerlo)

Para créditos hipotecarios

- ✓ Escritura original
- ✓ Certificado de Gravamen
- ✓ Pago de Impuesto Predial actualizado

Para crédito prendario

- ✓ Contrato Compra Venta vehículo Original
- ✓ Certificado de gravamen
- ✓ Carpeta color roja

PRODUCTOS DE CRÉDITO	MONTOS MÁXIMOS
Emergentes	\$ 3.000
Especial (cambio de cheques)	\$ 5.000
Grupales o asociativas	\$ 20.000
Estudiantiles	\$ 1.000
Emprendimientos	\$ 10.000
Capital de trabajo	\$ 30.000

En Ahorros

Fomentamos la cultura del ahorro y sobre todo le cuidamos con mucha convicción con los siguientes.

Es una cuenta de ahorros que incluye un paquete de servicios relacionados, creada para ofrecer mayor seguridad a nuestros SOCIOS.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016

Beneficios

- ✓ Rentabilidad sobre sus ahorros a través de una tasa de interés especial definida por la Cooperativa.
- ✓ Respaldo y seguridad sobre sus ahorros.
- ✓ Apertura de cuenta en cualquiera de nuestras oficinas.
- ✓ Transferencia Automática de Fondos a través del cual el socio autoriza a la Cooperativa realizar transferencias automáticas de dinero, desde sus cuentas de ahorros, hacia cualquier persona que posea una cuenta dentro del sistema financiero nacional o internacional.
- ✓ Débito Automático para pagos de servicios básicos, entre otros.
- ✓ Libreta de ahorros que permite llevar el control de sus saldos y movimientos.
- ✓ Podrá contratar nuestro Seguro de Accidentes y de Vida o Exequial.

Requisitos

- ✓ Fotocopia de la Cedula de identidad y papeleta de votación
- ✓ Copia de un comprobante de pago de cualquier servicio básico
- ✓ Valor mínimo para la apertura de cuenta

PRODUCTOS	COSTOS
Ahorro fácil – infantil	\$ 3.00
Ahorro y créditos	\$ 25.00
Ahorro plan futuro – programado	\$ 5.00
Ahorro a certificados de aportaciones	\$ 20.00

SERVICIOS	COSTOS
Seguro de accidentes a los socios	10 anual
Seguro de desgravamen	0.75% de crédito
Seguros solo exequial	5.00 anual
Capacitaciones en áreas productivas	
Pago de bono de desarrollo humano	
Créditos del bono de vivienda	
Transferencias bancarias BCE	

Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016

Bono de Desarrollo Humano

Beneficio monetario mensual de USD 50,00 que está condicionado al cumplimiento de requisitos establecidos por el Programa de Protección Social, y que lo reciben los representantes de los núcleos familiares (madres) que se encuentran bajo la línea de pobreza establecida por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social de acuerdo a los resultados obtenidos del Registro Social.

12. Financiamiento

INGRESOS	VALOR
Cartera de crédito de consumo	1.470,50
Cartera de microcrédito	107.590,23
Interés de mora	16.796,92
SERVICIOS	
Afiliación Socios y clientes	6.520,00
Notificación a socios	14.153,14
Servicios cooperativos	14.996,76
Otros	262,12
TOTAL	161.788,99

13. Funcionarios Principales

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	C.I
1	José Manuel Pandashina Punina	Gerente General	180310350-4
2	Carlos Albertho Tenelema Pilamunga	Asesor de crédito	180540953-7
3	Blanca Karolina Toaquiza Chusin	Atención al cliente	050331817-2
4	José Gabriel Quinquituna Sisa	Ejecutivo de crédito	180459477-6
5	María Martha Pilamunga Capuz	Recibidor pagador	180465300-2
6	María Josefina Usulle Sisa	Contadora	180345279-4

14. Transacciones importantes identificadas

Las transacciones importantes de la cooperativa son:

- ✓ Ingreso y retiro de dinero
- ✓ Depósitos y giro de cheques, notas débito, crédito y transferencias
- ✓ Apertura de crédito bancario
- ✓ Registro de los bienes de cualquier naturaleza que posee la cooperativa.
- ✓ Registro de valores de dineros entregados por el socio a la cooperativa.
- ✓ Aporte de los accionistas, socios o propietarios
- ✓ Beneficios financieros que percibe la cooperativa
- ✓ Pagos que realiza la cooperativa

Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016

15. Información Financiera

- ✓ Estado de Situación financiera **Anexo No. 1**
- ✓ Estado de Resultados **Anexo No. 2**

16. Recursos a utilizarse

- **Talento Humano**

Nº	CARGO	NOMBRE
1	Supervisor	Ing. Édison Calderón
1	Jefe de Auditoría	Ing. Andrea Ramírez
1	Auditora	Srta. Elvia Sinche

- **Recurso Material**

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR
2	Resma de Papel Bond	7,00
1	Lápiz Portaminas	2,00
1	Lápiz Bicolor	1,00
1	Borrador	0,50
3	Carpetas	3,00
1	Cajas de clips	1,00
1	Perforadoras	3,50
2	Funda de Separadores de Hojas	2,00
1	Impresora	250,00
3	Cajas de Minas	1,05

17. Tiempo en el cual se desarrollará

La presente auditoría operacional se efectuara en un periodo de 180 días

Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016

18. Resultados

La Auditoría Operacional realizada en la Cooperativa Alianza Indígena Ltda., mediante la recopilación de información de carácter administrativa, financiera y económica al fin de generar el análisis de la situación actual y mediante las conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos encontrados solo la evaluación de las actividades de entrega y recuperación de créditos serán de gran utilidad para los directivos para una adecuada toma de decisiones.

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
SUPERVISOR DE AUDITORÍA

Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco
JEFE DE EQUIPO

Srta. Elvia Verónica Sinche Quinatoa
AUDITORA

Elaborado por: SQEV	Fecha: 05-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-01-2016

FASE II: PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA



ARCHIVO CORRIENTE

COOPERATIVA	DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA.
DIRECCIÓN	Av. 12 de Noviembre 16-41 entre Mera y Montalvo Provincia de Tungurahua, cantón Ambato
NATURALEZA DEL TRABAJO	<i>AUDITORÍA OPERACIONAL</i>
PERIODO	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA AMBIENTE DE CONTROL	CI 1/9
---	---------------

N°	Pregunta	Respuestas		Observaciones
		SI	NO	
INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS				
1	¿Se ha dado a conocer a todo el personal que labora en la cooperativa las políticas internas?		X	Solo se controla una vez al año
2	¿La cooperativa posee políticas internas para su funcionamiento?	x		
3	¿El Gerente promueve una conducta integra y valores éticos para el cumplimiento de las actividades dentro de la cooperativa?		x	
4	¿Cuenta la Cooperativa con un Reglamento Interno de Trabajo?		x	
5	¿Conoce todo el personal el Reglamento Interno de Trabajo?		x	
6	¿Existen incentivos de desempeño al personal?		x	
TOTAL		1	5	Total: 6

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{total de respuestas positivas}}{\text{total de respuestas}} \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{1}{6} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 17$$

$$\text{Nivel de confianza} = 17\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 83\%$$

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	75%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Análisis:

Al aplicar el cuestionario de control interno se determinó un nivel de confianza bajo y un riesgo de control alto porque no se ha dado a conocer a todo el personal que labora en la cooperativa las políticas internas, pero posee políticas internas para su funcionamiento, el Gerente no promueve una conducta integra y valores éticos para el cumplimiento de las actividades, la Cooperativa no cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo para el personal, no existen incentivos de desempeño al personal

Elaborado por: SQEV	Fecha: 20-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 25-02-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA AMBIENTE DE CONTROL				CI 2/9
N°	Pregunta	Respuestas		Observaciones
		SI	NO	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
1	¿Existe un organigrama de la estructura organizativa actual en la cooperativa?		x	Solo se han asignado las funciones de forma verbal no escrita
2	¿Se ha comunicado a todo el personal la estructura organizacional interna de la cooperativa?	x		
3	¿Conocen los colaboradores de la cooperativa sus funciones y responsabilidades?	x		
4	¿Se ha establecido un manual de funciones para el personal de la Cooperativa?	x		
5	¿El personal cumple a cabalidad y responsabilidad con las funciones establecidas en el manual de funciones?		x	
6	¿Se ha diseñado una guía de procedimientos para las operaciones en la cooperativa tanto para colocaciones como para captaciones?		x	
TOTAL		3	3	Total: 6

Nivel de Confianza = $\frac{\text{total de respuestas positivas}}{\text{total de respuestas}}$ Nivel de Riesgo = 100- NC

Nivel de confianza = $\frac{3}{6} * 100$ Nivel de Riesgo = 100-50

Nivel de confianza = 50% Nivel de Riesgo = 50%

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	75%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Análisis:

Al realizar el control interno de la estructura organizacional se obtuvo un nivel de confianza bajo y un riesgo de control alto porque no existe un organigrama estructural, se ha comunicado a todo el personal la estructura organizacional interna, los colaboradores conocen sus funciones y responsabilidades, se ha establecido un manual de funciones para el personal, el personal no cumple a cabalidad y responsabilidad las funciones establecidas en el manual, no se ha diseñado una guía de procedimientos para las operaciones tanto para colocaciones como para captaciones de créditos.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 20-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 25-02-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA AMBIENTE DE CONTROL				CI 3/9
N°	Pregunta	Respuestas		Observaciones
		SI	NO	
FILOSOFÍA Y ESTILO DE DIRECCIÓN				
1	¿Se realizan reuniones de trabajo para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales?		x	
2	¿Se utiliza la información generada por el área de Departamento de Crédito y Cobranza en la toma de decisiones?	x		Las decisiones son variables
3	¿Existe delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la cooperativa?	x		
4	¿El personal que labora rota en diferentes áreas en la cooperativa?		x	
5	¿Existe personal suficiente con capacidad de dirigir a la cooperativa?	x		
6	¿El personal que labora es constantemente capacitado para el cumplimiento de sus actividades?	x		
TOTAL		4	2	Total: 6

Nivel de Confianza = $\frac{\text{total de respuestas positivas}}{\text{total de respuestas}}$ Nivel de Riesgo = 100- NC

Nivel de confianza = $\frac{4}{6} * 100$ Nivel de Riesgo = 100-67

Nivel de confianza = 67% Nivel de Riesgo = 33%

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	75%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Análisis:

Al realizar la evaluación de control interno de filosofía y estilo de dirección se determinó que tienen un nivel de confianza y un riesgo de control moderado porque no se realizan reuniones de trabajo para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, se utiliza la información generada por el área de Departamento de Crédito y Cobranza en la toma de decisiones, existe delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la cooperativa, el personal que labora no rota en diferentes áreas, existe personal suficiente con capacidad de dirigir a la cooperativa, el personal que labora es constantemente capacitado para el cumplimiento de sus actividades.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 20-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 25-02-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA AMBIENTE DE CONTROL				CI 4/9
N°	Pregunta	Respuestas		Observaciones
		SI	NO	
POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DEL PERSONAL				
1	¿Se realizan pruebas de conocimiento y habilidades al personal para el puesto de trabajo que fueron contratados?	x		Falta mejorar en sus actividades diaria
2	¿El personal cuenta con los recursos suficientes para cumplir en forma eficiente las funciones encomendadas?	x		
3	¿Existen políticas para motivar al personal por el buen desempeño laboral?	x		
4	¿Se han establecido políticas referentes a multas o sanciones al personal por incumplimiento o errores en las actividades relacionadas a todas las áreas de la cooperativa?		x	No se establecen ninguna clase de multa
5	¿Si existe ausencia del personal en las diferentes áreas, cuenta con reemplazos debidamente capacitados?	x		
6	¿El personal que labora en la cooperativa cumple con el perfil profesional acorde a su puesto de trabajo?		x	
TOTAL		4	2	Total: 6

Nivel de Confianza = $\frac{\text{total de respuestas positivas}}{\text{total de respuestas}}$ Nivel de Riesgo = 100- NC

Nivel de confianza = $\frac{4}{6} * 100$ Nivel de Riesgo = 100-67

Nivel de confianza = 67% Nivel de Riesgo = 33%

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	75%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Análisis: En el control interno de las políticas y prácticas del personal se determinó un nivel de confianza y riesgo moderado porque se realizan pruebas de conocimiento y habilidades para el puesto de trabajo que fue contratado el personal, el mismo que cuenta con los recursos suficientes para cumplir en forma eficiente las funciones encomendadas, existen políticas para motivar por el buen desempeño laboral, no se han establecido políticas referentes a multas o sanciones por incumplimiento o errores en las actividades relacionadas a todas las áreas, cuenta con reemplazos debidamente capacitados, el personal no cumple con el perfil profesional acorde a su puesto de trabajo.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 20-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 25-02-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA VALORACIÓN DEL RIESGO				CI 5/9
N°	Pregunta	Respuestas		Observaciones
		SI	NO	
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				
1	¿Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos e internos que afecten el normal desenvolvimiento del personal?	x		
2	¿Cuenta con una matriz de riesgos a los cuales está expuesta la cooperativa?		x	
3	¿Se valora el nivel de impacto y ocurrencia de los riesgos tanto interno como externos?		x	
4	¿Cuenta con estrategias para que permitan identificar si son de afectación cualitativas o cuantitativas?		x	
5	¿Se identifican oportunamente los problemas que presenta en la entrega, administración y recuperación de los créditos?	x		
6	¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas propuestas en el área de Crédito y Cobranza?		x	
TOTAL		2	4	Total: 6

Nivel de Confianza = $\frac{\text{total de respuestas positivas}}{\text{total de respuestas}}$ Nivel de Riesgo = 100- NC

Nivel de confianza = $\frac{2}{6} * 100$ Nivel de Riesgo = 100-33

Nivel de confianza = 33% Nivel de Riesgo = 67%

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	75%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Análisis: la identificación del riesgo tiene un nivel de confianza bajo un riesgo de control alto porque existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos e internos que afecten el normal desenvolvimiento del personal, se identifican oportunamente los problemas que presenta en la entrega, administración y recuperación de los créditos, no cuenta con una matriz de riesgos a los cuales está expuesta la cooperativa, no se valora el nivel de impacto y ocurrencia de los riesgos tanto interno como externos, no cuenta con estrategias para que permitan identificar si son de afectación cualitativas o cuantitativas, no existe un cronograma de cumplimiento de metas propuestas en el área de Crédito y Cobranza.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 20-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 25-02-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA ACTIVIDADES DE CONTROL				CI 6/9
N°	Pregunta	Respuestas		Observaciones
		SI	NO	
EVALUACIÓN DEL RIESGO				
1	¿Se ha definido procedimientos para mitigar los riesgos detectados?		x	
2	¿Los procedimientos para enfrentar los riesgos son apropiados?		x	
3	¿Se preparan informes necesarios para un mejor control como cooperativa?	x		
4	¿La autorización, aprobación, y registros de pagos, reposición, revisión, custodia y manipulación de fondos, valores o bienes de las transacciones están asignados de forma correcta?	x		
5	¿Se controlan los tiempos que toma la ejecución de una actividad dentro de cada área?	x		
6	¿Las operaciones realizadas por el departamento de Crédito y Cobranzas son oportunas?	x		
TOTAL		4	2	Total: 6

Nivel de Confianza = $\frac{\text{total de respuestas positivas}}{\text{total de respuestas}}$ Nivel de Riesgo = 100- NC

Nivel de confianza = $\frac{4}{6} * 100$

Nivel de Riesgo = 100-67

Nivel de confianza = 67%

Nivel de Riesgo = 33%

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	75%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Análisis: la evaluación del riesgo tiene un nivel de confianza y riesgo de control moderado porque no se ha definido procedimientos para mitigar los riesgos detectados, los procedimientos para enfrentar no son apropiados, se preparan informes necesarios para un mejor control, la autorización, aprobación, y registros de pagos, reposición, revisión, custodia y manipulación de fondos, valores o bienes de las transacciones están asignados de forma correcta, se controlan los tiempos que toma la ejecución de una actividad dentro de cada área, las operaciones realizadas por el departamento de Crédito y Cobranzas son oportunas.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 20-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 25-02-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				CI 7/9
N°	Pregunta	Respuestas		Observaciones
		SI	NO	
INFORMACIÓN				
1	¿Se cuenta con un sistema procesos automatizados que permiten mejorar la información y por ende el control interno?	x		
2	¿Se ha efectuado seguimiento de las operaciones en el Sistema SONUX, para ver su funcionabilidad?	x		
3	¿Se informa al personal con el tiempo suficiente y en forma detallada para que cumplan con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva?	x		
4	¿La información financiera y contable está disponible para los usuarios en un tiempo razonable para su análisis y toma de decisiones inmediatas?		x	La información es entregada al tercer o cuarto día de haber solicitado
5	¿La información es accesible únicamente para el personal autorizado?	x		
6	¿Se cumple con las disposiciones establecidas por los organismos del control dentro del plazo determinado?		x	Existen retrasos
TOTAL		4	2	Total: 6

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{total de respuestas positivas}}{\text{total de respuestas}} \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{4}{6} * 100 \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100 - 67$$

$$\text{Nivel de confianza} = 67\% \quad \text{Nivel de Riesgo} = 33\%$$

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	75%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Análisis: la información tiene un nivel de confianza y un riesgo de control moderado porque se cuenta con un sistema de procesos automatizados, se ha efectuado seguimiento de las operaciones en el Sistema SONUX, se informa al personal con el tiempo suficiente y en forma detallada para que cumplan con sus responsabilidades, la información es accesible únicamente para el personal autorizado, la información financiera y contable no está disponible para los usuarios en un tiempo razonable, no se cumple con las disposiciones legales establecidas por los organismos del control dentro del plazo determinado.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 20-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 25-02-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				CI 8/9
Nº	Pregunta	Respuestas		Observaciones
		SI	NO	
COMUNICACIÓN				
1	¿Existe una comunicación efectiva del personal de la cooperativa hacia los socios y aliados estratégicos que están asociados a la misma?	x		
2	¿El personal cumple con sus actividades y responsabilidades para contribuir al logro de los objetivos cuando se le entrega la información de forma oportuna?	x		En un nivel Bajo
3	¿En caso de deficiencias o inconvenientes con el sistema se reporta inmediatamente al personal encargado?	x		
4	¿Se mantiene canales de comunicación adecuados con los directivos, el personal, los socios, clientes y proveedores?		x	Definir políticas para pagos de facturas
5	¿La comunicación fluye desde abajo hacia arriba y esta es debidamente aceptada?	x		
6	¿Existe confidencialidad del personal respecto a la información que maneja la cooperativa?	x		
TOTAL		5	1	Total: 6

Nivel de Confianza = $\frac{\text{total de respuestas positivas}}{\text{total de respuestas}}$ Nivel de Riesgo = NC-100

Nivel de confianza = $\frac{5}{6} * 100$

Nivel de Riesgo = 100-83

Nivel de confianza = 83%

Nivel de Riesgo = 17%

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	75%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Análisis: comunicación tiene un nivel de confianza alto y un riesgo de control bajo porque existe una comunicación efectiva del personal de la cooperativa hacia los socios y aliados, el personal cumple con sus actividades y responsabilidades para contribuir al logro de los objetivos cuando se le entrega la información de forma oportuna, en caso de deficiencias o inconvenientes con el sistema se reporta inmediatamente, no se mantiene canales de comunicación adecuados con los directivos, el personal, los socios, clientes y proveedores, la comunicación fluye desde abajo hacia arriba, existe confidencialidad del personal respecto a la información que maneja la cooperativa.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 20-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 25-02-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA SUPERVISIÓN Y MONITOREO				CI 9/9
Nº	Pregunta	Respuestas		Observaciones
		SI	NO	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
1	¿Se enfatiza en la responsabilidad que debe tener el gerente, jefe de agencia, contador y otros con funciones de supervisión por el funcionamiento del sistema de control interno en el proceso crédito y cobranza?	x		
2	¿Posee la Cooperativa la Unidad de Auditoria Interna debidamente estructurada?		x	
3	¿Se realizan periódicamente auditorias tanto internas como externas en la Cooperativa?	x		
4	¿Se realiza reuniones de trabajo para evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos?	x		
5	¿Existen seguimientos y evaluaciones del desempeño al personal del área de Crédito y Cobranzas, para determinar y mejorar las actividades?	x		
6	¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos, despilfarros o incumplimiento de funciones?		x	
TOTAL		4	2	Total: 6

Nivel de Confianza = $\frac{\text{total de respuestas positivas}}{\text{total de respuestas}}$ Nivel de Riesgo = 100- NC

Nivel de confianza = $\frac{4}{6} * 100$ Nivel de Riesgo = 100-67

Nivel de confianza = 67% Nivel de Riesgo = 33%

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	75%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Análisis: la supervisión y monitoreo tiene un nivel de confianza y un riesgo de control moderado porque existe confidencialidad del personal respecto a la información que maneja la cooperativa, no posee una Unidad de Auditoria Interna, se realizan periódicamente auditorias tanto internas como externas, se realiza reuniones de trabajo para evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos, existen seguimientos y evaluaciones del desempeño al personal del área de Crédito y Cobranzas, para determinar y mejorar las actividades, no se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos, despilfarros o incumplimiento de funciones.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 20-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 25-02-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DETERMINACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO	DCR 1/1
---	----------------

Tabla 15: Determinar el nivel de confianza y de riesgo

No.	Componente	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Ambiente de control	50%	50%
2	Evaluación de riesgo	67%	33%
3	Actividades de control	67%	33%
4	Comunicación e Información	75%	25%
5	Seguimiento	67%	33%
	Total Σ	65%	35%

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	75%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Análisis: Aplicando El informe COSO I se pudo determinar un nivel de confianza global del 65% moderado, y un nivel de riesgo del 35% moderado se da principalmente por los problemas relacionados con la integridad y valores éticos en la entidad, y el estilo que se efectúa en la Cooperativa, lo cual ha venido afectando principalmente al desempeño al personal del área de Crédito y Cobranzas, que son el motor impulsador de la organización.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 20-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 25-02-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA INFORME GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (COSO I)	ICI 1/5
--	----------------

Componentes del control interno (COSO I)	Riesgos Detectados	Conclusiones	Medidas de Control
Ambiente de Control	Las políticas de la cooperativa no son conocidas por todo el personal.	Incumplimiento de las políticas de la cooperativa por desconocimiento.	Los empleados deben ser informados sobre las políticas de la cooperativa.
	Las funciones de los colaboradores no están acorde al puesto de trabajo del área de Departamento de Crédito y cobranza	Con frecuencia en el Departamento de Crédito y Cobranza se realizan funciones correspondientes al personal de Servicio al Cliente.	Existencia de segregación de funciones acordes al puesto de trabajo.
	Inexistencia de controles en las acciones, omisiones o deficiencia de los colaboradores en el cumplimiento de metas.	Existen personas que por cumplir con su objetivo de desempeño no se concientizan en la forma de realizar sus actividades.	Evaluación de los objetivos e incentivos de desempeño al personal.
	Incumplimiento de funciones y errores recurrentes en las actividades relacionadas con la información financiera respecto a la entrega, administración y recuperación de los créditos.	No se establecen multas o sanciones al personal por incumplimiento de funciones o cometimiento de errores recurrentes en actividades relacionadas con la información financiera.	Definir políticas para multas y sanciones por incumplimiento de funciones y cometimiento recurrente de errores en las funciones del personal que afecten a los recursos de la cooperativa.
	Limitada capacitación adecuada al personal de la cooperativa respecto a la entrega de créditos.	Los auxiliares de cobranzas no se encuentran suficientemente capacitados, como para cubrir a otro personal de esta área.	Plan de enseñanza y capacitación al personal encargada en el área de Departamento de Crédito y cobranza.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 26-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 28-02-2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (COSO I)			ICI 2/5
Componentes del control interno (COSO I)	Riesgos Detectados	Conclusiones	Medidas de Control
Valoración de Riesgos	No se han establecido objetivos generales para el funcionamiento de la cooperativa y comunicado a todo el personal.	Los objetivos no son difundidos a todo el personal.	Informar al personal e involucrando con los objetivos institucionales de la Cooperativa.
	No se cuenta con estrategias definidas con énfasis en el logro de los objetivos planificados.	No se definen estrategias con énfasis en el logro de los objetivos planificados en el Departamento de Crédito y Cobranza.	Diseñar una planificación estratégica como apoyo para el logro de objetivos del Departamento de Crédito y Cobranza.
	No sea establecido mecanismos adecuados para identificar riesgos externos e internos que afecten el normal desenvolvimiento del personal del área Departamento de Crédito y Cobranza.	Inexistencia de mecanismos adecuados para identificar riesgos internos y externos que afecten el normal cumplimiento del trabajo de área Departamento de Crédito y Cobranza.	Definir procedimientos para la identificación oportuna de riesgos externos e internos que afecten el trabajo de área Departamento de Crédito y Cobranza.
	No se cuenta con cronograma de cumplimiento de metas propuesta en el área de Departamento de Crédito y Cobranza.	Existe cronograma para la presentación de información pero no de cumplimiento de metas y objetivos en el área de Departamento de Crédito y Cobranza.	Contar con un cronograma de presentación de informes para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas en el Departamento de Crédito y Cobranza.
Elaborado por: SQEV		Fecha: 26-02-2016	
Supervisado por: CMEV-RCAP		Fecha: 28-02-2016	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (COSO I)		ICI 3/5	
Componentes del control interno (COSO I)	Riesgos Detectados	Conclusiones	Medidas de Control
Actividades de Control	No están asignadas de forma correcta la autorización, aprobación, procedimiento y registro, pagos o recepción de fondos revisión, custodia y manipulación de fondos valores o bienes de las transacciones de la entidad.	No se ha establecido un manual de procedimientos, las acciones se realizan de forma empírica, en vista que las instrucciones se las da de forma verbal.	Revisión aplicación y socialización del manual de funciones existente a todo el personal y la elaboración de un manual de procedimientos que permita complementar el trabajo del personal.
	No existe un manual de procedimientos que describe las actividades a realizar en el proceso de recuperación de cartera.	No se aplica adecuadamente el manual de funciones existente.	El personal debe disponer de procedimientos por escrito y flujograma de los principales procesos del Departamento de Crédito y cobranza.
	En área de Departamento de Crédito y Cobranza no cuenta con un plan de contingencia en caso de que algún colaborador llegara a ausentarse.	Departamento de Crédito y Cobranza no capacita permanentemente al personal sobre cambios en el proceso de crédito.	Existe personal suficiente preparado pero no capacitado por lo que debe diseñarse un plan para dar a conocer las nuevas reformas.
Elaborado por: SQEV		Fecha: 26-02-2016	
Supervisado por: CMEV-RCAP		Fecha: 28-02-2016	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (COSO I)			ICI 4/5
Componentes del control interno (COSO I)	Riesgos Detectados	Conclusiones	Medidas de Control
Información y Comunicación	La información financiera que elabora la cooperativa no está disponible en todo tiempo para la toma de decisiones respecto a la entrega de nuevos créditos.	La información financiera debe estar disponible en todo momento para la toma de decisiones y no ser entregada al tercer o cuarto día de haber solicitado.	Entregar a los organismos de control la información dando cumplimiento a las disposiciones de acuerdo al tiempo establecido y para la cancelación de proveedores.
	No se cumple con los proveedores de manera inmediata y son cancelados los valores pendientes con retraso al igual que la entrega de información a los organismos de control.	Se requiere establecer políticas para la entrega de información y pagos de facturas a proveedores.	Cumplir con los plazos y fechas determinadas en las disposiciones legales para la entrega de información y definir fecha para pago a proveedores.
	Existe canales de comunicación pero estos no son utilizados adecuadamente creando deficiencias al momento de entregar información y pagos.	Existen retrasos de manera permanente que afectan al prestigio de la cooperativa.	
Elaborado por: SQEV		Fecha: 26-02-2016	
Supervisado por: CMEV-RCAP		Fecha: 28-02-2016	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA EVALUACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (COSO I)			ICI 5/5
Componentes del control interno (COSO I)	Riesgos Detectados	Conclusiones	Medidas de Control
Supervisión y Monitoreo	Debilidad en el monitoreo de las operaciones de crédito y cobranza y además en el cumplimiento de las funciones asignadas al personal de la cooperativa.	La cooperativa no cuenta con ninguna Unidad de Auditoría interna lo que dificulta la recuperación de la cartera de crédito porque no se da seguimiento a la planificación establecida por el departamento de crédito y cobranza.	Estructurar la unidad de auditoría interna para evaluar el cumplimiento del cronograma de la entrega y recuperación de créditos y de las funciones asignadas al personal de la cooperativa.
	No cuenta con indicadores para detectar ineficiencias, abusos, despilfarros o incumplimiento de funciones por parte del personal.	La cooperativa no ha diseñado indicadores que sirvan de aporte para verificar el cumplimiento de metas y objetivos, y detectar falencias en la administración y control de los recursos asignados para créditos.	Contar con indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la cooperativa. Y que estos sean aplicados de manera permanente.
Elaborado por: SQEV		Fecha: 26-02-2016	
Supervisado por: CMEV-RCAP		Fecha: 28-02-2016	

FASE: III EJECUCIÓN



EJECUCIÓN

COOPERATIVA	DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA.
DIRECCIÓN	Av. 12 de Noviembre 16-41 entre Mera y Montalvo Provincia de Tungurahua, cantón Ambato
NATURALEZA DEL TRABAJO	<i>AUDITORÍA OPERACIONAL</i>
PERIODO	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014

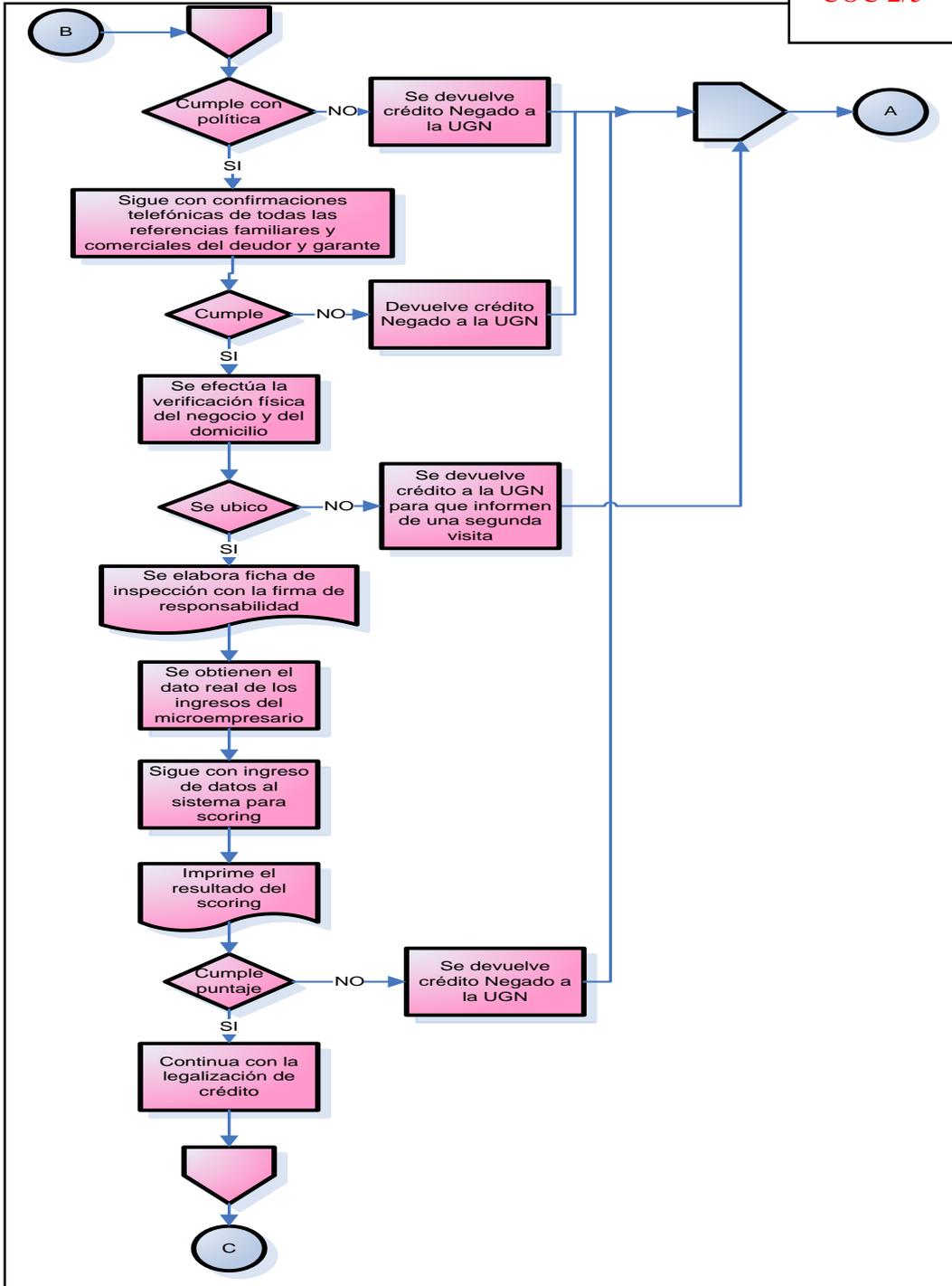
Cooperativa de Ahorro y Crédito “ALIANZA INDIGENA” Ltda.
AUDITORIA OPERACIONAL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
PROGRAMA DE AUDITORÍA

PE 1/1

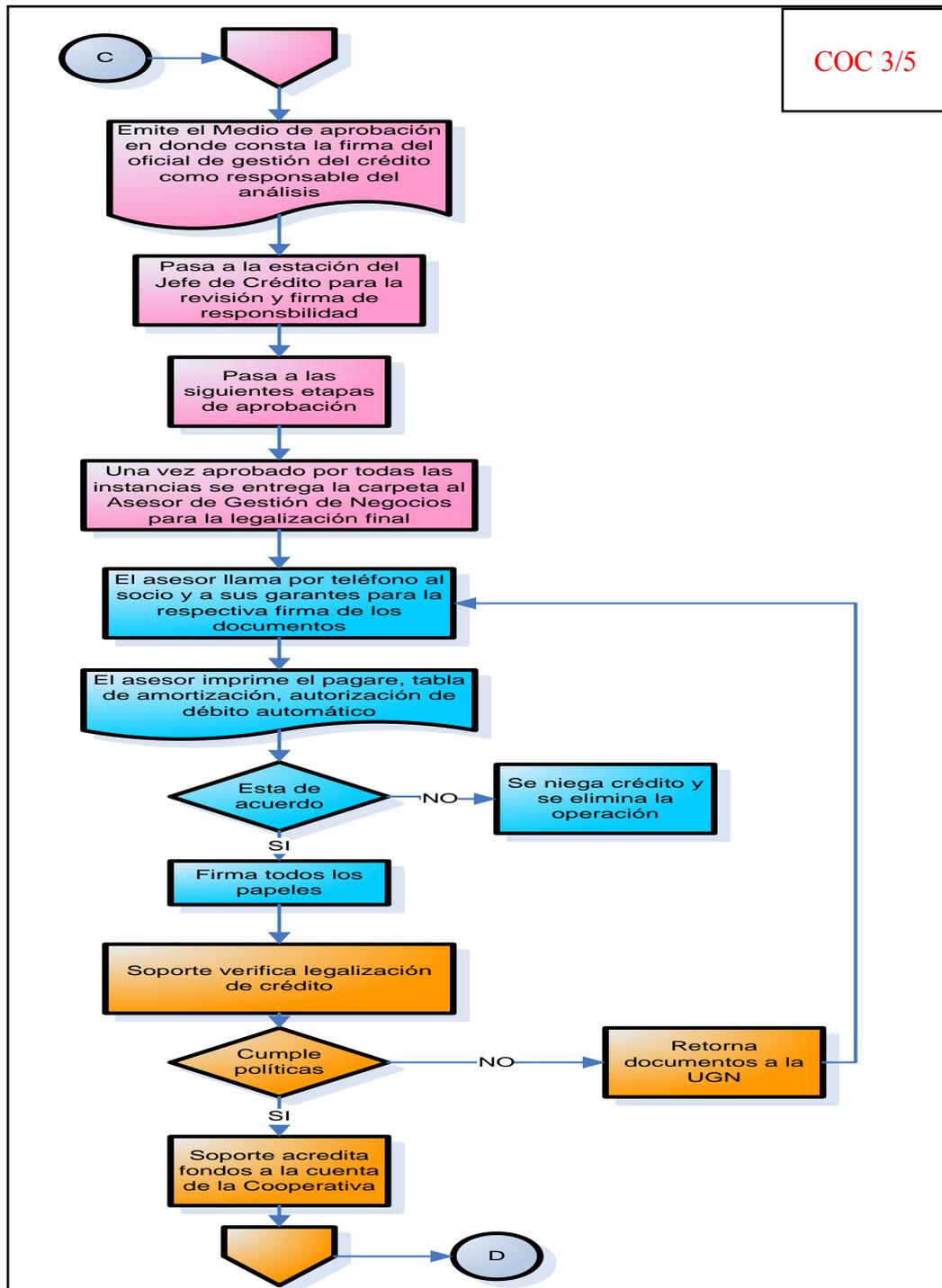
OBJETIVO: Aplicar los procedimientos de auditoría con la finalidad de determinar los hallazgos que sustentaran el informe final de auditoría.				
No.-	PROCEDIMIENTOS	REF/ PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Comprobar el diagrama de flujo de flujo del proceso para el otorgamiento de créditos	COC	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border-left: 1px solid blue; height: 100%;"></div> <div style="margin: 0 10px;">SQEV</div> <div style="border-left: 1px solid blue; height: 100%;"></div> </div>	20/02/2016
2	Verificar los expedientes de cartera en lo referente a la presentación de los requisitos para acceder a un crédito.	VR		20/02/2016
3	Verificar el diagrama de flujo del proceso de recuperación de créditos.	VPR		22/02/2016
4	procedimientos para créditos y cobranzas	VCC		22/02/2016
5	Verificación de otros procesos	VOP		22/02/2016
6	Analice la cartera vencida	ACV		22/02/2016
7	Evaluación del desempeño del personal	EDP		22/02/2016
8	Verificación de los cargos con el perfil necesario	VCP		22/02/2016
9	Indicadores de gestión a los créditos	IGC		22/02/2016
10	Elabore hoja de hallazgos	HH		24/02/2016

Elaborado por: SQEV	Fecha: 28-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 30-01-2016

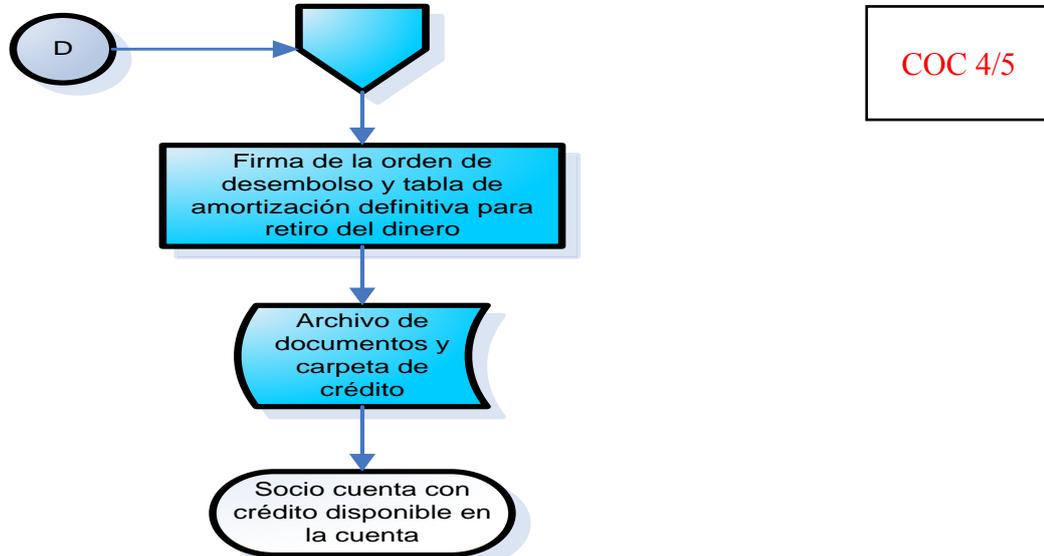
COC 2/5



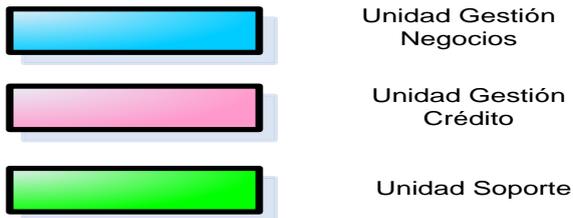
Elaborado por: SQEV	Fecha: 03-03-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 08-03-2016



Elaborado por: SQEV	Fecha: 03-08-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 08-08-2016



SIMBOLOGIA DE GRAFICO



El proceso de otorgamiento de crédito permite mantener un control sobre la entrega de los créditos que los socios solicitan, y constituye cada uno de los pasos que el personal del departamento de crédito y cobranzas debe seguir a fin de garantizar la entrega y la recuperación de los valores entregados a los socios. Dicho proceso se estableció en el Manual y Políticas de Crédito de la Cooperativa.

Tabla 16: Procesos de otorgamiento de crédito

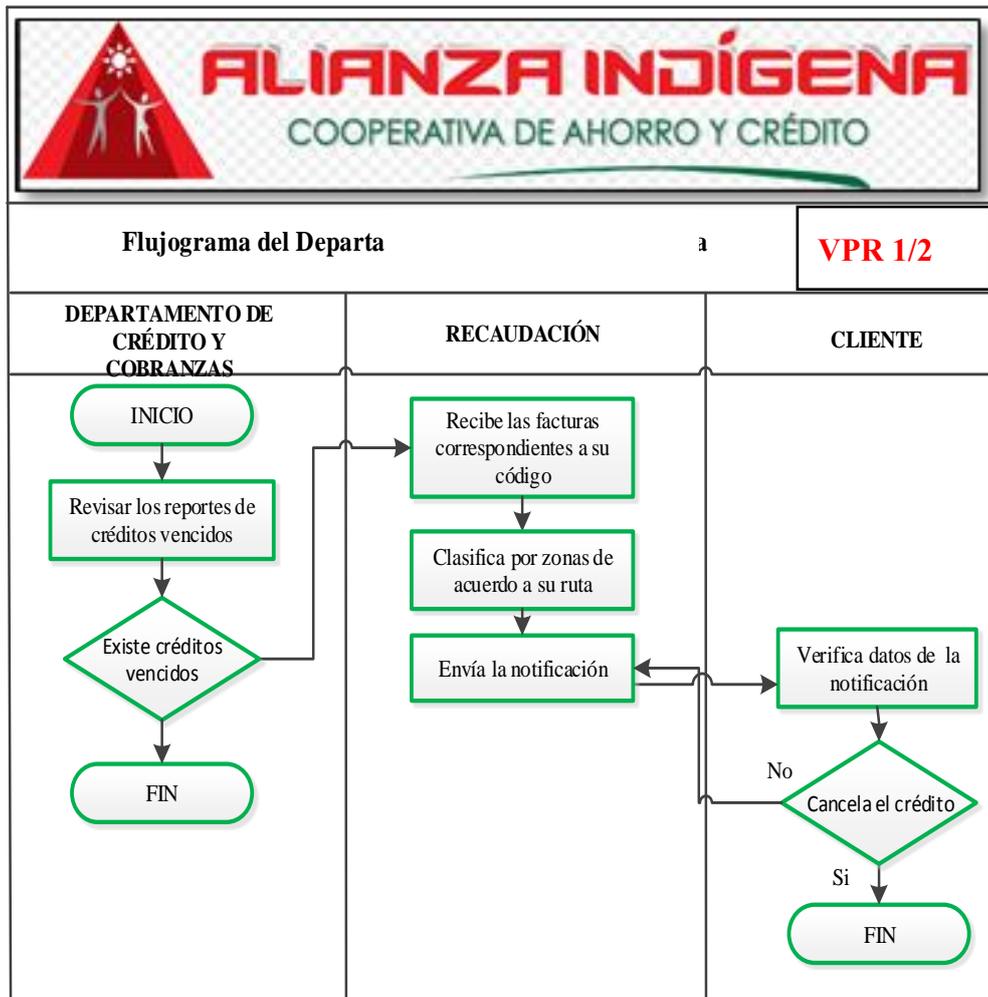
No.	Procedimientos	Si	No	Observación
1	Solicita información	10	0	
2	Posee cuenta o abre una en la Cooperativa.	10	0	
3	Revisión de créditos anteriores.	10	0	
4	Depósito del encargue	10	0	
5	Solicitud de créditos de deudor y el garante.	10	0	
6	Entrega de los requisitos para acceder al crédito	8	2	Se prioriza la colocación al cumplimiento de los requisitos.
7	Análisis de la Carpeta	8	2	
8	Revisión en la central de riesgos	10	0	
9	Verificación de referencias	5	5	Se realiza con muestreo.
10	Verificación física del negocio y domicilio	5	5	Escaso personal que pueda realizar las referencias.
11	Obtención del dato real de ingresos del deudor.	7	3	
12	Análisis con el Corning	10	0	
13	Revisión y firma por parte del Jefe de Créditos	10	0	
14	Emisión de los documentos que abalizan el crédito como pagare y contrato.	10	0	
15	Firma y desembolso	10	0	
16	Archivo de la documentación	10	0	
	Total Σ	143	17	

Interpretación: Se pudo determinar a través de la verificación de los expedientes de crédito y se pudo determinar que se cumple con el 89.75% de los pasos registrados en el flujograma, el 10.25% de deficiencia se da por la falta de verificaciones.

Tabla 17: Verificación de los requisitos

No.	Requisitos	Si	No	Observación
1	Solicitud de crédito debidamente firmada por el solicitante	10	0	Cuentan con la solicitud pero no se fija claramente en que se emplearan los recursos.
2	Copia de cédula de identidad actualizada del solicitante y conyugue	10	0	
3	Copia del certificado de votación actualizada del solicitante y conyugue	10	0	
4	Copia del pago del impuesto predial de uno de los bienes inmuebles declarados del solicitante o garante.	10	0	
5	Planillas de pago de energía eléctrica, agua potable o teléfono del último mes del domicilio o negocio del solicitante	8	2	
6	Copia de la matrícula del vehículo de su propiedad	7	3	
7	Copia de la licencia de chofer profesional, o copia del carnet de la calificación como artesano (opcional).	3	7	
8	Declaración de ingresos del solicitante y/o su conyugue, Copia del Ruc, Facturas o declaraciones al SRI.	5	5	Este documento falta en los expedientes.
	Total Σ	63	17	

Interpretación: Se pudo determinar que en los expedientes no se encuentran el 21.25% que son información financiera, y la copia de la matrícula que le permiten identificar donde habita el deudor, cuales son los bienes con los que respalda su deuda.



La cobranza es el proceso, que permite hacer efectivo la percepción de un pago, por la cancelación de una deuda, el departamento de crédito y cobranza es un área que trabaja coordinadamente con el departamento de contabilidad y finanzas.

- ✓ El departamento de crédito y cobranzas emite un reporte de los créditos vencidos. Si existe créditos vencidos se notifican al deudor y garante. Posteriormente el recaudador de acuerdo al reporte clasifica por antigüedad de saldos.
- ✓ En caso de que el deudor y el garante no procedan a la cancelación se entregará al departamento jurídico para que inicie las acciones judiciales para su cobro respectivo.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 07-03-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 10-03-2016

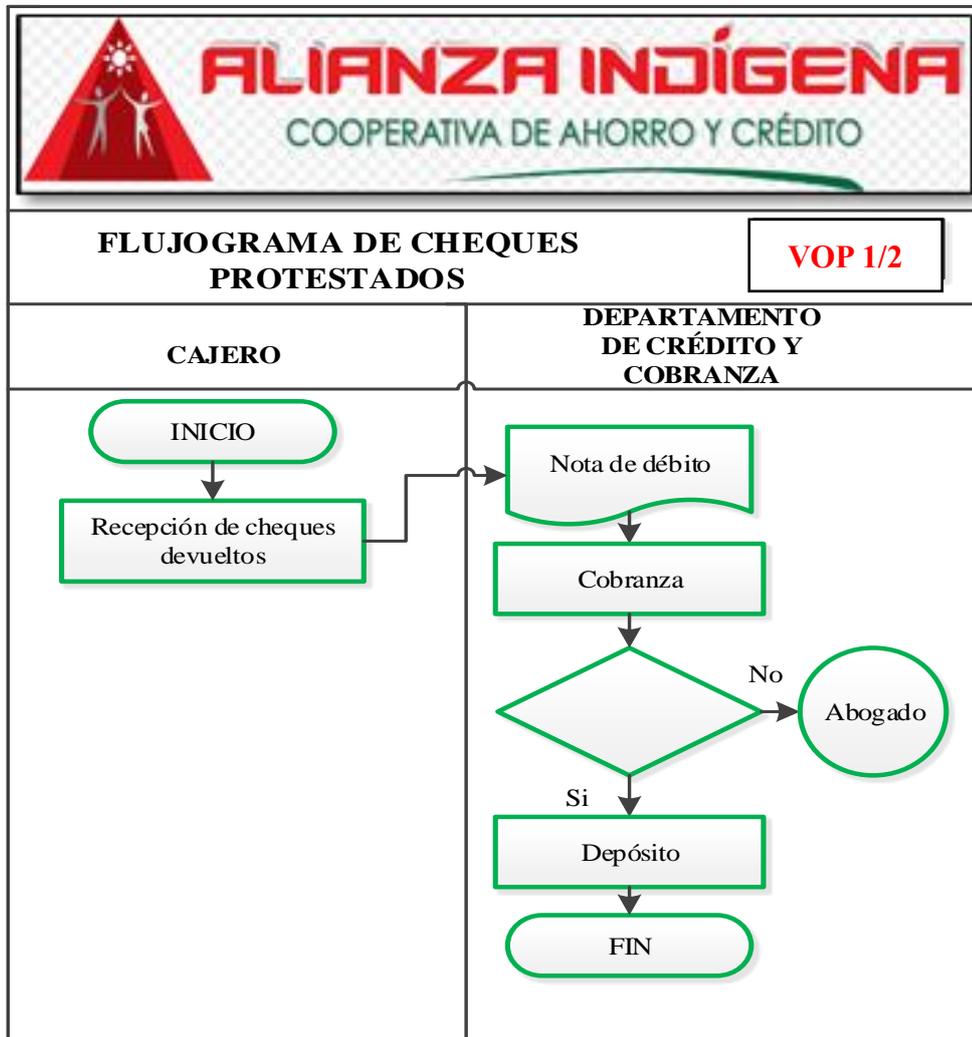
Tabla 18: Verificación del proceso de recuperación de cartera vencida

No.	Requisitos	Si	No	Observación
1	Reporte de créditos vencidos	5	0	
2	Clasificación por zona de acuerdo a la ruta	0	5	
3	Emisión de notificaciones	5	0	
4	Verificación de la notificación	5	0	
5	Cancelación del crédito	5	0	
	Total Σ	20	5	

Se pudo verificar que el proceso de recuperación de cartera vencida presenta una deficiencia clave no se cuenta con rutas de recorridos, el asesor decide cómo realizar este proceso, y en ocasiones pierde el tiempo por no contar con este vario medio de organización y control de actividades.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA. DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA PROCEDIMIENTOS PARA CRÉDITO Y COBRANZA		VCC
PROCEDIMIENTOS PARA VERIFICAR LA CARTERA DE CRÉDITO		
La mejor evidencia a obtenerse será la de los saldos deudores, debido a que permitirá a la cooperativa redactar cartas directas a sus clientes permitiendo de esta manera identificar de manera directa cada una de sus transacciones.		
1	El total de los saldos que debe contemplarse en una auditoria estará siempre formado por los saldos de los deudores; clientes entre otros saldos.	
2	Así mismo el auditor debe determinar los saldos de cuentas a cobrar a aquellos que va a circular entre los que conforman:	
3	Los que correspondan los servicios en los que se detectaron problemas dentro del manejo del control interno. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Clientes con saldo acreedor. ✓ Clientes que tengan movimientos extraños en las cuentas. ✓ Clientes con mayor saldo. 	
4	Por otro lado el propósito principal de enviar una carta a los clientes y socios de la cooperativa permitirá confirmar su respectiva cuenta y establecer información real y confiable.	
VALORACIÓN Y ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO		
Para verificar la correcta valoración de las cuentas se realizan los siguientes procedimientos:		
1	Asegurarse que el tratamiento contable que maneja la cooperativa sigan las normas de valoración de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. (PCGA)	
2	Analizar las cuentas, en cuanto a su antigüedad y cobrabilidad, por la posible consideración como clientes de dudoso cobro.	
3	Determinar los movimientos y razonabilidad de la cuenta, para insolvencias incluyendo aquí los saldos a cobrar y la de los efectos descontados, para su cálculo.	
Elaborado por: SQEV		Fecha: 27-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP		Fecha: 28-02-2016

Ciclo de transacciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda.



Los cheques protestados se dan debido a que los socios no disponen de fondos en la cuenta bancaria, como política de cobro para cheques devueltos por el banco deben recuperarse en un plazo no mayor de 15 días.

- ✓ Recepción de los cheques devueltos en la caja, para entregar al departamento de cobranza. El departamento de cobranza contabiliza las notas de débito bancarias, para realizar el cobro respectivo.
- ✓ Si no se recupera el valor del cheque más los gastos de comisiones bancarias se realiza el débito en caso de depósito a la vista o la cancelación de la póliza o se envía al abogado.

Tabla 19: Verificación del proceso de cheques protestados

No.	Descripción	Si	No	Observación
1	Recepción de cheques devueltos	X		
2	Nota de debito	X		
3	Cobranza pre jurídica	X		
4	Cobranza Jurídica		X	Se recuperó en la etapa pre jurídica
5	Depósito	X		

Interpretación:

Se pudo determinar que existe un proceso definido en el caso de los cheques protestados, de lo que se estableció su cumplimiento del 100% sin necesidad en el caso resuelto antes de llegar al proceso judicial.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 03-03-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 08-03-2016

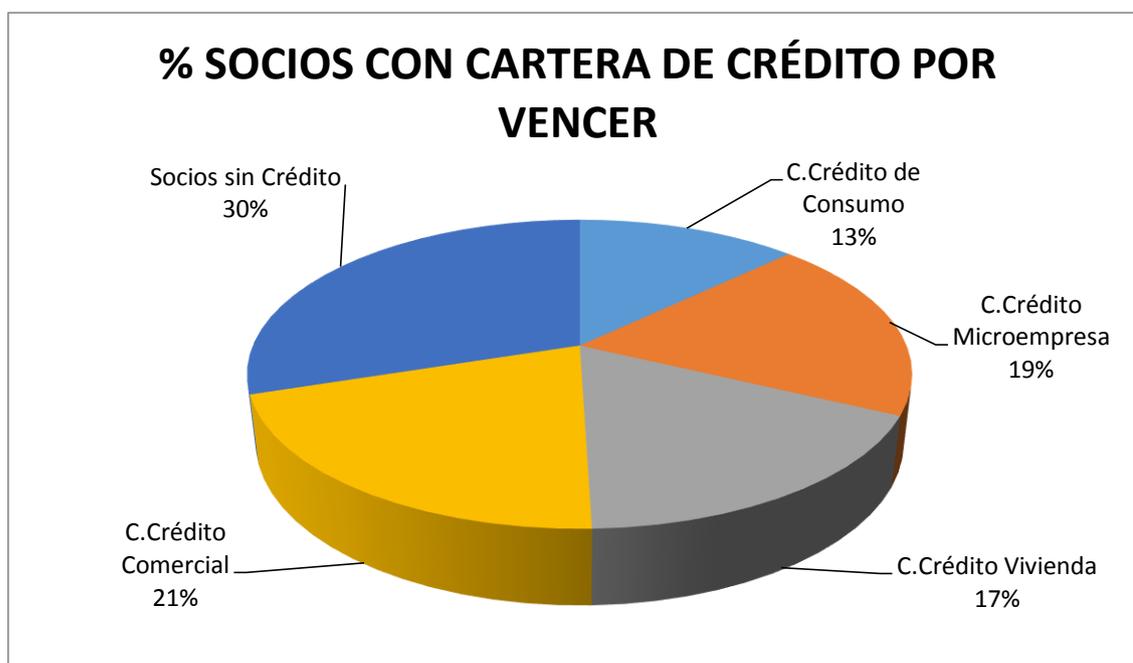


AUDITORIA OPERACIONAL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO
ANTIGÜEDAD CARTERA DE 1 A MÁS DE 360 DÍAS DEL AÑO 2014

CARTERA VENCIDA AÑO 2014				
14	CARTERA DE CRÉDITOS	N° de Socios	Cartera vencida	% de vencimiento
1402	Cartera de Créditos de Consumo por Vencer	12.75%	\$ 2,724.78	0.59%
1404	Cartera de Créditos para la Micro empresa por Vencer	19.81%	\$ 414,588.08	89.64%
1414	Cartera de Créditos para Vivienda por Vencer	17.26%	\$ 20,398.34	4.41%
1424	Cartera de Créditos Comercial por Vencer	20.35%	\$ 24,812.22	5.36%
TOTAL		70.17 %	\$ 462,523.42	100%
	Porcentaje de socios que no tienen créditos	29.83%		
PORCENTAJE TOTAL DE SOCIOS		100%		
1499	Provisión para Créditos Incobrables		\$ 10,961.54	
TOTAL CARTERA LIQUIDA			\$ 451,561,88	

Elaborado por: SQEV	Fecha: 14-03-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 17-03-2016

**ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO
ANTIGÜEDAD CARTERA DE 1 A MÁS DE 360 DÍAS DEL AÑO 2014
POR EL PORCENTAJE DE SOCIOS**



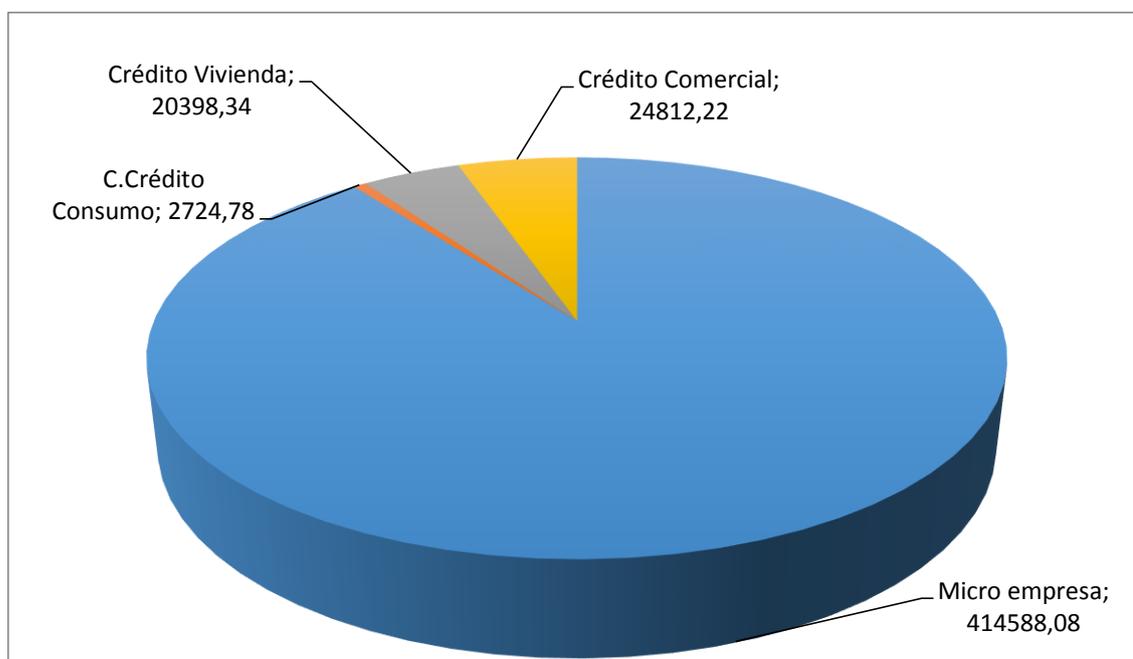
ANÁLISIS:

Del total de la muestra de socios que obtuvieron un crédito el 70% están por vencer con plazos que van de uno a más de 360 días, quedando el 30% de socios que todavía no han obtenido un crédito.

Como podemos observar no existen créditos vencidos demostrando una adecuada aplicación del manual y políticas de crédito que dispone la cooperativa por tal motivo se han entregado créditos en ocasiones sin verificar la capacidad de pago y demás documentos presentados por el socio lo que no se garantiza la recuperación de los valores entregados. Pudiendo aumentar la morosidad en la cartera vencida.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 14-03-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 17-03-2016

**ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO
ANTIGÜEDAD CARTERA DE 1 A MÁS DE 360 DÍAS DEL AÑO 2014
POR EL TIPO DE CRÉDITO**



ANÁLISIS:

Como se puede observar se han entregado créditos en mayor valor para la micro empresa por \$ 414.588,08 que representa el 90%, seguido de crédito comercial por un valor de 24.812,22 que representa el 5%, luego vivienda con 20.398,34 con un porcentaje del 4% y finalmente de consumo por un valor de \$2.724,78 y un porcentaje del 1%.

La mayor concentración de créditos entregados está enfocado a la microempresa es decir a los nuevos emprendimientos que los socios han iniciado para fortalecer su economía.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 14-03-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 17-03-2016



EDP 1/1

Tabla 20: Evaluación del desempeño del personal

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	SI	NO	
1	José Manuel Pandas hiña Ponina		✓	
2	Carlos Alberto Tonelera Pilatuna		✓	
3	Blanca Carolina Taquiza Cusan		✓	
4	José Gabriel Quinqui tuna Sisa		✓	
5	María Martha Pilatuna Capuz		✓	
6	María Josefina Usarle Sisa		✓	

Interpretación:

El personal de la Cooperativa no se ha evaluado, en el cumplimiento de metas en base a la jornada laboral y la correcta aplicación de los procesos definidos en el manual de créditos, inclusive se pudo determinar que no se entregan incentivos, debido a que el encargado de la administración del área de créditos desconoce de los esfuerzos que realizan los empleados para alcanzar la metas fijadas por su persona.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 22-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 17-03-2016



VCP 1/1

Tabla 21: Personal que cumple con el perfil para ejercer su cargo

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	SI	NO	
1	José Manuel Pandas hiña Ponina		✓	
2	Carlos Alberto Tonelera Pilatuna		✓	
3	Blanca Carolina Taquiza Cusan		✓	
4	José Gabriel Quinqui tuna Sisa		✓	
5	María Martha Pilatuna Capuz		✓	
6	María Josefina Usarle Sisa		✓	

Interpretación:

El personal de la Cooperativa desconoce las funciones a ellos encomendadas y el procesos de contratación no fue acorde al perfil, generalmente los funcionarios con la experiencia del desarrollo de las actividades conocen el movimiento de la Cooperativa.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 22-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 17-03-2016



IGC 1/1

Porcentaje de pasos cumplidos del proceso de colocación de créditos

$$\frac{\textit{Procesos ejecutados}}{\textit{Procesos planificados}} \times 100$$

$$\frac{11}{16} \times 100 = 68.75\%$$

En lo referente al proceso se pudo determinar que tuvo una eficacia del 68.75%, que se dio principalmente por la apoyo dado a la colocación dejando de lado al cumplimiento operativo.

Porcentaje de eficiencia en la colocación de créditos, recursos destinados para este fin en el período de análisis es 8500.00 dólares.

$$\frac{\textit{Presupuesto ejecutados}}{\textit{Presupuesto planificados}} \times 100$$

$$\frac{9215.00}{8500.00} \times 100 = 108.41\%$$

En lo referente a los recursos destinados es emplearon mayores recursos pero no se cumplió lo pactado para el período de estudio.

Elaborado por: SQEV	Fecha: 22-02-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 17-03-2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA. HOJA DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014	HH 1/6
TÍTULO:	INCENTIVO POR DESEMPEÑO DEL PERSONAL	
CONDICIÓN:	El personal del departamento de crédito para cumplir con las metas propuestas por la gerencia, labora más de 8 horas diarias sin ser recompensados por el trabajo extra realizado para la entrega de créditos.	
CRITERIO:	Debe aplicar el art. 95 del Código de Trabajo Sueldo o salario y retribución accesorio.- <i>“Para el pago de indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, se entiende como remuneración todo lo que el trabajador reciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que percibiere por trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios, el aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuando lo asume el empleador, o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la industria o servicio”.</i>	
CAUSA:	No se dispone de un sistema de control de asistencia que garantice el trabajo extra realizado por el personal. Únicamente se está enfocando al cumplimiento de las metas sin considerar la comisión y los beneficios adicionales que debe percibir el personal.	
EFFECTO:	El personal puede presentar un reclamo ante el ministerio de trabajo lo que puede ocasionar sanciones económicas para la cooperativa y para sus directivos. El personal puede renunciar en cualquier momento paralizando las actividades en relación a la entrega y recuperación de créditos.	
CONCLUSIONES:		
El personal del departamento de créditos y cobranzas labora más de las 8 horas reglamentarias sin percibir ningún valor adicional por su trabajo, pese a que cumple con los objetivos y metas planteados por la cooperativa.		
RECOMENDACIONES:		
Gerencia: Para evitar ser sancionado o que las actividades para la entrega y recuperación de créditos se paralice es necesario que conjuntamente con el departamento de contabilidad apliquen las disposiciones contempladas en el código de trabajo cuando una persona labora más del tiempo establecido más los beneficios de ley que le corresponden de forma mensual.		

Elaborado por: SQEV	Fecha: 01-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 05-01-2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA. HOJA DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014	HH 2/6
TÍTULO:	PERFIL PROFESIONAL	
CONDICIÓN:	El personal que labora en el departamento de crédito y cobranza no cuenta con el perfil profesional para desempeñar el cargo asignado generando retraso en la entrega de créditos y desconfianza por parte de los socios.	
CRITERIO:	Debe aplicar el principio de control interno. Selección de personal hábil y capacitado.- <i>“La aplicación de este principio permite que cada puesto de trabajo disponga del personal idóneo, seleccionado bajo criterios técnicos que se relacionen con su especialización, el perfil del puesto y su respectiva jerarquía, así como dentro del marco legal correspondiente”.</i>	
CAUSA:	Ingreso de personal considerando el nivel de parentesco con socios y directivos sin considerar el perfil profesional.	
EFFECTO:	Duplicidad del trabajo, pérdida de tiempo, retraso en la entrega y recuperación de los créditos que puede llegar al incremento de la morosidad por parte de los socios generando iliquidez para nuevos créditos.	
CONCLUSIONES:		
El personal que ingresa a la institución no es sometida a un proceso de selección únicamente se valora el nivel de familiaridad con socios o directivos, sin considerar si por lo menos están capacitados y peor si cuentan con el perfil profesional acorde al puesto de trabajo.		
RECOMENDACIONES:		
Gerencia: Deberá coordinar con las unidades solicitantes, para que el proceso de selección sea el más adecuado a los intereses de la cooperativa, ya que de esto depende la eficiencia que tengan las operaciones de manera especial en el departamento de crédito y cobranza.		

Elaborado por: SQEV	Fecha: 20-03-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 26-03-2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA. HOJA DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014	HH 3/6
TÍTULO:	INFORMACIÓN FINANCIERA	
CONDICIÓN:	La información financiera que elabora la cooperativa no se encuentra disponible en todo tiempo de manera especial cuando se necesita conocer la disponibilidad para la entrega de nuevos créditos a los socios y la toma de decisiones a tiempo.	
CRITERIO:	Debe aplicar el principio de control interno. Uso de cuentas de control.- La apertura de los sistemas integrados de contabilidad, debe ser lo suficientemente amplia para facilitar el control de los distintos momentos de las operaciones, así como de aquellos datos que, por sus características, no formen parte del sistema en sí. De tal manera que le permita agrupar datos, integrar y consolidar la información según las necesidades de los ejecutivos y demás personas que necesitan de dicha información. Así como los organismos de control.	
CAUSA:	Falta de personal en el departamento de contabilidad. El sistema no genera información de carácter inmediato sino únicamente de forma mensual.	
EFEECTO:	La cooperativa no puede planificar la entrega de nuevos créditos a los socios y por ende no llegar a los objetivos y metas propuestas inicialmente decayendo el margen de utilidad que permita cubrir sus gastos.	
CONCLUSIONES:		
El departamento de contabilidad no entrega oportunamente información financiera al departamento de crédito y cobranza para que este a su vez en base a esta pueda entregar nuevos créditos a los socios para generar un rendimiento económico para la cooperativa.		
RECOMENDACIONES:		
Gerencia: Implementar un nuevo sistema de contabilidad que garantice la disponibilidad de información financiera de forma inmediata como lo requieran las diferentes unidades de la cooperativa a fin de poder continuar cumpliendo con su objetivo social y llegar a las metas propuestas.		

Elaborado por: SQEV	Fecha: 20-03-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 20-03-2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA. HOJA DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014	HH 4/6
TÍTULO:	CAPACIDAD DE PAGO DEL DEUDOR Y GARANTE	
CONDICIÓN:	Dentro del proceso de entrega de créditos no existe la fase de verificación y evaluación de la capacidad de pago tanto del deudor como del garante cuando están en la etapa de confirmación de la información solicitada, pese a esto se entregan los créditos solicitados.	
CRITERIO:	Debe aplicar el Art. 12.- Políticas de administración de crédito, del Manual y políticas de crédito.- <i>“La administración del crédito se sujetará a la siguiente política: Reputación y Activos del Socio.- es política de la Cooperativa, otorgar créditos solamente a clientes de buena reputación financieramente comprobados. Los socios deberán presentar referencias crediticias a fin de demostrar su calificación para recibir crédito, acompañados con información adicional sobre sus antecedentes para verificar su reputación. Los resultados de estas investigaciones deberán ser documentadas en la carpeta de crédito. La cantidad de información necesaria para demostrar la reputación de cada socio variará caso a caso según lo consideren el Auxiliar de crédito y los demás funcionarios que analicen el crédito. Sin embargo es obligatoria la historia crediticia de todos los socios”.</i>	
CAUSA:	Falta de personal para dar seguimiento a la información presentada por los socios. El socio mantiene algún lazo de amistad con los directivos.	
EFEECTO:	Incremento de la cartera vencida y disminución de la liquidez lo que limita a que otros socios también puedan acceder a un crédito generando desprestigio entre los socios y la comunidad.	
CONCLUSIONES:		
El personal del departamento de crédito no procede a la verificación de la capacidad de pago que tiene el socio y el garante cuando este está en el proceso de obtener un crédito por parte de la cooperativa y que se pueda determinar si está en capacidad de pagar o no el préstamo.		
RECOMENDACIONES:		
Departamento de crédito y cobranza: Cuando realice un proceso de otorgamiento de crédito a un socio se deberá de manera obligatoria verificar y evaluar la capacidad de pago del socio y de su garante a fin de garantizar la recuperación del crédito de manera directa y no tenga que recurrir a aspectos legales para su cobro.		

Elaborado por: SQEV	Fecha: 25-03-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 26-03-2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA. HOJA DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014	HH 5/6
TÍTULO:	DESTINO DEL CRÉDITO	
CONDICIÓN:	El departamento de crédito y cobranzas no realiza la verificación respecto al destino que va a tener el crédito que permite identificar las fuentes de generación de ingresos para la persona que recibió el crédito y que este sea utilizado tal como lo especifica la solicitud.	
CRITERIO:	Debe aplicar el Art. 12.- Políticas de administración de crédito, del Manual y políticas de crédito. Destino del Crédito.- <i>“Todo crédito tendrá un objetivo específico expresado detalladamente. El solicitante deberá expresar el destino en la solicitud de crédito. Es responsabilidad del funcionario de crédito validar el objetivo del crédito solicitado y verificar que los recursos otorgados se utilicen para lograr dicho objetivo. El funcionario de crédito determinará si el crédito pretendido es para fines productivos, mejoramiento en la calidad de vida, hacia destinos de consumo y si será de probable beneficio para el prestatario”.</i>	
CAUSA:	Falta de personal para dar seguimiento al destino del dinero entregado al socio en calidad de préstamo. Desconocimiento del personal las disposiciones legales sobre el análisis, aprobación, evaluación, instrumentación y recuperación de los créditos.	
EFFECTO:	El socio sino utiliza el dinero para el fin que fue entregado por parte de la cooperativa este no podrá cancelar las cuotas mensuales y por ende puede caer en el proceso de morosidad que representa iliquidez para la entrega de nuevos créditos.	
CONCLUSIÓN:		
Se desconoce el destino del dinero entregado al socio por cuanto el personal de crédito no da seguimiento y verifica si dicho valor fue invertido de acuerdo como lo especifico en la solicitud de crédito por lo tanto no estará en la capacidad de cubrir su obligación con la cooperativa.		
RECOMENDACIÓN:		
Departamento de crédito y cobranza: Deberá designar a un oficial de crédito que realice la verificación de la correcta utilización del crédito recibido por parte de la cooperativa a fin de garantizar que el socio cuente con recursos y pueda cubrir sus obligaciones sin que pueda afectarse posteriormente a sus bienes personales.		

Elaborado por: SQEV	Fecha: 01-01-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 05-01-2016

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA. HOJA DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014	HH 6/6
---	--	-------------------

TÍTULO:	CRÉDITOS POR VENCER	
CONDICIÓN:	En el 2014 la Cartera De Créditos Para la Microempresa (1402), es del 90%, en referencia a las demás tipos de créditos, lo que significa que es el rubro de mayor importancia y solicitados por parte de los socios que todavía no se encuentran vencidos pero que hay que tomar las debidas precauciones para evitar su morosidad.	
CRITERIO:	Debe aplicar el Art. 28.- Gestión del cobrador de crédito, del Manual y políticas de crédito.- “Créditos con problemas Potenciales (B).- Es un préstamo de riesgo satisfactorio aunque demuestra ciertas debilidades estructurales, o bien el prestatario sufre una tendencia financiera adversa temporal que hace que el préstamo sea solo marginalmente satisfactorio. Aunque cumple con el plan de pagos y sus garantías se encuentran vigentes, por varias ocasiones ha pedido renovación frecuente o el plan de pagos lo ha realizado con cierta morosidad dada su iliquidez temporal”.	
CAUSA:	No se dispone de un corte de créditos de forma mensual a fin de conocer el monto de la cartera vencida o por vencer. No se analiza la antigüedad de los saldos y determinar la posible cartera vencida.	
EFFECTO:	La inobservancia del manual y políticas de crédito puede conllevar al refinanciamiento de la deuda y que en algún momento el socio ya no esté en capacidad de pago y que la cooperativa tenga que castigar esos créditos morosos.	
CONCLUSIONES:		
La cooperativa su crédito está enfocado a la microempresa descuidando los otros productos que puede ofrecer y entregar al socio si bien es cierto que la cartera genera un margen de utilidad pero cuando se encuentra vencida afectará a la rentabilidad de la cooperativa y por ende su economía.		
RECOMENDACIONES:		
Gerencia y Departamento de crédito y cobranza: Deberán redefinir el destino de los créditos a fin de poder entregar a los socios varios tipos de productos y que se dinamice la economía de la cooperativa, de esta manera se pueda llegar a otros segmentos de la población que no han sido tomados en cuenta para la entrega de créditos.		

Elaborado por: SQEV	Fecha: 27-03-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 01-04-2016

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

COOPERATIVA	DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA.
DIRECCIÓN	Av. 12 de Noviembre 16-41 entre Mera y Montalvo Provincia de Tungurahua, cantón Ambato
NATURALEZA DEL TRABAJO	<i>AUDITORÍA OPERACIONAL</i>
PERIODO	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014

Cooperativa de Ahorro y Crédito “ALIANZA INDIGENA” Ltda.
AUDITORIA OPERACIONAL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA
PROGRAMA DE AUDITORÍA

PA 1/3

OBJETIVO: Elaborar un informe de Auditoría Operacional con las respectivas conclusiones y recomendaciones que permita a los directivos y al personal del departamento de crédito y cobranzas incrementar y controlar la entrega y recuperación de créditos.

No.-	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Elabore la carta de notificación de la lectura del borrador	NLB	 SQEV 	02/04/2016
2	Elabore el Borrador del Informe	IB		05/04/2016
3	Realice el acta de lectura del Borrador del Informe	ALBI		10/04/2016
4	Entrega del Informe Final	IF		20/04/2016

Elaborado por: SQEV	Fecha: 01-04-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 02-04-2016

Ambato 02 de abril de 2016

Ing.

Pandas hiña Ponina José Manuel

GERENTE GENERAL

COAC “ALIANZA INDIGENA” LTDA.

Presente

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 29 del Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los Consejos, Gerencia y de Auditoría Externa. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea se convoca a usted y por su digno intermedio a todo el personal a la conferencia final de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe de la “Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alianza Indígena” Ltda., del Cantón Ambato, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014”, realizado por Sincé Quinatoa Elvia Verónica mediante orden de trabajo N°. 001 del 04 de enero de 2016.

La diligencia se llevará a cabo en la oficina de la Cooperativa Alianza Indígena Ltda., ubicada en la Av. 12 de Noviembre 16-41 entre Mera y Montalvo Provincia de Tungurahua, cantón Ambato, el día 02 de abril del presente año, a las 15H30. En caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y número de cédula de ciudadanía de la persona que participará en su representación.

Atentamente,

Sincé Quinatoa Elvia Verónica
AUDITORA

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS, DEL INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL REALIZADO A LA COOPERTIVA “ALIANZA INDÍGENA LTDA”. DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA POR EL PERÍODO 2014.

En la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, a los diez días del mes de abril del dos mil dieciséis, siendo a las 15:30 pm, suscrita por la señorita: Sincé Quinatoa Elvia Verónica se reúnen en la sede de la cooperativa, con la finalidad de dejar constancia en la presente Acta, la Comunicación de los Resultados obtenidos en el informe de la Auditoría Operacional, por el período 2014, el mismo que fue realizado conforme lo estipulado en el contrato de Auditoría y Orden de Trabajo.

Se procede a dar lectura del borrador del informe y se analizan las deficiencias resultantes del examen y que están contempladas en conclusiones y recomendaciones.

Para constancia suscriben la presente Acta por duplicado del mismo tenor, con la asistencia de las siguientes personas.

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	C.I	FIRMA S
1	José Manuel Pandashina Punina	Gerente General	180310350-4	
2	Carlos Albertho Tenelema Pilamunga	Asesor de crédito	180540953-7	
3	Blanca Karolina Toaquiza Chusin	Atención al cliente	050331817-2	
4	José Gabriel Quinquituna Sisa	Ejecutivo de crédito	180459477-6	
5	María Martha Pilamunga Capuz	Recibidor pagador	180465300-2	
6	María Josefina Usulle Sisa	Contadora	180345279-4	

Estableciendo un término de siete días con el fin de que las personas mencionadas en el informe presenten los justificativos de las observaciones.

Luego de a ver procedido a dar lectura al borrador del informe y conocido el mismo por parte del personal, y siendo las 17h00 se da por clausurada la reunión de trabajo.

Ing. Pandashina Punina José Manuel
GERENTE

Pilamunga Capuz María Martha
SECRETARIA

INFORME DE AUDITORÍA

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

La Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena del Cantón Ambato, Período 2014, se efectuará en cumplimiento a la carta de presentación del 25 de noviembre de 2015 y de conformidad a la orden de trabajo N° 001 del 04 de enero de 2016.

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Objetivo general

Evaluar la gestión del departamento de Crédito y Cobranzas en lo referente al cumplimiento del proceso de la entrega, administración y recuperación de la cartera de crédito así como de las políticas establecidas por la cooperativa para el efecto.

Objetivos específicos

- ✓ Evaluar cada uno de los procedimientos del Departamento de Crédito y Cobranzas.
- ✓ Identificar deficiencias y oportunidades para mejorar y aumentar eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los procesos de crédito.
- ✓ Optimizar los ingresos
- ✓ Reducir los costos y gastos
- ✓ Mejorar los métodos operacionales para incrementar la rentabilidad o para minimizar pérdidas
- ✓ Determinar si se ha cumplido las políticas, los procedimientos y las prácticas de trabajo que permitan alcanzar el éxito planificado
- ✓ Informar oportunamente los cambios que rentabilicen la operación.
- ✓ Anticiparse en la formulación e implementación de los cambios que mejoren a la organización en general.

- ✓ Desarrollar recomendaciones para mejorar los procedimientos del departamento

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría operativa se realizará directamente al departamento de crédito y cobranza por el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

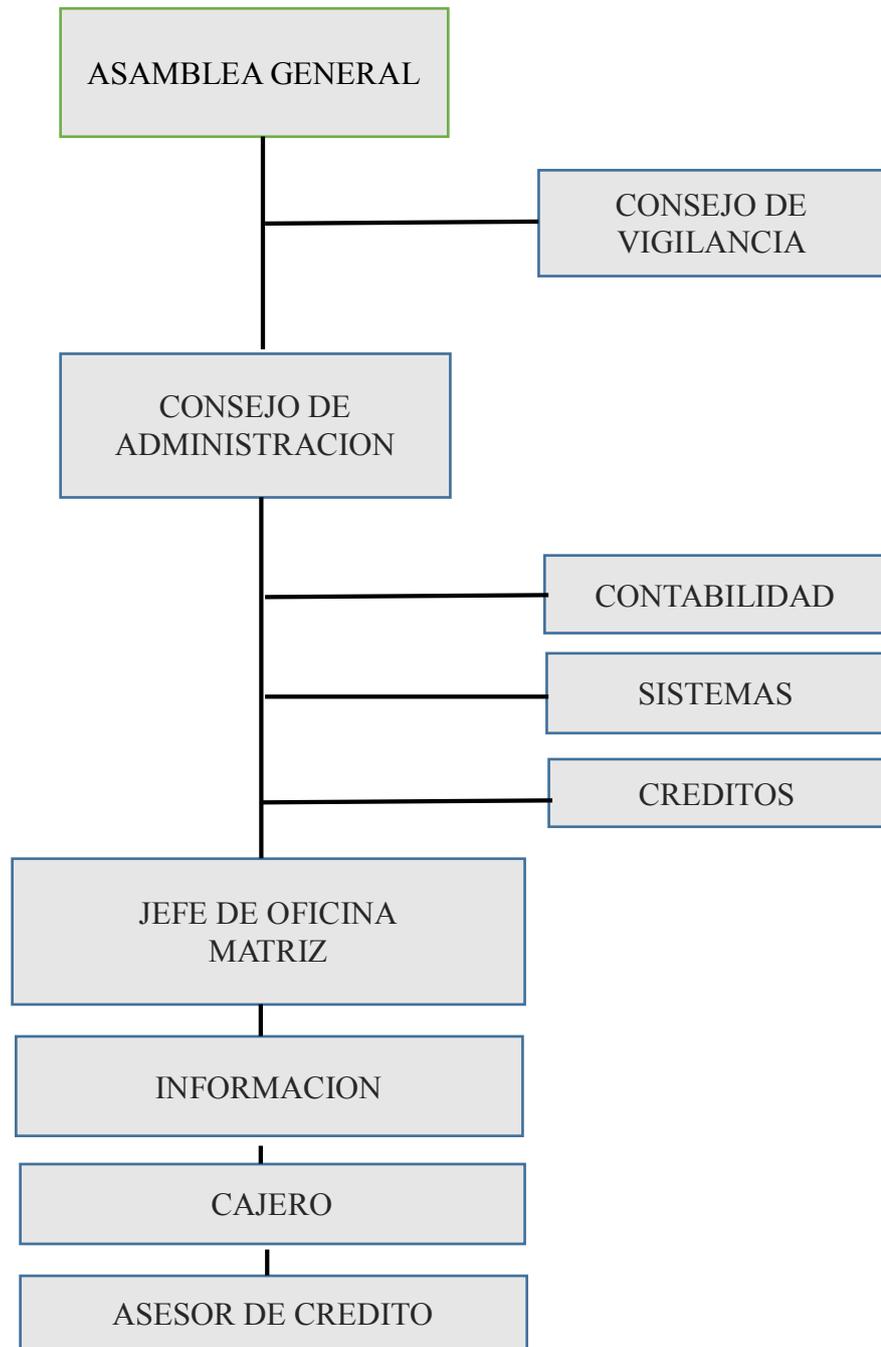
3. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

El 18 de Abril del 2011 el señor José Manuel Pandashina en calidad de coordinador del Departamento de Jóvenes conocedor de las necesidades de los habitantes cercanas a las población de Pilahuin y Juan Benigno Vela se atreve manifestar de que con los mismos socios se puede iniciar una Pre Cooperativa con lo cual se puede brindar servicios adicionales en calidad crédito, la misión que es acogida por los jóvenes y adultos, de igual forma la Señora Rosa Nancy Capuz Llambo manifiesta la oportunidad de empezar con una institución que brinde servicios financieros que apoyen a los campesinos e indígenas del sector Rural de la Provincia de Tungurahua. Se designa al Ab. José Chimbo, funcionario de CODEMPE para legalizar la Organización y realizar los trámites a fin de alcanzar el proyecto.

4. Disposiciones legales

- ✓ Código Orgánico Monetario y Financiero,
- ✓ Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y solidaria y del Sector Financiero y Solidario
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- ✓ Ley de Seguridad Social IESS
- ✓ Código Laboral
- ✓ Manual y políticas de crédito

5. ESTRUCTURA ORGÁNICA



CAPITULO II

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

AUDITORÍA OPERACIONAL

1. POLÍTICAS DE CRÉDITO

Incumplimiento de las políticas de la cooperativa por parte del personal que labora en el departamento de crédito y cobranzas, esto se da por el desconocimiento del manual de políticas de crédito por cuanto no ha sido socializado ni informado al momento de ingreso del personal a esta área.

RECOMENDACIÓN:

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS:

Los empleados deben ser informados sobre las políticas de crédito emitidas por la cooperativa mediante reuniones de trabajo.

2. FUNCIONES DEL PERSONAL

Con frecuencia el personal que labora en el Departamento de Crédito y Cobranza realizan funciones que le corresponden al personal de Servicio al Cliente esto se da por la falta de personal y que deben cubrir ciertas áreas para cumplir con los objetivos y metas.

RECOMENDACIÓN:

GERENCIA:

Deberá contratar más personal de manera especial para la atención al cliente que es la primera fase para poder entregar un crédito al socio y por ende generar una utilidad que vaya en beneficio de la cooperativa.

3. OBJETIVOS

Los objetivos establecidos por la cooperativa no son difundidos a todo el personal por tal motivo no se están cumpliendo lo que dificulta llegar a las metas establecidas.

RECOMENDACIÓN:

GERENCIA:

Mediante reuniones de trabajo se deberá informar al personal y al mismo tiempo que estén involucrados y comprometidos con los objetivos planteados por la Cooperativa.

4. CAPACITACIÓN

El Departamento de Crédito y Cobranza no capacita permanentemente al personal sobre el Manual y Políticas de Crédito en vista que existen cambios en el proceso de crédito.

RECOMENDACIÓN:

GERENCIA:

Deberá diseñar un plan de capacitación a fin de dar a conocer al personal toda la normativa que rige a la cooperativa y que el personal conozca y pueda aplicar de manera eficaz en beneficio de la cooperativa.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

La cooperativa no ha diseñado indicadores que sirvan de aporte para verificar el cumplimiento de metas y objetivos, y detectar falencias en la administración y control de los recursos asignados para créditos.

RECOMENDACIÓN:

GERENCIA Y DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA:

Deberán diseñar a fin de contar con indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la cooperativa y del cumplimiento de sus funciones, y que estos sean aplicados de manera permanente.

6. INCENTIVO POR DESEMPEÑO DEL PERSONAL

El departamento de contabilidad no entrega oportunamente información financiera al departamento de crédito y cobranza para que este a su vez en base a esta pueda entregar nuevos créditos a los socios para generar un rendimiento económico para la cooperativa.

RECOMENDACIÓN:

Gerencia:

Implementar un nuevo sistema de contabilidad que garantice la disponibilidad de información financiera de forma inmediata como lo requieran las diferentes unidades de la cooperativa a fin de poder continuar cumpliendo con su objetivo social y llegar a las metas propuestas.

7. PERFIL PROFESIONAL

El personal que ingresa a la institución no es sometida a un proceso de selección únicamente se valora el nivel de familiaridad con socios o directivos, sin considerar si por lo menos están capacitados y peor si cuentan con el perfil profesional acorde al puesto de trabajo.

RECOMENDACIÓN:

GERENCIA:

Deberá coordinar con las unidades solicitantes, para que el proceso de selección sea el más adecuado a los intereses de la cooperativa, ya que de esto depende la eficiencia que tengan las operaciones de manera especial en el departamento de crédito y cobranza.

8. INFORMACIÓN FINANCIERA

El departamento de contabilidad no entrega oportunamente información financiera al departamento de crédito y cobranza para que este a su vez en base a esta pueda entregar nuevos créditos a los socios para generar un rendimiento económico para la cooperativa.

RECOMENDACIÓN:

Gerencia:

Implementar un nuevo sistema de contabilidad que garantice la disponibilidad de información financiera de forma inmediata como lo requieran las diferentes unidades de la cooperativa a fin de poder continuar cumpliendo con su objetivo social y llegar a las metas propuestas.

9. CAPACIDAD DE PAGO DEL DEUDOR Y GARANTE

El personal del departamento de crédito no procede a la verificación de la capacidad de pago que tiene el socio y el garante cuando este está en el proceso de obtener un crédito por parte de la cooperativa y que se pueda determinar si está en capacidad de pagar o no el préstamo.

RECOMENDACIÓN:

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA:

Cuando realice un proceso de otorgamiento de crédito a un socio se deberá de manera obligatoria verificar y evaluar la capacidad de pago del socio y de su garante a fin de garantizar la recuperación del crédito de manera directa y no tenga que recurrir a aspectos legales para su cobro.

10. DESTINO DEL CRÉDITO

Se desconoce el destino del dinero entregado al socio por cuanto el personal de crédito no da seguimiento y verifica si dicho valor fue invertido de acuerdo como lo específico en la solicitud de crédito por lo tanto no estará en la capacidad de cubrir su obligación con la cooperativa.

RECOMENDACIÓN

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA:

Deberá designar a un oficial de crédito que realice la verificación de la correcta utilización del crédito recibido por parte de la cooperativa a fin de garantizar que el socio cuente con recursos y pueda cubrir sus obligaciones sin que pueda afectarse posteriormente a sus bienes personales.

11. CRÉDITOS POR VENCER

La cooperativa su crédito está enfocado a la microempresa descuidando los otros productos que puede ofrecer y entregar al socio si bien es cierto que la cartera genera un margen de utilidad pero cuando se encuentra vencida afectará a la rentabilidad de la cooperativa y por ende su economía.

RECOMENDACIÓN:

GERENCIA Y DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA:

Deberán redefinir el destino de los créditos a fin de poder entregar a los socios varios tipos de productos y que se dinamice la economía de la cooperativa, de esta manera se pueda llegar a otros segmentos de la población que no han sido tomados en cuenta para la entrega de créditos.

Ambato, 20 de Abril del 2016.

Atentamente

Srta. Sinche Quinatoa Elvia Verónica

AUDITORA

FASE V: SEGUIMIENTO



SEGUIMIENTO

COOPERATIVA	DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA.
DIRECCIÓN	Av. 12 de Noviembre 16-41 entre Mera y Montalvo Provincia de Tungurahua, cantón Ambato
NATURALEZA DEL TRABAJO	<i>AUDITORÍA OPERACIONAL</i>
PERIODO	01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014

Matriz de seguimiento de recomendaciones

MS 1/3

MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES				
Evaluación del Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranzas, periodo comprendido entre 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.				
RECOMENDACIONES	ACCIONES POR INCUMPLIMIENTO		ACCIONES DE AVANCE	NORMATIVA APLICADA AL EXAMEN ESPECIAL
	Memorándum	Responsables del Cumplimiento		
Los empleados deben ser informados sobre las políticas de crédito emitidas por la cooperativa mediante reuniones de trabajo.				
Deberá contratar más personal de manera especial para la atención al cliente que es la primera fase para poder entregar un crédito al socio y por ende generar una utilidad que vaya en beneficio de la cooperativa.				
Mediante reuniones de trabajo se deberá informar al personal y al mismo tiempo que estén involucrados y comprometidos con los objetivos planteados por la Cooperativa.				
Deberá diseñar un plan de capacitación a fin de dar a conocer al personal toda la normativa que rige a la cooperativa y que el personal conozca y pueda aplicar de manera eficaz en beneficio de la cooperativa.				
Deberán diseñar a fin de contar con indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la cooperativa y del cumplimiento de sus funciones, y que estos sean aplicados de manera permanente.				

Elaborado por: SQEV	Fecha: 22-04-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 25-04-2016

MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES				
Evaluación del Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranzas, periodo comprendido entre 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.				
RECOMENDACIONES	ACCIONES POR INCUMPLIMIENTO		ACCIONES DE AVANCE	NORMATIVA APLICADA AL EXAMEN ESPECIAL
	Memorándum	Responsables del Cumplimiento		
Implementar un nuevo sistema de contabilidad que garantice la disponibilidad de información financiera de forma inmediata como lo requieran las diferentes unidades de la cooperativa a fin de poder continuar cumpliendo con su objetivo social y llegar a las metas propuestas.				
Deberá coordinar con las unidades solicitantes, para que el proceso de selección sea el más adecuado a los intereses de la cooperativa, ya que de esto depende la eficiencia que tengan las operaciones de manera especial en el departamento de crédito y cobranza.				
Implementar un nuevo sistema de contabilidad que garantice la disponibilidad de información financiera de forma inmediata como lo requieran las diferentes unidades de la cooperativa a fin de poder continuar cumpliendo con su objetivo social y llegar a las metas propuestas.				

Elaborado por: SQEV	Fecha: 22-04-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 25-04-2016

MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Evaluación del Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranzas, periodo comprendido entre 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.

RECOMENDACIONES	ACCIONES POR INCUMPLIMIENTO		ACCIONES DE AVANCE	NORMATIVA APLICADA AL EXAMEN ESPECIAL
	Memorándum	Responsables del Cumplimiento		
Cuando realice un proceso de otorgamiento de crédito a un socio se deberá de manera obligatoria verificar y evaluar la capacidad de pago del socio y de su garante a fin de garantizar la recuperación del crédito de manera directa y no tenga que recurrir a aspectos legales para su cobro.				
Deberá designar a un oficial de crédito que realice la verificación de la correcta utilización del crédito recibido por parte de la cooperativa a fin de garantizar que el socio cuente con recursos y pueda cubrir sus obligaciones sin que pueda afectarse posteriormente a sus bienes personales.				
Deberán redefinir el destino de los créditos a fin de poder entregar a los socios varios tipos de productos y que se dinamice la economía de la cooperativa, de esta manera se pueda llegar a otros segmentos de la población que no han sido tomados en cuenta para la entrega de créditos.				

Elaborado por: SQEV	Fecha: 22-04-2016
Supervisado por: CMEV-RCAP	Fecha: 25-04-2016

CONCLUSIONES

- ✓ Mediante la realización de la Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “alianza Indígena Ltda.” del cantón Ambato provincia de Tungurahua, periodo 2014; se determinó que la misma no ha socializado el Manual de Procesos para entrega, recuperación y administración de la cartera de crédito oficial y autorizado por parte de la asamblea general de representantes.
- ✓ Se determinó que la cooperativa no cuenta con una matriz para la identificación y un plan para la mitigación de los riesgos tanto internos como externos que puedan afectar a la consecución de los objetivos de la cooperativa. No se efectúan evaluaciones periódicas al personal que permitan medir el grado de desempeño para identificar las falencias.
- ✓ Como resultado de la Auditoría Operativa se emite un informe final que contiene las conclusiones y recomendaciones dirigidas a las autoridades y que contribuirán como una herramienta para la toma correcta de decisiones, y así mejorar el manejo de la cartera de crédito y la correcta toma de decisiones por parte de la cooperativa.

RECOMENDACIONES

- ✓ Capacitar al personal sobre el Manual de Procesos, coordinando con el departamento de crédito y cobranza para recoger observaciones que permitan construir de forma más eficaz los procedimientos que se incluirán en un manual para identificar esto permitirá establecer las áreas críticas y mejorar eficiente y eficaz los procesos operativos en la entrega y recuperación de los créditos por parte de la cooperativa.
- ✓ Elaborar un plan de capacitaciones de manera técnica y objetiva que atienda las necesidades y requerimientos de cada una de las áreas administrativas y operativas de la cooperativa a fin de contribuir al mejoramiento de los conocimientos y habilidades del talento humano, así como al desarrollo de la entidad. Contar con personal que cumpla con el perfil profesional acorde al puesto de trabajo.
- ✓ Diseñar e implementar una matriz de riesgos que permita identificar los factores internos y externos que pueden afectar a la cooperativa y de manera especial al departamento de crédito y cobranza y desarrollar estrategias para controlar o eliminar los riesgos. Así como aplicar el manual de políticas y crédito y verificar la capacidad de pago y el destino del dinero entregado.
- ✓ La Cooperativa analizará las conclusiones y recomendaciones expuestas en el informe final de auditoría operativa, y tomar las acciones correctivas pertinentes para el mejoramiento de las áreas críticas determinadas en el análisis del departamento de crédito y cobranza, y así contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

BIBLIOGRAFIA

- Mendivil Escalante V.M, (2002), Elementos de Auditoria, 5a ed. Thomson
- De la Peña Gutiérrez A, (2007), Auditoria: un enfoque práctico Madrid
- Melini, R. (2008). *"Enfoque en la Auditoria de Estados Contables"*. Santa Fe: Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Litoral.
- Mantilla B, S.A, (2007) Control Interno informe coso 4a ed. Bogotá.
- Franklin, E. (2013). *Auditoría Administrativa: Evaluación y Diagnóstico Empresarial*. México: Pearson Educación.
- De la Peña, A. (2008). *Auditoría un enfoque práctico*, Madrid: Paraninfo
- Contraloría General del Estado. (2003). *Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado y Entidades y Organismos del Sector Público sometidos a su control*. Quito: CGE
- Maldonado, E. (2011) .Auditoría de Gestión, 4ª ed. Quito. Ayala - Yala
- Pinilla F, Dagoberto J, (1996), Auditoria operacional factor de productividad empresarial Bogotá: Ecoe
- Martínez, J. (2011). Definiendo competitividad. Santiago de Chile: Cepal.
- Ortiz Flores, B. Z. (2010). "Importancia de la Incorporación Temporal a la Investigación Científica". México: Pearson Educación.
- Gómez, M. M. (2009). "Introducción a la Metodología de la Investigación Científica". Buenos Aires Brujas.
- Incart Isern, T., et al (2010). "Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina".Madrid: Graficas Rey .S.I.
- Lugo, D & Cano, D (2008), Auditoria financiera forense, 3a. ed. Ecoe Ediciones.

LINKOGRAFIA

- Contraloría general del estado, (2011), Auditoria de Gestión
<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Cuestionario



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO PARA EL GERENTE, JEFE DE CRÉDITO Y CONTADORA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA.

Objetivo: “AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA INDÍGENA LTDA. DEL CANTÓN AMBATO” PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”

Introducción:

- Lea detenidamente las preguntas
- Conteste las preguntas de acuerdo a su criterio
- Responder todas las preguntas

1. ¿Se ha realizado una Auditoría Operacional al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda.?

Si (...)

No (...)

2. ¿Cree usted que el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena realiza sus funciones de manera eficiente?

Si (...)

No (...)

3. ¿El departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., cuenta con un manual de funciones?

Si (...)

No (...)

4. ¿Con que frecuencia se da seguimiento a los créditos otorgados y cartera vencida?

Mensual (...)

Trimestral (...)

Semestral (...)

5. ¿Considera usted que se deban mejorar las políticas y procedimientos de cobranza?

Si (...)

No (...)

6. ¿El índice de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., es?

Excelente (.....)

Bueno (.....)

Malo (.....)

7. ¿Cree usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., cuenta con información oportuna para la toma de decisiones?

Siempre (...)

A veces (...)

Nunca (...)

8. ¿Al realizar una auditoría operacional se podrá identificar las falencias existidas en el departamento de gestión de crédito y cobranza?

Si (...)

No (...)

9. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., realiza capacitaciones al personal del departamento de Crédito y cobranza?

Siempre (...)

A veces (...)

Nunca (...)

10. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., realiza una evaluación del desempeño al personal del departamento de crédito y cobranza?

Siempre (...)

A veces (...)

Nunca (...)

11. ¿El departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena Ltda., se encuentra estable?

Si (...)

No (...)

Gracias por su colaboración

ANEXO N° 2: Modelo de carta para el socio

Modelo de carta para el cliente:

Lugar y fecha

Sr. D. (cliente)

Muy Sres. Nuestros:

Nuestros auditores, (empresa auditora), está efectuando, a petición nuestra, una revisión de nuestros estados financieros. Con ese motivo, desean que ustedes les indiquen su conformidad o reparo al saldo de su cuenta al (cierre de ejercicio), que según nuestros libros ascienden a (importe) a nuestro favor, de acuerdo con el estado detallado que adjuntamos.

Si el saldo mencionado anteriormente merece su conformidad, les agradecemos firme el impreso de confirmación adjunto y lo envíen directamente a nuestros auditores (nombre y dirección de los auditores), utilizando para ello el sobre amarillo que les remitimos, por otra parte en caso de desconformidad, le rogamos que les faciliten en el impreso de confirmación cualquier información que pueda ayudarles a localizar las diferencias.

Debemos advertir que esta carta no es una solicitud de pago, y asimismo, que su conformidad no excluye la posibilidad de que, con posterioridad a la indicada fecha, dicho saldo haya podido ser total o parcialmente liquidado.

Con gracias anticipadas por su colaboración, les saludamos atentamente,

Atentamente:

.....

Empresa Auditora

ANEXO N° 3: Afiche de publicidad

ALIANZA INDÍGENA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

AHORRO PROGRAMADO

**Tú fijas el monto,
el plazo y los sueños.**
Nosotros te ayudamos a hacerlo todo realidad.

Visítanos en nuestras oficinas.

MATRIZ AMBATO: 12 de Noviembre entre Mera y Montalvo TELF.: (03) 2 820 961
LATACUNGA: Av. Amazonas y Felix Valencia TELF.: (03) 2 245 144

ALIANZA INVERSIONES

Queremos verte crecer

Invierta SEGURO
con nosotros y obtenga la **RENTABILIDAD** y seguridad que se merece.

Ven, visítanos y preguntanos sobre nuestros planes de inversiones.

Contactanos:
coopalianzaindigena@hotmail.com

ANEXO N° 4: Requisito de Crédito



ALIANZA INDÍGENA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

¿Como ser socio de Alianza Indigena?

- Copia de Cédula y papeleta de votación a color
- 20 dolares

REQUISITOS PARA OBTENER TU CRÉDITO

- Copia de Cédula y papeleta de votación a color (Deudor y Garante)
- Planilla de Luz, Agua o Teléfono (Actualizado) Socio y garante
- Una foto tamaño carnet actualizado
- Copia de la escritura o Pago del impuesto predial
- Documentos de respaldo (Títulos de propiedad)
- Rol de pagos o certificado de trabajo (Si lo posee)
- RUC o RISE (Si lo posee)
- Copia de la matrícula en caso de tener vehículo

SERVICIOS



Bono de Desarrollo Humano



SEGURO DE ACCIDENTES



SEGURO DE DESGRAVAMEN



CAPACITACIÓN

- Ahorros**
- Inversiones**
- Créditos**

- Matriz Ambato: 12 de Noviembre entre Mera y Montalvo • Telf.: (03) 2 820 961
- Latacunga: Av. Amazonas 07-13 y Feliz Valencia • Telf.: (03) 2 245 144

ANEXO N° 5: Comprobante de ingreso a caja



ALIANZA INDÍGENA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**COMPROBANTE DE
INGRESO A CAJA**

0006200

Fecha: _____ del 20 _____

Recibimos de: _____

Socio N° _____

Los valore que a continuación se detallan, serán acreditados a su cuenta personal según se detalla:

<i>CUENTA</i>	<i>SALDO</i>
Ahorros	
Pago de Prestamo	
Otros...	
TOTAL	

Son _____

_____ **dólares**

Recibido por _____

FIRMA RESPONSABLE

FIRMA SOCIO

C.I. _____

ANEXO N° 6: Papeleta de retiro y depósito



ALIANZA INDÍGENA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

CIUDAD	DÍA	MES	AÑO

NOMBRE: _____

SON: _____

DÓLARES

Declaro expresa e irrevocablemente que los valores detallados en esta transacción no provienen de ninguna actividad ilegal o ilícita tipificada en la ley para reprimir el lavado de activos o relacionada con la producción, consumo, comercialización de sustancias estupefacientes o psicotrópicas. AUTORIZO a los representantes de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena" a que realicen el análisis y verificaciones correspondientes e informen inmediatamente de forma documentada a la autoridad competente en caso de que se detecte transacciones inusuales o sospechosas. Renuncio a ejecutar cualquier acción de ámbito civil o penal por el reporte de mis transacciones.

DEPOSITO O PAGO EN EFECTIVO

CUENTA NÚMERO

DETALLE DE DEPÓSITO	N°	VALOR
EFECTIVO		\$
CHEQUE LOCAL		\$
CHEQUE OTRAS PLAZAS		\$
TOTAL DEPÓSITO USD \$		

ALIANZA INDÍGENA

FIRMA DEL DEPOSITANTE _____



ALIANZA INDÍGENA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

VALOR

SON: _____

DÓLARES

EFECTIVO
 CHEQUE N.

ALIANZA INDÍGENA

C.I. _____ Firma _____

RETIRO DE AHORRO

SOCIOS
 CLIENTES

CIUDAD	DÍA	MES	AÑO

CUENTA NÚMERO

NOMBRE: _____

Declaro expresa e irrevocablemente que la transacción que consta en este documento no va a ser destinada a ninguna actividad ilegal o ilícita tipificada en la ley para reprimir el lavado de activos o relacionada con la producción, consumo, comercialización de sustancias estupefacientes o psicotrópicas. AUTORIZO a los representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Alianza Indígena" a que realicen el análisis y verificaciones correspondientes e informen inmediatamente de forma documentada a la autoridad competente en caso de que se detecte transacciones inusuales o sospechosas. Renuncio a ejecutar cualquier acción de ámbito civil o penal por el reporte de mis transacciones.

ALIANZA INDÍGENA

espacio destinado a la institución

EFECTIVO		
BILLETE	CANT.	VALOR
100		
50		
20		
10		
5		
1		
TOTAL		
Ctvs.	CANT.	VALOR
1		
5		
10		
25		
50		
TOTAL USD \$		

AUTORIZACIÓN DE RETIRO

NOMBRE DEL SOCIO _____

BAJO MI (NUESTRA) RESPONSABILIDAD
AUTORIZO (AMOS) A:

PARA QUE REALICE EL RETIRO DETALLADO EN ESTA PAPELETA

FIRMA DE QUIEN AUTORIZA
C.I. _____
FIRMA DE QUIEN RETIRA
C.I. _____

espacio destinado a la institución

ANEXO N° 7: Notificación de abogado

ADVISORY
IN LEGAL PROBLEMS



Segundo J. Caiza Caiza
ABOGADO
Willapuk - Attorney

Juan B. Vela 08-57 y Castillo • Edificio Villalva • 3er. Piso • Of. 20
Móvil: 098 2778109 • Ambato • Ecuador.
kawrakay@gmail.com - elicaiza@live.com

Ambato, 24 de Mayo 2016

Señor(s):

BASTIDAS ALTAMRANO ANGEL ARMANDO	TITULAR PRINCIPAL
BASTIDAS LLIGUIN ANGEL ROBIZON	PRIMER GARANTE
ALTAMRANO BARRENO NELCIA VIOLETA	CONYUGUE PRIMER GARANTE

Ciudad.-

ULTIMA NOTIFICACION

CTA 2769-002

Asunto: **NOTIFICACION EXTRAJUDICIAL**

Ponemos en su conocimiento que se ha remitido a nuestro Estudio Jurídico, el Pagaré suscrito por Ustedes a favor de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALIANZA INDIGENA" LTDA**, mismo que se encuentra en calidad de título ejecutivo de plazo vencido, con el objeto de seguir las acciones judiciales permitentes a fin de efectivizar y/o ejecutar el mencionado documento que se encuentra impago, es decir que Usted se encuentra en mora; sin haber tenido respuesta alguna de su parte, pese a los constantes notificaciones por parte de nuestros asesores.

Con el objeto de evitar toda clase de procedimiento jurídico y que Ustedes sigan manteniendo su condición de crédito y de personaje público intacto, ponemos a su disposición nuestros números de teléfonos **032 820961**, además solicitamos un acercamiento dentro de las próximas **48 horas** a las oficinas de la Cooperativa, con el propósito de encontrar una solución y/o arreglo extrajudicial, que evite el inicio de un juicio en su contra, hecho que obligará mayores gastos económicos para Ustedes y la ejecución de las medidas cautelares establecidas en la Ley.

Su falta de asistencia a esta invitación, dejará a la Cooperativa en libertad de iniciar las acciones legales correspondientes, en base al título ejecutivo que Ustedes suscribieron con la Institución.

Atentamente,

El costo por la Notificación es de **US \$ 10.00**

Segundo J. Caiza C.
ABOGADO
MAT. 967 GAT

ANEXO N° 8: Comité de Crédito

5. CONFIRMACIÓN DE REFERENCIAS COMERCIALES PERSONALES PROVEEDORES				
Favorables	<input type="text"/>	Comentarios y Observaciones _____		
Desfavorables	<input type="text"/>			
6. EVALUACIÓN DEL NEGOCIO				
	BUENA	REGULAR	MALA	COMENTARIOS SOBRE EL NEGOCIO
Ubicación	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nivel de actividad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Presentación	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Percepción vecinos	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7. EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL SOLICITANTE Y DEL NEGOCIO				
7.1. SITUACIÓN PERSONAL				
Total activos	<input type="text"/>	Total ingresos		<input type="text"/>
Total pasivos	<input type="text"/>	Total egresos		<input type="text"/>
Capital del socio	<input type="text"/>	Liquidez		<input type="text"/>
Indice de endeudamiento	<input type="text"/>	Capacidad de pago personal		<input type="text"/>
7.1. SITUACIÓN DEL NEGOCIO				
Total activos	<input type="text"/>	Total ingresos		<input type="text"/>
Total pasivos	<input type="text"/>	Total egresos		<input type="text"/>
Capital del negocio	<input type="text"/>	Utilidad del negocio		<input type="text"/>
Indice de endeudamiento	<input type="text"/>	Capacidad de pago del negocio		<input type="text"/>
Indice de endeudamiento total	<input type="text"/>	Capacidad de pago acumulada		<input type="text"/>
8. PROPUESTA DE CRÉDITO (Recomendación del oficial de crédito)				
Aprobar	<input type="text"/>	Negar	<input type="text"/>	Comentarios y observaciones _____
Condiciones propuestas		Formas de Pago		
Monto	<input type="text"/>	Mensual	<input type="text"/>	
Plazo	<input type="text"/>	Bimensual	<input type="text"/>	
Interés	<input type="text"/>	Trimestral	<input type="text"/>	
Garantía	<input type="text"/>	Otro	<input type="text"/>	
Fecha	Nombre	Oficial de crédito (firma)		
9. INFORME RESOLUCIÓN - JEFE DE CRÉDITO				
Opinión y comentarios _____				
Documento de Garantía _____				
_____ Jefe de Crédito y Cobranzas				_____ Fecha
10. INFORME RESOLUCIÓN DEL GERENTE				
Opinión y comentarios _____				
_____ Gerente General				_____ Fecha
11. INFORME RESOLUCIÓN COMITÉ DE CRÉDITO				
Aprobar	<input type="checkbox"/>	Negar	<input type="checkbox"/>	Comentarios _____
Fecha	N° Acta	Presidente	Vocal	Secretario

ANEXO N° 9: Informe de inspección



ALIANZA INDÍGENA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

INFORME DE INSPECCION

ASESOR DE CREDITO _____ **FECHA DE INSPECCION** _____
DEPENDENCIA # _____
DATOS INFORMATIVOS:
 No. Socio _____ Nombre y Apellido _____
 Dirección domicilio / cantón _____ Parroquia _____
 Comunidad _____ Barrio _____
 Calle _____ Telf. _____
 Dirección de trabajo / cantón _____ Parroquia _____
 Comunidad _____ Barrio _____
 Calle _____ Telf. _____

LINEA DE CREDITO:

COMERCIO <input type="checkbox"/>	VIVIENDA <input type="checkbox"/>	ARTESANIA <input type="checkbox"/>	AGRICULTURA <input type="checkbox"/>
VEHICULO <input type="checkbox"/>	VIAJE <input type="checkbox"/>	GANADERIA <input type="checkbox"/>	PAGO DE DEUDAS <input type="checkbox"/>
EDUCACION <input type="checkbox"/>	COMPRA DE TERRENO <input type="checkbox"/>	OTROS (especifique) _____	

TIPO DE GARANTIA:

SOBRE FIRMA _____ PRENDARIO _____ HIPOTECARIO _____
 MONTO SOLICITADO \$ _____

FORMA DE PAGO:

MENSUAL BIMESTRALES TRIMESTRALES _____ AL VENCIMIENTO OTROS _____

OCUPACION DE SOLICITANTE _____
 OCUPACION DE CONYUGUE _____

BIENES MUEBLES	BIENES INMUEBLES	BIENES SEMOVIENTES
_____	CASA PROPIA SI <input type="checkbox"/>	_____
_____	NO <input type="checkbox"/>	_____
_____	TERRENO _____	_____
OTROS _____	_____	_____

PROCESO DE PRODUCCION	MATERIAL DE CONSTRUCCION
_____	_____
_____	_____

INGRESOS	EGRESOS
SUELDO _____	CREDITOS OTRAS INSTIT. AN. _____
COMERCIO _____	ALIMENTACION _____
AGRICULTURA _____	VESTIMENTA _____
GANADERIA _____	EDUCACION _____
SUELDO CONYUGUE _____	SALUD _____
_____	OTROS _____
TOTAL INGRESOS _____	TOTAL EGRESOS _____
CAPACIDAD PAGO _____	

ANEXO N° 10: Tabla de amortización



ALIANZA INDÍGENA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

RESOLUCIÓN SEPS: ROEPS 2013-002637
COOP. "ALIANZA INDIGENA".
Teléfonos: 0993306173.

Señor:

Ciente	Relacion
CHIMBO TOAPANTA MARIA LUZ	TITULAR PRINCIPAL
PANATA PUNINA MARIA DIOCELINA	PRIMER GARANTE
GUAMAN CHIMBO WILSON EMILIO	CONYUGUE PRIMER GARANTE

Dirección: **SEMINARIO 1**

Presente.-

De mi consideración:

En mi calidad de **GERENTE** de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito "ALIANZA INDIGENA"**, a usted con los debidos respeto manifiesto lo siguiente:

Luego de haber transcurrido un período prudencial para la cancelación de sus obligaciones atrasadas, lamento comunicarle que la Institución realizara el descuento total de la obligación del Depósito a Plazo Fijo.

Sin embargo, esta gestión lo realizo con la finalidad de evitar el mencionado descuento, ya que el personal encargado lo ha venido notificando en forma reiteradamente, sin obtener resultados. En un plazo de **VEINTE Y CUATRO** (24 horas), le invito a mi oficina de la Cooperativa en el **Departamento de Créditos**, a solucionar sobre la obligación

#	Fecha	Dias	Tasa %	Fecha Pago	Capital	Int. x Cob	Int. Mora	Cargos	Ahorro	Seguro	CtasxCob	Total Cob
4	2016/05/15	30	30.50	0000/00/00	97.96	0.00	2.74	0.00	4.00	0.00	5.00	109.70
5	2016/06/15	31	30.50	0000/00/00	169.89	8.92	-	0.00	4.00	0.00	0.00	182.81
2 Cuotas					267.85	8.92	2.74					292.51

Ambato, 15 de Junio del 2016

Atentamente,

Ing. José Manuel Pandashina
GERENTE GENERAL

MATRIZ AMBATO:
12 de Noviembre entre Mera y Montalvo
TELF.: (03) 2 820 961

LATACUNGA:
Av. Amazonas y Felix Valencia
TELF.: (03) 2 245 144
Crecemos junto a Ti!!!

ANEXO N° 12: Notificación de crédito



ALIANZA INDÍGENA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

NOTIFICACIÓN

N° Socio

CIUDAD	DÍA	MES	AÑO

DEUDOR(A) _____

GARANTE _____

DIRECCIÓN _____

*Por medio de la presente el **DEPARTAMENTO DE COBRANZAS** de la Cooperativa Alianza Indígena, informa Ud. Señor Socio que se encuentro vencido con días de mora su obligación de crédito con los valores que a continuación se detalle:*

DETALLE	VALOR
CAPITAL	
INTERESES	
VALOR DE NOTIFICACIÓN	
VALOR TOTAL A CANCELAR	

la cual solicitamos muy comedidamente que en el término máximo de 48 horas de recibir esta comunicación se acerque de manera urgente a la Cooperativa a dar una solución o alternativa de pago de lo mencionado.

Encaso de no dar cumplimiento a la solicitado se procederá la entrega de su expediente al departamento legal para su acción judicial.

Atentamente,

Departamento de Cobranzas
Coop. Alianza

CONTACTO EJECUTIVO DE COBRANZA

Nombre:

Móvil:

Recibí Conforme

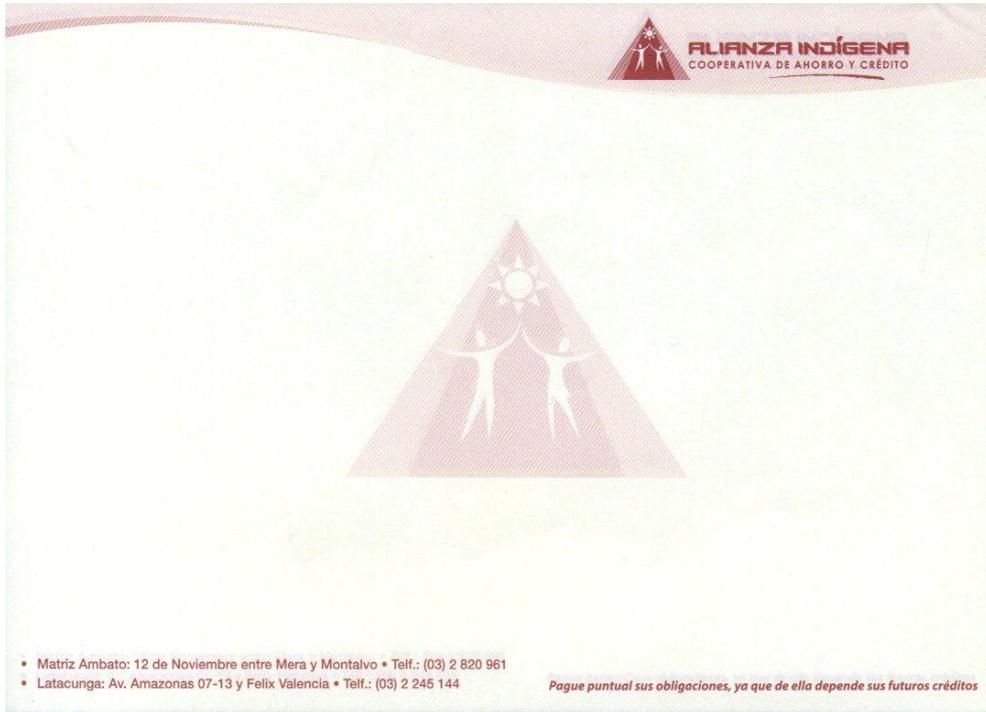
Nombre:

Fecha:

corp.alianzaindigena@hotmail.com

• Matriz Ambato: 12 de Noviembre entre Mera y Montalvo • Telf.: (03) 2 820 961
 • Latacunga: Av. Amazonas 07-13 y Felix Valencia • Telf.: (03) 2 245 144

ANEXO N° 13: Comprobante de ventanilla



ANEXO N° 14: Libreta de ahorro

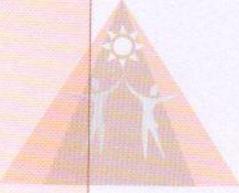


ALIANZA INDÍGENA
INSTITUCIÓN FINANCIERA

LIBRETA DE AHORROS

CUENTA N°

NOMBRE:

FECHA	DEPÓSITOS	RETIROS	SALDO	OP.
 ALIANZA INDÍGENA INSTITUCIÓN FINANCIERA				

DEP = DEPÓSITO RET = RETIROS N/C = NOTA DE CRÉDITO
N/P = NOTA DE DÉBITO INT = INTERESES TRN = TRANSFERENCIAS



ALIANZA INDÍGENA
INSTITUCIÓN FINANCIERA

LIBRETA DE AHORROS

CUENTA N°

NOMBRE:

FECHA	DEPÓSITOS	RETIROS	SALDO	OP.
 ALIANZA INDÍGENA INSTITUCIÓN FINANCIERA				

CERTIFICADOS

--	--	--	--	--

Sírvase verificar que los registros impresos en esta libreta estén de acuerdo con las transacciones realizadas

ANEXO N° 15: Solicitud de crédito



SOLICITUD DE CRÉDITO

NOTA: Los datos por usted proporcionados son de carácter confidencial y sujetos de comprobación, cualquier dato comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito

Socio N°: _____	N° de Crédito: _____	Fecha de Solicitud: _____
-----------------	----------------------	---------------------------

DATOS DEL CRÉDITO

MÓNTO SOLICITADO \$ _____ dólares	DESTINO DEL PRÉSTAMO Comercio <input type="checkbox"/> Construcción de casa <input type="checkbox"/> Ganadería <input type="checkbox"/> Compra de Vehículo <input type="checkbox"/> Agricultura <input type="checkbox"/> Comrade Electrodomesticos <input type="checkbox"/> Compra de terreno <input type="checkbox"/> Pago de deudas <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	FORMA DE PAGO Cuotas mensuales <input type="checkbox"/> Cuotas trimestrales <input type="checkbox"/> Al vencimiento <input type="checkbox"/>	¿FECHA QUE PUEDE PAGAR? _____ ¿CUANTO PUEDE PAGAR? \$ _____
--------------------------------------	---	--	--

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres y Apellidos _____ C.I.: _____ Nivel Académico: _____
 Ocupación: _____ Estado civil: _____ Fecha de Nacimiento: _____
 Domicilio Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____
 Comunidad: _____ Sector Barrio: _____ Ciudadela: _____
 Dirección (calles): _____ N Casa: _____
 Referencia del domicilio: _____ Teléfono: _____ Celular: _____
 N de Cargas familiares () Existe separación de bienes: SI () NO () Casa propia () Arrendada () Familiar () Tiempo de Residencia _____
 REFERENCIA PERSONAL _____ Dirección _____ Teléfono _____

DATOS DEL CÓNYUGE

Nombres y Apellidos _____ C.I.: _____ Nivel Académico: _____
 Ocupación: _____ Edad: _____ Años. Teléfono: _____ Celular: _____
 Dirección del Trabajo: _____ Nombre de la Empresa: _____
 Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____
 Telf. de la Empresa: _____ Tiempo que trabaja _____ años. Sueldo que percibe \$ _____ Es socio de la Cooperativa si () NO ()

OCUPACIÓN EN CASO DE SER EMPLEADO

Nombres de la Empresa: _____ Dirección del Trabajo: _____
 Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____
 Telf. de la empresa: _____ Tiempo que trabaja _____ años. Cargo: _____ Sueldo que percibe \$ _____

OCUPACIÓN EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO

Nombre del Negocio: _____ Dirección del Negocio: _____
 Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____
 Telf. del Negocio: _____ Tiempo que trabaja _____ años. Cargo: _____ Utilidad mensual \$ _____

DECLARACIÓN DE INGRESOS Y GASTOS DEL SOLICITANTE (MENSUAL)

INGRESOS	VALOR	GASTOS	VALOR	GASTOS	VALOR
Sueldo mensual empleado	\$ _____	Alimentación	\$ _____	Salud	\$ _____
Utilidad mensual negocio propio	\$ _____	Educación	\$ _____	Pago de Prestamos	\$ _____
Sueldo/ Remuneración de cónyuge	\$ _____	Arriendo	\$ _____	Otros	\$ _____
Otros ingresos (justifique)	\$ _____	Servicios Básicos	\$ _____	TOTAL DE GASTOS	\$ _____
TOTAL INGRESOS	\$ _____	Transporte	\$ _____	UTIL. NETA=Ingresos gastos	\$ _____

ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL

ACTIVOS		PASIVOS	
CAJA/BANCOS	\$ _____	CRÉDITOS/BANCOS	\$ _____
CTAS. POR COBRAR	\$ _____	DEUDAS/COOPERATIVAS	\$ _____
MERCADERÍA	\$ _____	PROVEEDORES	\$ _____
TERRENO	\$ _____	CASAS COMERCIALES	\$ _____
CASA	\$ _____	PRETAMISTA	\$ _____
VEHÍCULO - MAQUINARIA	\$ _____	TOTAL PASIVOS	\$ _____
ENSERES	\$ _____		
TOTAL ACTIVOS	\$ _____	PATRIMONIO=ACTIVO- PASIVO	

Autorizo(amos), expresa, voluntario e irrevocablemente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Indígena. O a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito o del documento o título cambiario que lo respalde, para que obtenga cuantas veces sea necesarias, de cualquier fuente de información incluso a los burós de crédito, mi información de riesgos crediticios.
 Además declaro (amos) y me (nos) responsabilizo (amos) de que toda mi (nuestra) información contenida en ésta solicitud es correcta y verdadera. Así mismo y conforme a lo previsto en la ley de prevención, detección y erradicación del delito del lavado de activos y financiamiento de delitos, manifiesto(amos), que todo el patrimonio a sido adquirido en forma lícita.

FIRMA DE SOLICITANTE

FIRMA (CÓNYUGE)

DATOS DE LOS GARANTES	
GARANTE 1	GARANTE 2
Nombres y Apellidos _____	Nombres y Apellidos _____
C.I.: _____	C.I.: _____
Dirección: _____	Dirección: _____
Teléfono Domicilio : _____ Celular: _____	Teléfono Domicilio : _____ Celular: _____
Residencia: propia () Arrendada () Familiar () Tiempo de residencia: _____	Residencia: propia () Arrendada () Familiar () Tiempo de residencia: _____
Ocupación: _____	Ocupación: _____
Ingreso mensual: _____	Ingreso mensual: _____
Dirección del trabajo: _____	Dirección del trabajo: _____
Nombre de la empresa: _____	Nombre de la empresa: _____
Teléfono del trabajo: _____	Teléfono del trabajo: _____
Estado civil: _____	Estado civil: _____
Nombre del Cónyuge: _____	Nombre del Cónyuge: _____
Actividad del Cónyuge: _____	Actividad del Cónyuge: _____
Bienes que posee: _____	Bienes que posee: _____
FIRMA GARANTE 1	FIRMA GARANTE 2
FIRMA (CÓNYUGE)	FIRMA (CÓNYUGE)

CROQUIS UBICACIÓN DOMICILIO Y/O TRABAJO	
DOMICILIO SOCIO	DOMICILIO GARANTE

PARA USO INTERNO DE LA INSTITUCIÓN	
OBSERVACION DEL AUXILIAR DE CRÉDITO	INFORMACIÓN CUENTA PERSONAL SALDOS
	CERTIFICADOS DE APORTACIÓN _____
	AHORRO DISPONIBLE _____
	NÚMERO DE CRÉDITO EN LA INSTITUCIÓN _____
	FECHA DE APERTURA DE LA CUENTA _____
	FECHA DE INGRESO DE LLA SOLICITUD _____
FIRMA	

ANEXO N° 16: Pagare de crédito



PAGARÉ A LA ORDEN No. 1746003

SOCIO No. 1746
VALOR 440.00

Nosotros los suscriptores y abajo firmantes: FLORES ORTIZ PIEDAD MARCELA y RIVERA ABRIL JOSE GUSTAVO, Debo(emos) y pagaré(mos) en forma solidaria e incondicionalmente, en esta ciudad o en el lugar donde fuere demandado, solicitado o se nos reconvenga a la orden de la Cooperativa de Ahorro y Credito "ALIANZA INDIGENA", la cantidad de: 440 (CUATROCIENTOS CUARENTA DOLARES) Dólares, valor recibido a satisfacción, reconozco(emos) el 30.5 % de interés nominal. Me(nos) obligo(amos) a pagar la suma recibida en préstamo, mediante pagos sucesivos, de acuerdo a las cuotas y fechas que se detallan en la tabla de amortización y que forma parte integrante e inseparable del presente pagaré a la orden de Cooperativa de Ahorro y Credito "ALIANZA INDIGENA".

La amortización se hará en 6 cuotas mensuales sucesivas de un valor de 88.96 dólares.

En caso de mora en el pago de cualquiera de las cantidades establecidas en la tabla de amortización, pagaré(mos) la tasa de interés por mora vigente a la fecha de vencimiento respectivo, calculado de acuerdo a lo dispuesto en las leyes y regulaciones pertinentes sobre el valor del capital vencido y no pagado. Además, en caso de mora de una o varias cuotas de capital, o de una fracción de cuota, queda facultada la Cooperativa de Ahorro y Credito "ALIANZA INDIGENA", para declarar de plazo vencido de este pagaré y exigir el pago anticipado de todo el capital e intereses moratorios por la vía legal.

También me(nos) obligo(amos) a pagar todos los gastos judiciales y extrajudiciales, y honorarios profesionales que ocasione el cobro, siendo suficiente prueba de los gastos la sola aseveración de la Cooperativa de Ahorro y Credito "ALIANZA INDIGENA".

Autorizo(amos) para que en caso de mora disponga de los valores que por cualquier concepto mantengo(emos) en la Cooperativa de Ahorro y Credito "ALIANZA INDIGENA", e impute tales valores al pago total o parcial de este pagaré, sus intereses y gastos ocasionados por la mora, sin que deba para esto la Cooperativa de Ahorro y credito "ALIANZA INDIGENA", dar aviso alguno ni recibir nueva autorización.

En el cumplimiento de todo lo estipulado me (nos) obligo (amos) con todos mis (nuestros) bienes presentes y futuros, propios y gananciales. Renuncio (amos) domicilio y quedo (amos) sometido (s) a los jueces competentes de la Ciudad de Ambato y al trámite ejecutivo y verbal sumario a elección del acreedor. Exímese de protesto, así como de avisos por falta de pago.

Autorizo(amos) expresamente a la Cooperativa de Ahorro y Credito "ALIANZA INDIGENA", para que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos, mis (nuestras) referencias personales, sobre mi (nuestro) comportamiento crediticio, manejo de mi (s) (nuestras) cuenta (s), corrientes, de ahorro, tarjetas de crédito, etc., y en general al cumplimiento de mi (nuestras) obligaciones y demás activos, pasivos y datos personales.

De igual forma, la Cooperativa de Ahorro y Credito "ALIANZA INDIGENA", queda expresamente autorizada para que pueda utilizar, transferir o entregar dicha información a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones o personas jurídicas legalmente facultadas como los burós de información crediticia.

Ambato Viernes, 26 de Diciembre de 2014

ACEPTO,

f.) 
Apell. y N. FLORES ORTIZ PIEDAD MARCELA
C.C. 1801066950

f.) 
Apell. y N. RIVERA ABRIL JOSE GUSTAVO
C.C. 1801632181

Ambato Viernes, 26 de Diciembre de 2014

VISTO BUENO,

f.) 
Apell. y N. FLORES ORTIZ PIEDAD MARCELA
C.C. 1801066950

f.) 
Apell. y N. RIVERA ABRIL JOSE GUSTAVO
C.C. 1801632181

POR AVAL garantizo (amos) solidariamente en los mismos términos y condiciones constantes en el pagaré a la orden que antecede, al cumplimiento de las obligaciones del (los) suscriptor (es) de este pagaré a la orden, comprometiéndome (nos) con todos mis (nuestros) bienes presentes y futuros propios y gananciales así como renuncio (amos) los beneficios de orden, excusión, división y otros que pudieren favorecerme (nos). Exímese de protesto, así como de avisos por falta de pago.

Autorizo (amos) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ALIANZA INDIGENA", para que disponga de los valores que por cualquier concepto mantengo(emos) en la Institución, e impute tales valores al pago total o parcial de la obligación constante en este pagaré, de sus intereses y gastos ocasionados por la mora o cualquier otro gasto, sin que para esto la Institución deba dar aviso alguno ni recibir nueva autorización. Declaro (mos) expresamente conocer la tabla de amortización de este préstamo y que forma parte integrante e inseparable del presente pagaré a la orden.

Renuncio (amos) domicilio y quedo (damos) sometido (s) a los jueces competentes de la Ciudad de Ambato, y al trámite ejecutivo o verbal sumario a elección del acreedor. Sin protesto.

Ambato Viernes, 26 de Diciembre de 2014

f.) _____ f.) _____
Apell. y N. _____ Apell. y N. _____
C.C. _____ C.C. _____

f.) _____ f.) _____
Apell. y N. _____ Apell. y N. _____
C.C. _____ C.C. _____


Firma y sello del garante


Firma y sello del garante


Firma y sello del garante


Firma y sello del garante

ANEXO N° 17: Cartera de crédito

14 CARTERA DE CREDITOS		451,561.88	0.59 %							
1402	Cartera De Créditos De Consumo Por V			2,724.78						
140205	De 1 A 30 Dias	675.59								
140210	De 31 A 90 Dias	1,362.78								
140215	De 91 A 180 Dias	686.41								
1404	Cartera De Créditos Para La Microemp		89.64 %	414,588.08						
140405	De 1 A 30 Dias	77,179.37								
140410	De 31 A 90 Dias	99,736.27								
140415	De 91 A 180 Dias	80,569.29								
140420	De 181 A 360 Dias	95,860.79								
140425	De Más De 360 Dias	61,242.36								
1414	Cartera De Créditos Para La Microemp		4.41 %	20,398.34						
141405	De 1 A 30 Dias	3,587.00								
141410	De 31 A 90 Dias	4,271.47								
141415	De 91 A 180 Dias	4,078.25								
141420	De 181 A 360 Dias	4,264.20								
141425	De Más De 360 Dias	4,197.42								
1424	Cartera De Créditos Para La Microemp		5.36 %	24,812.22						NUMERO SOCIOS
142405	De 1 A 30 Dias	3,164.46								18
142410	De 31 A 90 Dias	4,915.24								14
142415	De 91 A 180 Dias	4,281.80								17
142420	De 181 A 360 Dias	5,048.64								13
142425	De Más De 360 Dias	7,402.08								10
1499	(provisiones Para Créditos Incobrabi			-10,961.54						
149920	(cartera De Créditos Para La Micro									
14992005	(prov cartera De Credito Microempresa)									
CARTERA BRUTA			100.00	462,523.42					100.00	



ANEXO N° 18: Balance General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA INDIGENA
BALANCE GENERAL
 FECHA DEL BALANCE - 2014/12/31 CONSOLIDADO ** DEFINITIVO **



CUENTA	DESCRIPCION	SALDO
ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES	72,408.96
1101	Caja	
110105	Efectivo	64,159.57
11010505	Caja General	63,809.57
110110	Caja Chica	
11011005	Caja Chica	350.00
1103	Bancos Y Otras Instituciones Financi	
110310	Bancos E Instituciones Financieras	
11031005	Banco Guayaquil Cta. Ahorro	10.58
11031040	Banco Internacional	793.01
11031045	Banco Guayaquil Cta. Cte.	7,445.80
14	CARTERA DE CREDITOS	451,561.88
1402	Cartera De Creditos De Consumo Por V	
140205	De 1 A 30 Días	2,724.78
14020505	Quirografarios	675.59
140210	De 31 A 90 Días	1,362.78
14021005	Quirografarios	1,362.78
140215	De 91 A 180 Días	686.41
14021505	Quirografarios	686.41
1404	Cartera De Créditos Para La Microemp	
140405	De 1 A 30 Días	414,588.08
14040505	Quirografario	77,179.37
140410	De 31 A 90 Días	99,736.27
14041005	Quirografario	99,736.27
140415	De 91 A 180 Días	80,569.29
14041505	Quirografario	80,569.29
140420	De 181 A 360 Días	95,860.79
14042005	Quirografario	95,860.79
140425	De Más De 360 Días	61,242.36
14042505	Quirografario	61,242.36
1414	Cartera De Créditos Para La Microemp	
141405	De 1 A 30 Días	20,398.34
14140505	Quirografarios	3,587.00
141410	De 31 A 90 Días	4,271.47
14141005	Quirografarios	4,271.47
141415	De 91 A 180 Días	4,078.25
14141505	Quirografarios	4,078.25
141420	De 181 A 360 Días	4,264.20
14142005	Quirografarios	4,264.20
141425	De Más De 360 Días	4,197.42
14142505	Quirografarios	4,197.42
1424	Cartera De Créditos Para La Microemp	
142405	De 1 A 30 Días	24,812.22
14240505	Quirografarios	3,164.46
142410	De 31 A 90 Días	4,915.24
14241005	Quirografarios	4,915.24
142415	De 91 A 180 Días	4,281.80
14241505	Quirografarios	4,281.80
142420	De 181 A 360 Días	5,048.64
14242005	Quirografarios	5,048.64
142425	De Más De 360 Días	7,402.08
14242505	Quirografarios	7,402.08
1499	(provisiones Para Créditos Incobrabi	
149920	(cartera De Créditos Para La Micro	-10,961.54
14992005	(prov.cartera De Credito Microempresa)	-10,961.54
16	CUENTAS POR COBRAR	26,663.45
1603	Intereses Por Cobrar De Cartera De C	
160310	Cartera De Créditos De Consumo	9,701.16
16031005	Cartera De Créditos De Consumo	55.88
160320	Cartera De Créditos Para La Microe	9,645.28

Fecha Impresión: 2016/05/31 12:03:20
 Sonuem Cia. Ltda.

Pag : 1 de 5
 Trans: 10/80

CÓOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA INDIGENA
BALANCE GENERAL
 FECHA DEL BALANCE - 2014/12/31 CONSOLIDADO ** DEFINITIVO **



CUENTA	DESCRIPCION		SALDO
16032005	Cartera De Créditos Para La Micr	9,645.28	
1614	Pagos Por Cuenta De Clientes		939.80
161430	Gastos Judiciales		939.80
16143005	Gastos Judiciales Clientes	939.80	
1690	Cuentas Por Cobrar Varias		16,022.49
169010	Anticipos A Terceros		815.00
16901005	Anticipos Terceros	815.00	
169090	Otras		15,207.49
16909030	Otras Ctas Por Cobrar	12,491.81	
1690903005	Cuentas Por Cobrar Por Encajes	2,500.00	
1690903010	Cuentas Por Cobrar Socios	9,751.81	
1690903015	Cuentas Por Cobrar * Bdh	240.00	
16909050	Transitoria Anticipos	2,715.68	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		41,380.53
1805	Muebles, Enseres Y Equipos De Oficina		25,788.08
180505	Muebles, Enseres Y Equipos De Ofic		25,788.08
18050505	Muebles De Oficina	23,308.99	
18050510	Enseres De Oficina	2,417.00	
18050515	Equipos De Oficina	62.09	
1806	Equipos De Computación		7,975.45
180605	Equipos De Computación		7,975.45
18060505	Equipos De Computación	7,975.45	
1807	Unidades De Transporte		14,100.00
180705	Unidades De Transporte		14,100.00
18070505	Unidades De Transporte	14,100.00	
1890	Otros		494.47
189005	Otros		494.47
18900520	Equipo De Seguridad	494.47	
1899	(Depreciación Acumulada)		-6,977.47
189915	(muebles, Enseres Y Equipos De Oficina)		-2,325.37
18991505	(Depreciacion Acum.muebles-oficina)	-2,143.90	
18991510	(Depreciacion Acum.enseres De Oficina)	-181.47	
189920	(Equipos De Computación)		-2,668.08
18992005	(Depreciacion Acum.equipo De Computacion)	-2,668.08	
189925	(unidades De Transporte)		-1,758.25
18992505	(unidades De Transporte)	-1,758.25	
189940	(otros)		-225.77
1899400530	(equipo De Seguridad)	-225.77	
19	OTROS ACTIVOS		122,038.79
1901	Inversiones En Acciones Y Participac		500.00
190125	En Otros Organismos De Integración Coop.		500.00
19012515	Red Finape	500.00	
1904	Gastos Y Pagos Anticipados		5,986.31
190410	Anticipos A Terceros		900.00
19041005	Anticipos Por Servicios Varios	900.00	
190490	Otros		5,086.31
19049010	Anticipo Impuesto A La Renta	2,286.31	
19049020	Arrendamiento	2,800.00	
1905	Gastos Diferidos		17,661.60
190505	Gastos De Constitucion Y Organizacion		7,240.00
19050505	Gtos.de Constitucion Y Organizacion	7,240.00	
190520	Programas De Computación		8,960.00
19052005	Sistema Cope	8,960.00	
190590	Otros		1,461.60
19059015	Instalacion De Rotulos Y Redes	1,461.60	
1908	Transferencias Internas		97,890.88
190805	Transferencias Internas		97,890.88

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA INDIGENA
BALANCE GENERAL
 FECHA DEL BALANCE - 2014/12/31 CONSOLIDADO ** DEFINITIVO **



CUENTA	DESCRIPCION	SALDO
19080510	Transf X Cobrar A Latacunga	97,890.88
TOTAL ACTIVO		\$714,053.61

PASIVOS

21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			-436,527.54
2101	Depositos A La Vista		-120,223.01
210135	Depositos De Ahorro	-80,094.35	
21013505	Deposito De Ahorro Socios Activas	-80,094.35	
210140	Otros Depositos	-40,128.66	
21014005	Depositos De Encaje	-13,671.23	
2101400505	Deposito De Encaje	-13,671.23	
21014030	Ahorro Facil	-26,457.43	
2101403005	Ahorro Facil Activas	-26,457.43	
2103	Depositos A Plazo		-316,304.53
210305	De 1 A 30 Dias	-37,373.00	
21030505	Depositos Plazo Fijo De 1 A 30 Dias	-37,373.00	
210310	De 31 A 90 Dias	-69,557.11	
21031005	Deposito Plazo Fijo De 1 A 30 Dias	794,612.04	
21031010	Depositos Plazo Fijo De 31 A 90 Dias.	-864,169.15	
210315	De 91 A 180 Dias	-90,928.42	
21031505	Depositos Plazo Fijo De 1 A 30 Dias	199,978.14	
21031510	Depositos Plazo Fijo De 31 A 90 Dias	-5,345.27	
21031515	Depositos Plazo Fijo De 91 A 180 Dias	-285,561.29	
210320	De 181 A 360 Dias	-57,446.00	
21032005	Depositos A Plazo Fijo De 1 A 30 Dias	37,510.00	
21032010	Depositos A Plazo Fijo De 31 A 90 Dias	-3,000.00	
21032015	Depositos A Plazo Fijo De 91 A 180 Dias	-5,600.00	
21032020	Depositos A Plazo Fijo De 181 A 360 Dias.	-86,356.00	
210325	De Mas De 361 Dias	-61,000.00	
21032505	Depositos A Plazo Fijo De 1 A 30 Dias	13,000.00	
21032520	Depositos A Plazo Fijo De 181 A 360 Dias	-11,000.00	
21032525	Depositos A Plazo Fijo De Mas De 361 Dias	-63,000.00	
25 CUENTAS POR PAGAR			-62,476.38
2501	Intereses Por Pagar		-352.57
250115	Depositos A Plazo	-352.57	
25011505	Int.depositos A Plazo Fijo	-352.57	
2503	Obligaciones Patronales		-1,868.15
250305	Remuneraciones	-1,662.76	
25030505	Sueldos	-1,662.76	
250315	Aportes Al less	-205.39	
25031505	Aportes Personal Al less	-205.39	
2504	Retenciones		-735.31
250405	Retenciones Fiscales		-735.31
25040505	Retenciones En La Fuente Impto.rta.	-338.46	
2504050505	Rte.fte.impto.rta.1% Bienes	-0.42	
2504050510	Rte.fte.impto.rta.1% Servicios	-3.36	
2504050511	Rte.fte.impto.rta.2% Servicios	-1.93	
2504050516	Rte.fte.impto.rta.2% Rendimientos Financic	-68.87	
2504050521	Rte.fte.impto.rta.10% Honorarios Prof.p.n.	-57.56	
2504050525	Rte.fte.impto.rta.8% Arriendos P. N.	-203.42	
2504050540	Rte.fte.impto.rta.1% Promocion Y Publicida	-2.90	
25040510	Retenciones En La Fuente Por Iva	-396.85	
2504051010	Rte.fte.x Iva 70% Servicios	-8.10	
2504051015	Rte.fte.x Iva 100% Honorarios Prof.p.n.	-83.62	
2504051020	Rte.fte.x Iva 100% Arriendos P. N.	-305.13	
2505	Contribuciones, Impuestos Y Multas		-293.60
250510	Multas	-293.60	
25051010	Multas A Empleados	-293.60	

Fecha Impresión: 2016/05/31 12:03:20
 Sonuem Cia. Ltda.

Pag : 3 de 5
 Trans: 10/80

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA INDIGENA
BALANCE GENERAL
 FECHA DEL BALANCE - 2014/12/31 CONSOLIDADO ** DEFINITIVO **



CUENTA	DESCRIPCION	SALDO	
2590	Cuentas Por Pagar Varias		-59,226.75
259090	Otras Cuentas Por Pagar		-59,226.75
25909015	Seguro De Desgravamen	-549.14	
25909025	Seguros Solexequial	-215.00	
25909035	Cuentas Por Pagar Obligacion A	-4,999.70	
25909040	Cuentas Por Pagar Obligacion B	-23,504.83	
25909045	Cuentas Por Pagar Obligacion C	-7,777.68	
25909060	Cuentas Por Pagar Obligacion F	-22,180.40	
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		-29,250.54
2602	Obligaciones Con Instituciones Finan		-29,250.54
260220	De 181 A 360 Dias		-29,250.54
26022005	Corporacion Nacional De Finanzas Populare	-29,250.54	
29	OTROS PASIVOS		-97,890.88
2908	Transferencias Internas		-97,890.88
290805	Transferencias Internas		-97,890.88
29080505	Transf. X Pagar A Matriz	-97,890.88	
TOTAL PASIVOS			\$-626,145.34
PATRIMONIO			
31	CAPITAL SOCIAL		-77,208.50
3103	Aportes De Socios		-77,208.50
310305	Aportes De Socios		-77,208.50
31030505	Certificados De Aportacion Normales	-77,208.50	
33	RESERVAS		-194.20
3301	Legales		-97.10
330105	Reserva Legal		-97.10
33010505	Fondo Irrepartible De Reserva	-97.10	
3303	Especiales		-97.10
330305	A Disposicion De La Junta General		-97.10
33030505	A Disposicion De La Asamblea General De	-97.10	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES		-9,940.29
3402	Donaciones		-6,269.71
340205	Donaciones		-6,269.71
34020505	Donaciones	-6,269.71	
3490	Otros		-3,670.58
349005	Otros		-3,670.58
34900510	Capital Institucional	-3,670.58	
36	RESULTADOS		-565.28
3604	Pérdida O Excedente Del Ejercicio		-565.28
360405	Pérdida O Excedente Del Ejercicio		-565.28
36040505	Pérdida O Excedente Del Ejercicio	-565.28	
TOTAL PATRIMONIO			\$-87,908.27
PASIVO + PATR :			\$-714,053.61
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		12,076.37
7102	Intereses Vencidos		12,358.87
710220	Cartera De Créditos Para La Microe		12,358.87
71022005	Cartera De Créditos Para La Microe	12,358.87	
7109	Intereses En Suspense		-282.50
710920	Cartera De Créditos Para La Microe		-282.50
71092005	Cartera De Créditos Para La Micr	-282.50	
72	DEUDORAS POR CONTRA		-12,076.37
7202	Intereses Vencidos		-13,258.47
720220	Cartera De Microcredito		-13,258.47
72022005	Cartera De Microcredito	-13,258.47	
7209	Intereses En Suspense		1,182.10

Fecha Impresión: 2016/05/31 12:03:20
 Sonuem Cia. Ltda.

Pag : 4 de 5
 Trans: 10/80

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA INDIGENA
BALANCE GENERAL
 FECHA DEL BALANCE - 2014/12/31 CONSOLIDADO ** DEFINITIVO **



CUENTA	DESCRIPCION	SALDO	
720905	Intereses En Suspenso		1,182.10
72090520	Cartera De Credito Para La Microempresa	1,182.10	
73	ACREEDORAS POR CONTRA		2,507,039.19
7301	Valores Y Bienes Recibidos De Tercer		2,507,039.19
730110	En Garantia	2,507,039.19	
73011005	Documentos En Garantia	2,507,039.19	
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		-2,507,039.19
7401	Valores Y Bienes Recibidos De Tercer		-2,507,039.19
740110	Documentos En Garantia	-2,507,039.19	
74011005	Documentos En Garantia	-2,507,039.19	
TOTAL CTAS ORDEN			\$0.00

ANEXO N° 19: Estado de resultados

COÓPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA INDIGENA
BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS
FECHA DEL BALANCE - 2014/12/31 CONSOLIDADO ** DEFINITIVO **



CUENTA	DESCRIPCION	SALDO
GASTOS		
41	INTERESES CAUSADOS	
4101	Obligaciones Con El Publico	43,634.11
410130	Depositos A Plazo	33,279.64
41013005	Int.depositos A Plazo	33,279.64
4103	Obligaciones Financieras	9,771.38
410310	Obligaciones Con Instituciones Fin	9,771.38
4105	Otros Intereses	583.09
410590	Otros	583.09
41059005	Intereses Financiamiento	583.09
44	PROVISIONES	
4402	Cartera De Creditos	4,928.13
440205	Cartera De Creditos	4,928.13
44020520	Prov.cartera De Credito Microempresa	4,928.13
45	GASTOS DE OPERACION	
4501	Gastos De Personal	112,661.47
450105	Remuneraciones Mensuales	28,681.24
45010505	Remuneraciones Mensuales	28,681.24
450110	Beneficios Sociales	5,348.77
45011005	Decimo Tercer Sueldo	2,501.51
45011010	Decimo Cuarto Sueldo	2,314.22
45011015	Bonificacion Vacaciones	533.04
450120	Aportes Al less	3,513.19
45012005	Aportes Al less Patronal	3,513.19
450135	Fondo De Reserva less	638.39
45013505	Fondos De Reserva Al less	638.39
450190	Otros	2,772.55
45019010	Recompensas Y Bonificaciones	280.00
45019015	Capacitacion Func.y Empleados	285.60
45019020	Movilizacion Funcionarios Y Empleados	2.00
45019040	Refrigerio Funcionarios Y Empleados	1,102.95
45019050	Uniformes Funcionarios Y Empleados	712.00
45019065	Atencion Medica Func. Y Empleados	390.00
4502	Honorarios	5,697.76
450205	Directores	283.25
45020505	Consejo De Administracion	283.25
4502050520	Refrigerio Consejo De Administracion	38.25
4502050535	Agasajo Navideño Consejo De Administrac	245.00
450210	Honorarios Profesionales	5,414.51
45021005	Honorarios Profesionales	5,414.51
4503	Servicios Varios	48,774.20
450305	Movilización, Fletes Y Embalajes	85.50
45030505	Movilizacion Fletes Y Embalajes	85.50
450310	Servicios De Guardia	22.40
45031005	Servicios De Guardia	22.40
450315	Publicidad Y Propaganda	4,735.51
45031505	Publicidad Y Propaganda	3,945.23
45031510	Promociones	270.00
45031520	Agasajo Navideño Socios	520.28
450320	Servicios Basicos	5,874.34
45032005	Energia Electrica	2,251.05
45032010	Agua Potable	120.91
45032015	Telefono, Correo Y Telex	3,502.38
450325	Seguros	1,089.26
45032510	Seguros De Fidelidad	175.28
45032515	Seguros De Robos Y/o Asalto	134.40
45032535	Seguro Vehiculos (motos)	779.58
450330	Arrendamientos	33,495.68
45033005	Arrendamiento De Locales	33,495.68
450390	Otros Servicios	3,471.51
45039010	Trabajos Eventuales	255.36

YYYY/MM/DD HH:MM:SS
Sonuem Cia. Ltda.

Pag : 1 de 3
Trans: 10/80

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA INDIGENA
 BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS
 FECHA DEL BALANCE - 2014/12/31 CONSOLIDADO ** DEFINITIVO **



CUENTA	DESCRIPCION		SALDO
45039015	Servicio De Aseo Y Limpieza	145.57	
45039020	Judiciales Y Notariales	33.60	
45039025	Plan Fijo Credit Report C.a	1,338.40	
45039035	Gastos De Asamblea	73.15	
45039040	Gastos Bancarios	234.00	
45039045	Atenciones Sres.socios	71.50	
45039075	Servicio De Internet E Impresiones	129.59	
45039080	Servicio De Recarga Toners	142.50	
45039091	Servicio De Monitoreo De Alarmas	310.24	
45039097	Servicios Prestados	737.60	
4504	Impuestos, Contribuciones Y Multas		1,794.63
450405	Impuestos Fiscales		6.50
45040510	Impuestos Fiscales Mat.	6.50	
450410	Impuestos Municipales		478.79
45041005	Impuestos Municipales	478.79	
450415	Aportes A La Superintendencia De B		234.78
45041505	Aportes A La Superintendencia De	234.78	
450430	Multas Y Otras Sanciones		547.65
45043005	Multas Y Otras Sanciones	547.65	
450490	Impuestos Y Aportes Para Otros Org		526.91
45049005	Gasto Matriculacion Vehicular	486.91	
45049010	Impuestos A Los Bomberos	40.00	
4505	Depreciaciones		5,553.16
450525	Muebles, Enseres Y Equipos De Ofic		1,948.86
45052505	Depreciacion Muebles De Oficina	1,801.96	
45052510	Depreciacion Enseres De Oficina	146.90	
450530	Equipos De Computacion		2,162.60
45053005	Depreciacion Equipos De Computacion	2,162.60	
450535	Unidades De Transporte		1,441.70
45053505	Unidades De Transporte	1,441.70	
4506	Amortizaciones		164.81
450605	Gastos Anticipados		164.81
45060520	Seguro De Equipo Electronico	164.81	
4507	Otros Gastos		9,722.77
450705	Suministros Diversos		3,845.09
45070505	Suministros De Oficina	2,986.15	
45070510	Materiales, Repuestos Y Accesorios	627.15	
45070515	Utiles De Aseo Y Limpieza	231.79	
450710	Donaciones Y Ayuda Social		952.40
45071005	Donaciones Y Ayuda Social	952.40	
450715	Mantenimiento Y Reparaciones		1,948.99
45071505	Mantenimiento Y Reparaciones Mbles.oficin	185.00	
45071510	Mantenimiento Y Reparaciones Unidades Di	752.90	
45071515	Mantenimiento Y Reparaciones Eq.oficina	60.45	
45071520	Mantenimiento Y Reparacion Instalaciones	910.64	
45071525	Mantenimiento Y Reparacion Eq.computaci	40.00	
450790	Otros		2,976.29
45079005	Lubricantes Y Combustibles	1,828.18	
45079010	Servicio De Garaje Y Peaje	203.49	
45079030	Gastos De Instalacion	236.80	
45079035	Refrigerio Personal Externo	48.25	
45079055	Otros Gastos No Deducibles	2.07	
45079060	Otros Gastos Menores	657.50	
TOTAL GASTOS			\$161,223.71

INGRESOS

51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		-125,856.95
5104	Intereses De Cartera De Créditos		-125,856.95
510410	Cartera De Créditos De Consumo	-1,470.50	

YYYY/MM/DD HH:MM:SS
 Sonuem Cia. Ltda.

Pag : 2 de 3
 Trans: 10/80

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA INDIGENA
BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS
 FECHA DEL BALANCE - 2014/12/31 CONSOLIDADO ** DEFINITIVO **



CUENTA	DESCRIPCION	SALDO	
51041005	Int.cartera De Créditos De Consumo	-1,470.50	
510420	Cartera De Créditos Para La Microe		-107,590.23
51042005	Int.cartera De Créditos Para La Micr	-107,590.23	
510430	De Mora		-16,796.22
51043005	Intereses De Mora	-16,796.22	
54	INGRESOS POR SERVICIOS		-35,669.92
5403	Afiliaciones Y Renovaciones		-6,520.00
540305	Afiliacion Nuevos Socios Y Clientes	-6,520.00	
54030505	Cuota De Ingreso Socios	-6,520.00	
5404	Manejo Y Cobranzas		-14,153.14
540405	Notificaciones Socios	-14,153.14	
54040505	Ing. Notificacion De Socios	-14,153.14	
5405	Servicios Cooperativos		-14,996.78
540505	Servicios Cooperativos	-14,996.78	
54050505	S.c.serv.de Administ.y Procesamiento	-12,363.00	
54050525	S.c. Com.chs.protestados	-8.58	
54050535	S.c.ing pérdida De Libreta Ahorros	-45.00	
54050545	S.c. Servicio De Venta De Estuches Libreta	-6.00	
54050555	S.c. Servicios Financieros X Pago Bdh Y Gli	-125.00	
54050560	S.c. Ing. Por Certificados	-186.00	
54050565	Ingreso Por Inspeccion Y Avaluo	-2,263.20	
56	OTROS INGRESOS		-262.12
5690	Otros		-262.12
569005	Otros		-262.12
56900590	Ingresos Varios	-262.12	
TOTAL INGRESOS			\$-161,788.99