



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**C.P.A**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del título de  
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

**TEMA:**

**AUDITORÍA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE  
CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., MATRIZ RIOBAMBA  
PERIODO 2012.**

**SEGUNDO ALONSO SINALUISA HUARACA**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2014.**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “AUDITORÍA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., MATRIZ RIOBAMBA PERIODO 2012.” previo a la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por el sr. Segundo Alonso Sinaluisa Huaraca, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Letty Karina Elizalde Marín

**DIRECTOR**

Dr. Sergio Saúl Esparza Moreno

**MIEMBRO**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Segundo Alonso Sinaluisa Huaraca, estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Segundo Alonso Sinaluisa Huaraca

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién me supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Testimonio de amor, lealtad y gratitud a mi abnegada y comprensiva esposa Cecilia.

A mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para culminar con este anhelo. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, carácter, empeño, perseverancia, coraje Para conseguir mis objetivos.

A mis hermano (as); por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

A mi directora y al miembro de la tesis quienes me ayudaron en todo momento.

Con mucho cariño.

Segundo Alonso Sinaluisa Huaraca

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser guía en mi vida y por darme fortaleza y perseverancia para afrontar todos obstáculos que se me presentaron en el camino durante estos 6 años de lucha, para no desistir en ningún momento.

Agradezco también a mis padres quienes con su apoyo, confianza y amor, por haber sido el pilar fundamental que me impulsó a seguir adelante y alcanzar mis metas, a mis hermanas y a mi hermano por su apoyo incondicional, a mi esposa por ser mi compañera, amiga que me supo comprender y ayudar en este proyecto.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría y a sus docentes por las enseñanzas que me brindaron y el apoyo siempre recibido

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., bajo la dirección del ingeniero Pedro Khipo por haberme abierto las puertas de esta noble institución y por su colaboración desinteresada al proporcionarme la información que me ha sido útil para realizar el presente trabajo de investigación, y al Personal de departamento de crédito por su colaboración y por toda la información proporcionada.

Agradezco de manera especial a la Ingeniera Letty Elizalde directora de esta tesis por su aporte, y al Dr. Sergio Esparza por su colaboración en este trabajo.

Segundo Alonso Sinaluisa Huaraca

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	I
Certificación del tribunal .....	II
Certificado de responsabilidad.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice general.....	VI
Índice de cuadros .....	IX
Índice de tablas .....	IX
Índice de gráficos.....	XI
Resumen ejecutivo.....	XIII
Abstract.....	XIV
Introducción .....	1
Capítulo I .....	2
1.El problema.....	2
1.1 Planteamiento del problema .....	2
1.2 Formulación del problema .....	3
1.2.1 Delimitación del problema .....	3
1.3 Justificación .....	3
1.4 Objetivos .....	4
1.4.1 Objetivo general.....	4
1.4.2 Objetivos específicos .....	4
capítulo II.....	5
2. Marco teórico.....	5
2.1 Fundamentación teórica .....	5

2.1.1 Auditoría .....	5
2.1.2 Evolución de auditoría operacional.....	5
2.1.3 Historia de la auditoría operacional .....	6
2.2.1. Concepto de auditoría operacional.....	8
2.2.2 Propósito de la auditoría operacional .....	8
2.2.3 Objetivos de la auditoría operacional.....	8
2.2.4 Importancia de la auditoría operacional.....	9
2.2.5 Características de la auditoría operativa.....	10
2.2.6 Fases de auditoría operativa .....	10
2.2.7 Normas generales de auditoría.....	12
2.2.8 Técnicas, procedimientos y programas de auditoría. ....	15
2.2.9 Hallazgo de la auditoría .....	18
2.2.10 Evidencia de la auditoría.....	20
2.2.11 Informe de auditoría operacional .....	21
2.2.12 Control interno .....	22
2.2.13 Metodo coso I.....	22
2.2.14 Método coso II .....	25
2.2.15 Papeles o células de trabajo.....	27
2.2.16 Índices .....	29
2.2.17 Marcas.....	31
Capítulo III.....	33
3. Marco metodológico .....	33
3.1 Hipótesis.....	33
3.1.1 Hipótesis general.....	33
3.1.2 Hipótesis específicas .....	33
3.2 Variables .....	33
3.2.1 Variable independiente.- auditoría operacional .....	33

3.2.2 Variable dependiente.- procesos administrativos.....	33
3.3 Tipo de investigación.....	34
3.3.1 Tipos de estudio de investigación .....	34
3.4 Población y muestra .....	35
3.5 Métodos, técnicas e instrumentos .....	36
3.5.1 Métodos de investigación.....	36
3.5.2 Técnicas de investigación .....	37
Capítulo IV:.....	38
4. Auditoría operacional al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Matriz Riobamba período 2012.....	39
4.1 Archivo permanente.....	40
4.1.1 Administración de auditoría.....	41
4.1.2 Contrato de servicios profesionales .....	45
4.1.3 Notificación de inicio de examen.....	47
4.1.4 Carta de requerimiento.....	48
4.1.5 Memorando de planificación.....	49
4.1.6 Información general .....	51
4.1.6.1 Introducción. ....	51
4.1.6.2 Reseña histórica .....	52
4.1.6.3 Misión .....	54
4.1.6.4 Visión.....	54
4.1.6.5 Principios y valores institucionales.....	54
4.1.6.6 Productos y servicios que ofrece.....	55
4.1.6.7 Trayectoria 9 años de vida institucional.....	55
4.1.6.8 Créditos que ofrecen .....	56
4.1.6.9 Elegibilidad y requisitos de los sujetos de crédito .....	57
4.1.6.10 Niveles de aprobación.....	58

4.1.6.11 Calificación de la cartera de créditos .....	59
4.1.6.12 Créditos micro-empresariales o microcréditos.....	60
4.1.6.13 Cuotas y formas de pago .....	61
4.1.6.14 Calificación interna de socios .....	61
4.1.6.15 Novación .....	61
4.1.6.16 Políticas para la constitución de provisiones.....	63
4.1.6.17 Estructura orgánica de la institución .....	64
4.2. Archivo corriente .....	68
4.2.1. Programa de auditoría fase I: conocimiento preliminar y planificación. ....	69
4.2.2 Programa de auditoría fase II evaluación del control interno .....	84
4.2.3 Programa de auditoría fase III análisis del área crítica .....	146
4.2.4 Programa de auditoría fase IV comunicación de resultados .....	188
Conclusiones y recomendaciones .....	199
Conclusiones .....	199
Recomendaciones.....	200
Bibliografía: .....	201
Anexos .....	203

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>pág.</b>
1.	Componentes y subcomponentes de control interno informe coso.....	24
2.	Ejemplo de índice alfabético y doble numérico y el índice numérico.....	31
3.	Ejemplo de esquema de marcas de auditoría.....	32
4.	Hoja de marcas.....	67
5.	Diseño de gráficos del flujograma.....	147

## ÍNDICE DE TABLAS

No.	Título	pág.
1.	Población del departamento de crédito.....	36
2.	Productos crediticios .....	56
3.	Destino del crédito.....	56
4.	Niveles de aprobación.....	58
5.	Características de niveles de riesgo.....	59
6.	Subproductos de la cartera de micro-créditos.....	60
7.	Constitución de provisiones.....	63
8.	Matriz de ponderación de riesgo y confianza.....	86
9.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 1.....	114
10.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 2.....	115
11.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 3.....	116
12.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 4.....	117
13.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 5.....	119
14.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 6.....	121
15.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 7.....	122
16.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 8.....	123
17.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 9.....	124
18.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 10.....	126
19.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 11.....	127
20.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 12.....	128
21.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 13.....	129
22.	Tabulación de resultados de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 14.....	130
23.	Tabulación de resultados de las encuestas a clientes pregunta Nº1.....	132

24.	Tabulación de resultados de las encuestas a clientes pregunta Nº2.....	133
25.	Tabulación de resultados de las encuestas a clientes pregunta Nº3.....	134
26.	Tabulación de resultados de las encuestas a clientes pregunta Nº4.....	135
27.	Tabulación de resultados de las encuestas a clientes pregunta Nº5.....	136
28.	Tabulación de resultados de las encuestas a clientes pregunta Nº6.....	137
29.	Tabulación de resultados de las encuestas a clientes pregunta Nº7.....	138
30.	Tabulación de resultados de las encuestas a clientes pregunta Nº8.....	139
31.	Tabulación de resultados de las encuestas a clientes pregunta Nº9.....	140
32.	Tabulación de resultados de las encuestas a clientes pregunta Nº10.....	141
33.	Hallazgo Nº1.....	178
34.	Hallazgo Nº2.....	179
35.	Hallazgo Nº3.....	180
36.	Hallazgo Nº4.....	182
37.	Hallazgo Nº5.....	184
38.	Hallazgo Nº6.....	186

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>pág.</b>
1.	Diseño de auditoría operacional.....	38
2.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 1.....	114
3.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 2.....	115
4.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta Nº 3.....	116

5.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta № 4.....	118
6.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta № 5.....	119
7.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta № 6.....	121
8.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta № 7.....	122
9.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta № 8.....	123
10.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta № 9.....	125
11.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta № 10.....	126
12.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta № 11.....	127
13.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta № 12.....	128
14.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta № 13.....	129
15.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los empleados del departamento de crédito de la pregunta № 14.....	131
16.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los clientes de la pregunta № 1.....	132
17.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los clientes de la pregunta № 2.....	133
18.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los clientes de la pregunta № 3.....	134
19.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los clientes de la pregunta № 4.....	135
20.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los clientes de la pregunta № 5.....	136

21.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los clientes de la pregunta Nº 6.....	137
22.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los clientes de la pregunta Nº 7.....	138
23.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los clientes de la pregunta Nº 8.....	139
24.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los clientes de la pregunta Nº 9.....	140
25.	Representación porcentual de la tabulación de las encuestas aplicados a los clientes de la pregunta Nº 10.....	141

## **RESUMEN EJECUTIVO**

EL presente trabajo de investigativo “Auditoría Operacional al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba, período 2012, tiene el propósito de evaluar los procesos y procedimientos de los diferentes créditos y establecer el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los procedimientos, que contribuyan al mejoramiento de sus operaciones y optimización de los recursos.

La información se realizó en base a la información proporcionada por los miembros del Departamento, la misma que para la evaluación de Control Interno se basó en el método COSO I, obteniendo como resultado que incumple los procesos y procedimientos del manual de crédito, altos índices de morosidad, documentación incompleta proporcionada por los socios, incumplimiento en los niveles de aprobación. Para la evaluación de los procedimientos se han desarrollado narrativa de los procesos y comparado con los flujogramas proporcionados por la entidad, que permitió identificar los nudos críticos existentes en los mismos.

Se sugiere al Gerente general, Jefe de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba, considerar las conclusiones y recomendaciones expuestas en el informe final de auditoría, con la finalidad de tomar las acciones correctivas pertinentes para el mejoramiento de las áreas críticas determinadas, y así contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos Institucionales.

## **ABSTRACT**

This research work “Operational Auditing to the Credit Department of savings and Credit Cooperative “FERNANDO DAQUILEMA” Ltd., matrix Riobamba, period 2012, has the purpose to evaluate the processes and procedures of the various credits and establish the degree of efficiency, effectiveness and quality of procedures that contribute to the improvement of operations and resource optimization.

The information was performed based on the provided information by members of the Department, the same as for the evaluation of internal control was based on the COSO I method, resulting in defaulting processes and procedures of the manual credit, high rates of defaults, incomplete documentation provided by the partners and failure approval levels. For the procedures evaluation have been developed narrative processes and compared with the flowchart provided by the entity, which let us to identify the critical problems existing in them.

It is suggested to General Manager and Business Head of Saving and Credit Cooperative “FERNANDO DAQUILEMA“ Ltd., matrix Riobamba, consider the findings and recommendations contained in the final audit report, in order to take appropriate corrective actions for the improvement of certain critical areas and contribute to the fulfillment of institutional goals and objectives

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una “Auditoría Operacional al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba período 2012”.

La Cooperativa tiene por objeto captar recursos monetarios de sus socios y acceder a opciones de financiamiento con la finalidad de conceder créditos y servicios.

En síntesis esta investigación contiene en el Capítulo I: El problema, su planteamiento, formulación, justificación y delimitación del problema el cual es objeto de estudio, así como los objetivos que se pretende alcanzar en el transcurso de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, se presenta las bases teóricas en las que se fundamenta la investigación a partir de las variables de estudio: Auditoría Operacional y procesos operativos, eficiencia, eficacia y economía.

Capítulo III: Marco metodológico, describiremos los métodos y las técnicas de investigación que servirán para la recolección y análisis de los datos de la empresa.

Capítulo IV: Marco propositivo, se presenta el desarrollo de la Auditoría Operacional al Departamento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda., la misma que está dividida en dos partes, en la primera consta la información del ente auditado, y en la segunda sección se ejecutan procedimientos específicos que permitirán la elaboración del informe de auditoría, la misma que servirá como herramienta para la toma de decisiones. Permitiendo de este modo la verificación de la hipótesis.

# CAPÍTULO I

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., es una entidad con fines de lucro que se dedica a la intermediación financiera, es decir captar ahorros y colocar créditos.

Los problemas que se han podido observar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba es el incumplimiento de políticas y procedimientos en el manual y reglamento de crédito, desde la promoción hasta la recuperación y por ende altos índices de morosidad en el departamento de crédito, la inexistencia de un manual para la contratación y selección del personal y segregación de funciones, lo que no permite que se desarrollen las capacidades laborales y organizacionales y el buen funcionamiento de la organización.

Esta problemática radica en que no existen mecanismos de evaluación y un total cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, lo que no permite el logro y la consecución de resultados con eficiencia y efectividad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., matriz Riobamba no ha realizado auditoría operacional con el propósito de evidenciar las deficiencias dentro del desempeño del departamento de crédito para determinar si los procedimientos son adecuados y los diferentes servicios que oferta la entidad son de calidad, dentro de este análisis la auditoría operacional pretende medir y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la institución financiera.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿De qué manera la auditoría operacional permitirá evaluar la eficiencia y eficacia en los procesos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.?

### **1.2.1 Delimitación del Problema**

La auditoría operacional se realizará al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., periodo 2012, matriz Riobamba para medir y evaluar el logro de los objetivos y metas para determinar la eficiencia, eficacia y economía en los procesos del departamento del crédito de la entidad.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación es importante porque se pretende realizar el estudio y evaluación a los procedimientos que en la actualidad ha venido desarrollando la cooperativa con la finalidad de mejorar las políticas, planes y estructuras para una atención eficiente y oportuna a los clientes.

Por lo tanto es necesario la auditoría operacional para evaluar de una manera objetiva, constructiva, sistemática y profesionalizante las actividades relativas al proceso de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., dentro de este contexto se pretende proponer la aplicación correcta de los procedimientos establecidos de acuerdo a la filosofía institucional para mantener una orientación hacia la competitividad la globalización y fundamentalmente la atención oportuna y eficiente al cliente; en consecuencia la investigación busca dar la solución a las deficiencias operativas en la planificación dentro de la empresa a todos los niveles para cumplir con metas y objetivos para lo cual será de profunda trascendencia la filosofía (misión, visión y objetivos)

Esto ha generado que se realice la respectiva investigación, cuyo principal objetivo será proporcionar más alternativas o recomendaciones que permitan mejorar los procesos y cumplir eficientemente el cobro de las carteras vencidas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba periodo 2012.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Realizar una auditoría operacional, a los procesos del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba período 2012. para evaluar la eficiencia y eficacia en los procesos del Departamento de Crédito.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Realizar análisis sobre el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en la cooperativa de ahorro y crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba.
- Aplicar la auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba durante el periodo Enero-Diciembre 2012. Para evaluar la eficiencia y eficacia en los procesos de crédito.
- Emitir un informe proponiendo mejoras y/o soluciones que puedan adaptarse a la organización para mejorar los procesos operativos.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

##### 2.1.1 Auditoría

“Es la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la empresa. Es el examen realizado por el personal cualificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión que muestre lo acontecido en el negocio, requisito fundamental es la independencia.”<sup>1</sup>

[La Disciplina de la auditoría, se ha constituido en el factor de apoyo a la alta dirección a través de una asesoría permanente y el toque de confiabilidad que imprime cuando expresa que la información en la que se basaron para la toma de decisiones es confiable].<sup>2</sup>

##### 2.1.2 Evolución de Auditoría Operacional

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

---

<sup>1</sup>SUAREZ REVOLLAR, C; *Auditoría Operativa*, 1ª edición, México, 2002

<sup>2</sup> KELL G, Y ZIELER, Richard; *Principios de Auditoría*, segunda edición, Bogotá, 2002.

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

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

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

Conforme se van creando diversas ciencias, técnicas, métodos, principios, actividades y demás líneas de conocimiento, que sirvan de apoyo a la gestión eficaz de las empresas, se da en el país el establecimiento de la auditoría operativa con el propósito de coactivar el logro eficiente de los objetivos de las organizaciones.<sup>3</sup>

### **2.1.3 Historia de la Auditoría Operacional**

El primer antecedente formal sobre el origen de la auditoría operacional se remonta al año de 1945, cuando en ocasión de la conferencia anual de The Institute of Internal Auditor se incluye, para discusión en panel, en tema Scope Of Internal Auditing of Technical Operations (alcance de la auditoría interna en operaciones técnicas). En el

---

<sup>3</sup> IBIDEM. 1, pág. 16

año de 1945, Arthur H. Kent, auditor interno del Standard Oil Company of California, escribe un artículo denominado Audits of Operations (Auditorías de Operaciones).

En 1945 Frederic E. Mints, Auditor de la Lockheed Aircraft Corporation, comienza a utilizar de manera formal en sus trabajos y reportes, el término Operacional Auditing (Auditoría Operacional) como se conoce hasta la fecha, causando gran revuelo entre la comunidad, por lo novedoso de nombre de esta naciente disciplina. Y ya el primer pronunciamiento o referencia formal sobre la auditoría operacional lo da The Institute of Internal Auditor al incluir, en 1956, en su libro Bibliography of Internal Auditing, un capítulo (dentro de diez) denominado Operations Audits (Operaciones Auditables).

En aquel tiempo comienza a generarse una gran inquietud dentro de los profesionales de la auditoría interna en los Estados Unidos de América, por adentrarse en esta nueva rama de especialización. Las inquietudes derivaron en encomendar The Institute of Internal Auditor a su director de investigación y educación, Bradford Cadmus que provocó que fuera considerado como el padre de la auditoría operacional, derivado su libro denominado Operacional Auditing Handbook (Manual de auditoría operacional) que fue publicado en el año de 1964 por The Institute of Internal Auditor.

La naturaleza y la filosofía de la auditoría operacional, Cadmus la describe en las siguientes citas (las más distintivas):

- ✓ Cuando un auditor revisa los registros de ingresos, está haciendo auditoría financiera. Cuando observa como se trata a un cliente está actuando como auditor operacional.
- ✓ El auditor operacional debe suponer que él es dueño del negocio, también de los beneficios y antes de recomendar un cambio o criticar una operación, debe preguntarse qué haría si el negocio fuese realmente suyo.

- ✓ La auditoría operacional debe considerarse como un estado de actitud, a manera de análisis, enfoque y argumento.<sup>4</sup>

### **2.2.1. Concepto de Auditoría Operacional**

“Es un examen y evaluación de las actividades realizadas en un organismo, para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía con que se desenvuelve sus operaciones de planificación, organización, dirección y control, mejorando la condición de dichos factores si es posible<sup>5</sup>

### **2.2.2 Propósito de la Auditoría Operacional**

La auditoría operativa formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidentes en eficiente administración.<sup>6</sup>

### **2.2.3 Objetivos de la Auditoría Operacional**

Con frecuencia, las auditorías operacionales de las organizaciones son realizadas por los auditores internos. Los usuarios principales de los informes de auditoría operacional son los gerentes a los diversos niveles, incluida la junta directiva. La alta gerencia necesita tener seguridad de que cada componente de una organización está trabajando para alcanzar las metas de ésta. Por ejemplo la gerencia necesita los siguientes:

---

<sup>4</sup> SOTOMAYOR, Alfonso Amador; *Auditoría Administrativa*, Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A, Año 2008. Pág. 40

<sup>5</sup> RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín; *Auditoría Administrativa*, Editorial Trillas, 9ª edición, México, 2010.

<sup>6</sup> SOLANO ARÉVALO, Lily; *Auditoría un enfoque Integral*, 12ª edición, McGraw-Hill Interamericana, S.A., Colombia Bogotá, 2000.

1. Evaluaciones del desempeño de la unidad en relación con los objetivos de la gerencia u otros criterios apropiados.
2. Seguridad de sus planes (en la forma presentada en las declaraciones de objetivos, programas presupuestos, y directrices) son completos, consistentes y se conocen en los niveles de operación
3. Información objetiva sobre que también se llevan a cabo sus planes y políticas en todas sus áreas de operaciones y sobre todo para mejorar la efectividad, la eficiencia, y la economía.
4. Información sobre debilidades en los controles de operación, particularmente en lo que respecta a posibles fuentes débiles.
5. Reafirmación de que puede dependerse de todos los informes de operación como una base para la toma de acciones.<sup>7</sup>

#### **2.2.4 Importancia de la Auditoría Operacional**

La auditoría operativa es importante porque es el instrumento de control posterior sobre la administración en general. Tiene un significado más trascendental para el sector público ya que normalmente el sector privado tiene un instrumento automático que determina su eficiencia y efectividad. Este instrumento es la medición de la Utilidad Neta, los ingresos y gastos de la empresa están íntimamente relacionados, si la empresa produce efectividad es eficiente, si no es así se tomará medidas correctivas.

La auditoría operativa permite acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre perfeccionamiento continuo de los planes en acción y procedimientos, para lo cual es indispensable que todos los profesionales que ejecuten acciones de control tomen conciencia de la importancia de la auditoría operativa por los valiosos beneficios que ella obtiene.

---

<sup>7</sup> Whittington, O. Ray; Kurt, Pany: *Auditoría un enfoque Integral*, 12ª edición, Irvin McGraw-Hill, Bogotá, 2000, pág. 595

### 2.2.5 Características de la Auditoría Operativa

- ✓ Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- ✓ Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- ✓ Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.
- ✓ La auditoría operativa debe ser ejecutada por un grupo multidisciplinario donde cada profesional, se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
- ✓ No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa.
- ✓ De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente para cumplir las metas esperadas.

### 2.2.6 Fases de Auditoría Operativa

- **FASE I. Estudio Preliminar:** El propósito del estudio preliminar es obtener información general de todos los aspectos importantes de la entidad o parte de la misma, lo más pronto posible de manera utilizable y de fácil asimilación, que sirva como instrumento de trabajo para la planeación de las siguientes fases de auditoría.

La revisión general permitirá al auditor analizar las actividades y funciones de la entidad o parte de la misma e identificará los puntos más importantes para el examen sobre los cuales debe planificar el trabajo de auditoría y hacer planes para una revisión detallada de las actividades y control interno de las mismas.

- **FASE II. Etapa de Estudio General:** Definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control interno administrativo y gestión de cada área.

- **FASE III. Etapa de Estudio Específico:** Se puede establecer la relación entre los problemas visibles, potenciales y las causas que en verdad lo originaron.

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

- **FASE IV. Comunicación de Resultados e informes de la auditoría.-** Es un informe que proporciona una opinión medida, experta e independiente en relación a la materia sometida al examen, con su evidencia correspondiente.

La fase más significativa de la auditoría operacional es esta última porque constituye el producto final de las labores del equipo de auditoría, normalmente se tiene a pensar en términos del informe por escrito, al hablar de comunicación de resultados no se limita a la fase final ni solamente al informe por escrito, sino a la comunicación con los funcionarios responsables de la entidad de manera permanente durante el transcurso de la auditoría.

- **Informe de Auditoría.-** Es el producto final del trabajo desarrollado por los auditores, está constituido por el informe que sirven para comunicar los resultados obtenidos del examen practicado, en el que constan los comentarios sobre los hallazgos, conclusiones y recomendaciones y opinión profesional o dictamen en relación con los aspectos examinados, los criterios de evaluación utilizados, las opiniones obtenidas. Es necesario elaborarlo con esmero profesional, tanto en su presentación como en la estructura del contenido.

- **Objetivos del Informe**

- ✓ Dar cumplimiento a los objetivos que originaron el ejercicio.
- ✓ Dar a conocer los resultados.
- ✓ Presentar las observaciones y conclusiones de manera objetiva, así como las recomendaciones.

Es importante que los informes de auditoría, conciba de manera precisa el **hallazgo**, es decir la detección física y soportada de lo observado en el proceso; **causa**, la fuente de la debilidad o problemática susceptible de mejorar; **efecto**, en términos de impacto o materialidad y **recomendación**, como insumo o valor agregado como resultado de la auditoría.

#### ➤ **Características de los Informes.**

**Preciso:** Sin desviaciones significativas en razón a la naturaleza de la organización y a los objetivos de la auditoría.

**Conciso:** No debe ser tan extenso, debe evitarse párrafos largos y complicados es decir debe ser concisa, donde lo comunicado sea realmente importante y material.

**Objetivo:** Deben presentarse los comentarios, las conclusiones y recomendaciones de manera objetiva, práctica, e imparcial.

**Respaldo:** Todos los comentarios y conclusiones, presentados en el informe, deben ser respaldados por suficiente evidencia documental objetiva para demostrar los fundamentos de lo informado.<sup>8</sup>

### **2.2.7 Normas Generales de Auditoría**

“En un inicio no había normas para esta auditoría, la operativa pero si se sabía lo que se necesitaba y su marco conceptual, se empezaron adaptar las normas de auditoría

---

<sup>8</sup> IBIDEM. 4, Pág., 15

tradicional. La auditoría operativa necesita para evaluar normas o estándares de comparación para juzgar y medir la función que se está analizando”.<sup>9</sup>

1. **Normas Generales o Personales.-** Las normas que a continuación se mencionarán son adaptadas de la auditoría de estados financieros:

✓ **Entrenamiento y Capacidad Profesional.-** El auditor debe ser una persona que, teniendo título profesional oficialmente reconocido o la habilitación legal correspondiente debe tener entrenamiento técnico experiencia y capacidad profesional para ejercer la auditoría operativa.

✓ **Independencia.-** La independencia del auditor debe abarcar los aspectos económicos como en lo personal (mental), es decir no tener influencia y por ende su opinión debe ser libre de presiones (políticas, religiosas, familiares, etc.) y su objetividad (sentimientos personales e interés del grupo).

✓ **Cuidado o Esmero Profesional.-** El auditor tendrá como propósito hacer las cosas bien, debe realizar su trabajo y preparar su informe con cuidado y diligencia profesional.

2. **Normas de Ejecución del Trabajo.-** Estas normas son específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de auditoría en sus diferentes fases (planeación trabajo de campo y elaboración del informe).

✓ **Planeamiento y Supervisión.-** La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes de la auditoría, si los hay, debe ser debidamente supervisado.

---

<sup>9</sup> DE LA PEÑA, Alberto; *Administración y Finanzas Auditoría*, Thompson Editores, España, 2003

- ✓ **Estudio y Evaluación del Control Interno.-** Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno y de control de gestión vigentes en la entidad examinada, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos a aplicar. Para el auditor operativo, la evaluación del sistema de control interno le ayudará a establecer en principio, las causas de los problemas en la gestión analizada.
  
  - ✓ **Evidencia Suficiente y Competente.-** Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita respaldar las aseveraciones contenidas en el informe.
3. **Normas de Preparación del Informe.-** Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo.

En esta fase del informe se exponen la evaluación, sugerencias y recomendaciones para mejorar la gestión administrativa y/o operativa.

- El informe debe contener u pronunciamiento respecto de la eficiencia, eficiencia y economía de la gestión administrativa área sometida al examen.

El informe debe contener lo siguiente:

- Objetivo de la auditoría y el motivo de sus realización.
- Metodología utilizada, enfatizando los procedimientos que permitieron reunir la evidencia sustentatoria.
- Alcance y limitaciones del examen.
- Hechos o circunstancias importantes analizados o diagnóstico.
- Sugerencias y recomendaciones necesarias.

- El informe debe ser entregado oportunamente para asegurar su óptima utilización.

El informe debe reunir como básico las características de: materialidad, precisión, practicabilidad, integridad, veracidad, concisión, claridad, oportunidad, prudencia.

## **2.2.8 Técnicas, Procedimientos y Programas de Auditoría.**

**2.2.8.1 Técnicas de Auditoría.-** Son métodos prácticos aplicados por el auditor durante el curso de su labor, para obtener la información adecuada y fundamentar sus sugerencias y conclusiones.

Durante la Fase “planeamiento y Programación”, el auditor determina las técnicas que va a utilizar, cuando y de qué manera. Ya que constituye método prácticos de investigación que el auditor emplea en base a su criterio o juicio según las circunstancias, una es utilizada con mayor frecuencia que otras, con el fin de obtener evidencias o información adecuada y suficiente para fundamentar en el informe.

### **2.2.8.1.1 Tipos de Técnica**

#### **Estudio General**

Es el estudio y análisis de los aspectos generales del problema, situación o empresa, que puedan ser significativos en su calidad de información para el auditor.

Se concentrará mediante:

➤ **El examen de la Documentación:**

Es la revisión de escrituras, actas de directorio, juntas o comités, manuales, descripción de cargos y de procedimientos, correspondencia relacionada con la organización y marcha de la entidad.; Organigramas, declaraciones de políticas y filosofía de la administración, todo lo cual debe otorgar conocimiento del área o entidad examinada.

➤ **La información Ocular:**

Revisión de la forma como se ejecutan las operaciones y cómo funciona el control interno. Apreciación real, obtenida por el auditor.

➤ **La Información Verbal:**

Técnica que a través de averiguaciones o conversaciones es posible obtener información, a pesar que no constituye elemento de juicio en el que se pueda confiar, pero puede suministrar antecedentes que permita investigar aspectos determinados con más profundidad.

➤ **Descripciones Escritas:**

Son las características del sistema o de una situación específica a evaluar, pueden ser explicaciones sobre las funciones de la empresa, procedimientos, registros, formularios, archivos, recursos, etc.

- **Entrevista:** Es recoger información formulando preguntas a los empleados relacionados con el área de investigación. Entones el auditor debe tener mucho tacto para plantear las preguntas y dar validez a las respuestas.

Se deben planificar las entrevistas a efectuar, y así aprovechar más el tiempo. La respuesta a una sola pregunta es una parte mínima en la

formulación de la opinión, las respuestas a muchas preguntas, relacionadas entre sí, puede suministrar elementos de juicio muy satisfactorios.

- **Correlación con la Información Conexa:** Cada vez que el auditor obtenga información que le sirva de evidencia para la formación de un criterio, deberá relacionarla con la información conexa de la propia empresa o del medio relacionado con el objetivo de constatar tanto su confiabilidad y validez como sea concordante con el concepto, políticas, filosofía de administración y cultura organizacional del ente examinado.
- **Confirmación:** Es para tener la confirmación de las entidades ajenas a la organización respecto de ciertos temas que le interesen al auditor para que le ayuden a su trabajo.

Para ello estas entidades deben ser independientes de la empresa, además la información que ellos emitan debe entregar directamente al auditor.

- **Análisis:** Se examina cuidadosamente la información recopilada, se comprueba la calidad de la información y su relevancia ante los hechos advertidos en las etapas de investigación, para poder definir el o los problemas, precisar su significado y trascendencia, identificar sus causas y buscar las soluciones.
- **Verificación Física:** Inspección. Consiste en la Constatación o examen físico y ocular de los procesos, documentos y valores, con el objeto de demostrar sus existencia, autenticidad y propiedad.

### 2.2.8.2 Procedimientos de Auditoría

Son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancia.

Se pueden formular programas generales y pormenorizados, según el grado de detalle: los primeros se limitan a un enunciado genérico de los procedimientos y técnicas a aplicar, los segundos son más detallados en la descripción de los procedimientos y técnicas de la auditoría (procedimiento es el curso de acción y de las tareas a realizar)<sup>10</sup>

### **2.2.8.3 Programa de Auditoría**

Es planificar el trabajo general, además es una guía de las tareas del examen en forma precisa y orientada a hechos o áreas específicas, con explicación de lo que debe hacerse.

El programa de auditoría es un enunciado lógicamente ordenado clasificado, de los procedimientos de auditoría que han de emplearse y en qué oportunidad se aplicará.

El programa de auditoría es un excelente elemento de control de avance del equipo de auditores.<sup>11</sup>

### **2.2.9 Hallazgo de la Auditoría**

Son situación o irregularidades encontradas durante el desarrollo de la auditoría, se describe brevemente y en forma objetiva el asunto a que se refiere el hallazgo, la cual el hallazgo debe cumplir los siguientes atributos.

---

<sup>10</sup> MALDONADO, Milton; *Auditoría de Gestión*, Editorial Luz de América, 2ª Edición, Ecuador, 2001

<sup>11</sup> SUÁREZ SUÁREZ, Andrés, *La Moderna Auditoría*, tercera edición, MC Graw-Hill, 1991.

**Condición.** Lo que es, lo que sucedió o se da dentro de la entidad; 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.

**Criterio.** Lo que debe ser, Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual. Es decir que son parámetro de comparación por ser la norma ideal, el estándar.

**Causa.** Por lo que sucedió, razón por el que dio la desviación o se produjo el área crítica.

**Efecto.** Resultado observable o la consecuencia de no haber cumplido con una o más criterios y determinar si ocurrió en errores o irregularidades o actos ilegales, etc.

**Conclusión.** Es el juicio profesional basado en los hallazgos, luego de evaluar sus atributos y obtener una opinión válida de la entidad que indica la determinación final del problema.

**Recomendación.** Son sugerencias positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas durante el examen con la finalidad de mejorar las operaciones o actividades de la entidad y se constituye la parte más importante del informe.

Las recomendaciones deben ser objetivas para ser aplicadas de inmediato con los propios medios de la entidad, para lo cual no solo es necesario señalar las medidas correctivas, sino también la norma de lograr el cumplimiento de los objetivos.

## 2.2.10 Evidencia de la Auditoría

La evidencia en auditoría es el conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes que sustentan las conclusiones del auditor. Es la información específica obtenida durante la labor de auditoría a través de observación, inspección, entrevistas y exámenes de los registros.

El objetivo de auditoría a una empresa es la obtención de evidencias que respalden las afirmaciones contenidas en todos los procesos, consecuentemente constituye en el elemento de juicio que obtiene el auditor como resultados de la aplicación de las pruebas que realiza para respaldar su opinión.<sup>12</sup>

### 2.2.10.1 Clases de Evidencias

1. **Físicas.-** Se obtiene mediante la inspección u observación directa de actividades o sucesos, y pueden ser memorandos, mapas, gráficos o muestras.
2. **Documental.-** Consiste en información escrita, elaborada o recibida por la entidad. Como cartas, contrato, registros de contabilidad, facturas, expedientes de personal, reportes.
3. **Testimonial.-** Se obtiene de otras personas en forma de declaración hechas en el curso de la investigación o entrevista, las declaraciones que sean importantes para la auditoría deberán corroborarse siempre que sea posible, mediante evidencia adicional. Y para evitar que estos testimonios hayan estado influidos por prejuicios o tuvieren sólo un conocimiento parcial del área auditada. Se pueden también elaborar declaraciones juramentadas con sus respectivas firmas de respaldo.

---

<sup>12</sup> SLOSSE, Carlos A; *Auditoría un Nuevo Enfoque Empresarial*, México, 2010.

4. **Análisis.** Comprende cálculos, comparaciones, índices razonamiento y, en general separación del información de sus componentes. Para obtener una evidencia debidamente canalizado a determinar su objetivo final.

### **2.2.11 Informe de Auditoría Operacional**

Concluido el trabajo de campo, el auditor tendrá como responsabilidad de la elaboración del informe de auditoría como un producto final de este trabajo. El informe contendrá el mensaje del auditor sobre lo que ha hecho y como lo ha realizado, así como los resultados obtenidos.

El informe a través de sus observaciones, conclusiones y recomendaciones, constituye el mejor medio para que las organizaciones puedan apreciar la forma como está operando.

#### **2.2.11.1 Características del Informe**

El informe de la auditoría debe ser elaborado con un alto grado de profesionalismo para alcanzar eficazmente los objetivos de la comunicación de los resultados de la auditoría. Es importante que cada informe en lo posible sea un trabajo preciso y conciso que merezca la lectura y acción por los altos funcionarios de la entidad.

#### **2.2.11.2 Redacción del Informe**

La redacción se efectuará en forma corriente a fin de que su contenido sea comprensible al lector, evitando en lo posible el uso de terminología muy especializada; evitando párrafos largos y complicados, así como expresiones confusas.

### **2.2.12 Control Interno**

“ El control interno es el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas por una entidad, para salvaguardar los recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de la política descrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados”

En el presente trabajo de investigación el método de control interno a utilizar es el COSO que se detalla a continuación.

### **2.2.13 METODO COSO I**

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

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

1. **Ambiente de Control.-** El ambiente de control está relacionado con las actitudes y acciones de los jefes, los titulares subordinados y demás funcionarios de la institución, sus valores y el ambiente en el que desempeñan sus actividades dentro de la institución.
2. **La Evaluación de Riesgo,** Conlleva a la existencia de un sistema de detección y valoración de los riesgos derivados del ambiente, entendidos como los factores o

situaciones que podrían afectar el logro de los objetivos institucionales, que permita a la administración efectuar una gestión eficaz y eficiente por medio de la toma de acciones válidas y oportunas para prevenir y enfrentar las posibles consecuencias de la eventual materialización de esos riesgos.

3. **Las Actividades de control**, comprenden todos los métodos, políticas, procedimientos y otras medidas establecidas y ejecutadas como parte de las operaciones para asegurar que se están aplicando las acciones necesarias para manejar y minimizar los riesgos y realizar una gestión eficiente y eficaz.
4. **Los sistemas de información**, comprenden los sistemas de información y comunicación existentes en la institución, los cuales deben permitir la generación, la captura, el procesamiento y la transmisión de información relevante sobre las actividades institucionales y los eventos internos y externos que puedan afectar su desempeño positiva o negativamente.
5. **La Supervisión**, consiste en un proceso de seguimiento continuo para valorar la calidad de la gestión institucional y del sistema de control interno.
  - ✓ **Supervisión Continuada.**- la supervisión continuada se produce en el transcurso normal de las operaciones e incluye las actividades habituales de gestión y supervisión.
  - ✓ **Evaluaciones Puntuales.**- Resulta útil examinar el sistema de control interno de vez en cuando, enfocando el análisis directamente a la eficacia del sistema. El alcance y la frecuencia de tales evaluaciones puntuales dependerán principalmente de la evaluación de los riesgos y de los procedimientos de supervisión continuada.

- **Responsables Sobre el Control**

- ✓ **Consejo de Administración.-** Es la instancia responsable de establecer guía, supervisión general y gobernabilidad a la organización.
- ✓ **Gerencia.-** El Director General es el último responsable y asume la propiedad del sistema de control.
- ✓ **Audidores Internos.-** Evalúa la efectividad del sistema de control.
- ✓ **Personas.-** Es responsable todo el personal dependiendo de su nivel y ubicación funcional.<sup>13</sup>

### 2.2.13.1 CUADRO 1: Componentes y Subcomponentes de Control Interno Informe COSO

<p style="text-align: center;"><b>Ambiente de Control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Integridad y Valores Éticos</li> <li>➤ Compromiso de competencia profesional del personal.</li> <li>➤ Filosofía Administrativa y Estilo de Operación</li> <li>➤ Estructura Organizacional</li> <li>➤ Asignación de Autoridad y Responsabilidad</li> <li>➤ Políticas de Recursos Humanos</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Evaluación de Riesgos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Objetivos Institucionales o Globales</li> <li>➤ Objetivos Específicos               <ul style="list-style-type: none"> <li>* Operativos</li> <li>* Información Financiera</li> <li>* Cumplimiento</li> </ul> </li> <li>➤ Análisis de Riesgos               <ul style="list-style-type: none"> <li>* Organización (Externos/ Internos)</li> <li>* Actividad</li> <li>* Análisis (Trascendencia/Probabilidad/control)</li> </ul> </li> <li>➤ Manejo de Cambios               <ul style="list-style-type: none"> <li>* (Reorganizaciones/Políticas/Sistemas y Procedimientos)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Actividades de Control</b>	<b>Información y Comunicación</b>

<sup>13</sup> COOPERS & LYBRAND, *Nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*, New York. N.Y., Ediciones Díaz de Santos, 1997.

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tipos de actividades de control</li> <li>➤ Control sobre sistemas de Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistemas de Información: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Apoyo Actividades Estratégicas</li> <li>* Integración con las Operaciones</li> </ul> </li> <li>➤ Comunicación: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Internas / Externas</li> <li>* Medios</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Supervisión y Seguimiento y/o Monitoreo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supervisión Concurrente</li> <li>➤ Evaluación Independientes <ul style="list-style-type: none"> <li>* Alcance y Frecuencia</li> <li>* Quiénes evalúan</li> <li>* Proceso de Evaluación</li> <li>* Metodología /Documentación</li> <li>* Plan de Acción</li> </ul> </li> <li>➤ Reportes de Deficiencias</li> </ul>	

**FUENTE:** Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos, 1997

**ELABORADO:** Autor de Tesis

#### **2.2.14 Método COSO II**

El E.R.M. (Administración del Riesgo Empresarial), es reconocido como el standard para cumplir con la sección 404 de la Ley Sarbanes-Oxley, por tanto, se presenta un resumen del E.R.M. COSO II, así como una aplicación a la labor de auditoría de las diferentes organizaciones como un verdadero valor agregado de sus labores como es el caso de las auditorías internas, representativas en el sector público y privado en su dirección y manejo por sus contadores públicos.

“Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y los demás personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del

emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que puedan afectar a la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer de seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la entidad”<sup>14</sup>

#### **2.2.14.1 Fundamentos del E.R.M.**

Las empresas con ánimo o sin ánimo de lucro deben propender a crear valor a sus protectores, dueños o accionistas, así como la de enfrentar y superar la incertidumbre, desafiándolas con preparación suficiente, para poder proveer una estructura conceptual, así la gerencia trate de manera efectiva la incertidumbre que representan los riesgos y oportunidades, y así enriquecer su capacidad para generar valor.

#### **2.2.14.2 Componentes de la Administración de Riesgos Empresariales**

El riesgo es la posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos, en los procesos, en el personal y en los sistemas internos generando pérdidas. Los riesgos se clasifican en cuatro grandes tipos; El riesgo de reputación, el riesgo del mercado, el riesgo de crédito y el riesgo operacional en todas sus divisiones; Como formalidad de prevención, detección y mitigación a dichos riesgos, el E.R.M., determinó ocho riesgos interrelacionados, los cuales muestra como la alta gerencia opera un negocio, y como están integrados dentro del proceso administrativo en general, ellos son:

- ✓ Entorno Interno
- ✓ Definición de Objetivos
- ✓ Identificación de Eventos
- ✓ Valoración de Riesgos
- ✓ Respuesta al Riesgo

---

<sup>14</sup> GAITAN ESTUPIÑAN, Rodrigo; *Control Interno y Fraudes*, Segunda Edición, Eco-Ediciones, Bogotá, 2006. Pág.43

- ✓ Actividades de Control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Monitoreo.<sup>15</sup>

### **2.2.14.3 Informe COSO**

El informe COSO es un documento que contiene las principales directrices para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al control interno

### **2.2.15 Papeles o Células de Trabajo**

Es el conjunto de células y documentos elaborados u Obtenidos por el auditor durante el curso de la auditoría. Estos sirven para evidenciar en forma suficiente, competente y pertinente el trabajo realizado por los auditores y respaldar sus opiniones, los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones presentadas en los informes sobre la forma que la administración de la entidad ha cumplido sus responsabilidades y objetivos planteados.

#### **2.2.15.1 Objetivos**

- 1. Registrar el Trabajo Efectuado por el Auditor.-** Proporciona un registro sistemático y detallado de los procedimientos aplicados.
- 2. Respalda el Informe del Auditor.-** Tiene que ser suficiente para respaldar las opiniones, los hallazgos, las conclusiones y recomendaciones contenidas en los informes y otros documentos originados por la auditoría.

---

<sup>15</sup> IBIDEM. 14, Pág. 52

3. **Documentar el conocimiento, el estudio y la evaluación de la estructura del control interno.-** Incluye los resultados del examen y evaluación de la estructura del control interno como medio para determinar los niveles de riesgo.
4. **Sirve como fuente de Información.-** Si están bien elaborados, sirve para redactar los informes, y para consultar en futuros exámenes.
5. **Facilita la Revisión y Supervisión.-** En la ejecución del examen permite verificar la forma en que los auditores cumplen con los planes y programas aprobados.
6. **Ayuda en el Desarrollo Profesional.-** Estructura por escrito los procedimientos a desarrollar y los resultados de su aplicación, y exponga con objetividad su criterio. Cuidado Profesional, su creatividad y permite una manera intangible de cumplir con las normas, como medio para evaluar su desempeño.

#### **2.2.15.2 Archivos de los Papeles de Trabajo**

Los papeles de trabajo deben ser archivados de manera que permitan un acceso fácil a la información contenida en los mismos. Los archivos de los papeles de trabajo de una auditoría suelen clasificarse en dos tipos: Archivo permanente y archivo corriente.

##### **a) Archivo Permanente**

El objetivo de preparar y mantener un archivo permanente es el de tener disponible la información que se necesita en forma continua sin tener que reproducir esta información cada año. El archivo permanente debe contener toda aquella información que es válida en el tiempo y no se refiere exclusivamente a un solo período. Consiste en la obtención de una comunicación escrita de un tercero independiente de la empresa examinada y que se encuentra en

posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones del hecho económico y de informar válidamente sobre la misma.

✓ Contenido de un Archivo Permanente

- \* Breve historia de la compañía
- \* Participación de accionistas
- \* Escritura de constitución y/o modificaciones
- \* Organigramas
- \* Descripción de manuales y procedimientos y flujogramas
- \* Certificados de constitución y gerencia
- \* Actas de asamblea y juntas directivas
- \* Litigios, juicios y contingencias
- \* Obligaciones a largo plazo
- \* Otros que considere el Auditor

**b) Archivo Corriente**

Este archivo recoge todos los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. Los tipos de información que se incluyen en el presente archivo son: programas de Auditoría, información general, balance de comprobación de trabajo, asientos de ajustes y reclasificación y cédulas de apoyo.<sup>16</sup>

**2.2.16 Índice**

Los índices de auditoría son símbolos numéricos, alfabéticos y alfanuméricos, que colocados en el ángulo superior derecho de los papeles de trabajo, con lápiz rojo permiten un ordenamiento lógico y facilita su rápida identificación. Los índices de auditoría se utilizan a manera de referencias cruzadas para relacionar entre sí los papeles

---

<sup>16</sup> CARDOZO, Hernán, *Auditoría del Sector Solidario*, Bogotá, 2006, 1era Edición, Ediciones Ecoe, Pág. 413.

de trabajo, de este modo se puede vincular la información contenida en dos o más células.

La utilización de los índices obedece también otros criterios.

- ✓ El índice numérico se utiliza en los papeles de trabajo generales como: Borrador del informe, orden de trabajo, programa de trabajo, cuestionarios, asientos de ajustes y reclasificación, estados financieros, comunicaciones varias.
- ✓ El índice Alfanumérico se utiliza en los papeles de trabajo específicos, de acuerdo al plan de cuentas vigentes en la empresa y su clasificación.

Ejemplo.      Activo-A  
                    Bancos – A1

Para identificación de las hojas dentro de una misma analítica se utilizaran el número fraccionario. El numerador indica el número de orden de la hoja y el denominador el número de las hojas que conforman la analítica.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> BACON, Charles, *Manual de Auditoría Interna*, México, 1996, 2da., Edición, Editorial Limusa, pág. 79-80.

**2.2.16.1 CUADRO 2: Ejemplo del índice Alfabético Doble Numérico y el índice Numérico:**

<b>NOMBRE DE LA CÉDULA</b>	<b>TIPO DE CÉDULA</b>	<b>ÍNDICE ALFABETICO DOBLE NUMERICO</b>	<b>ÍNDICE NUMERICO PUC</b>
Balance General Activo	Hoja de Trabajo	<b>BG/1</b>	<b>1</b>
Balance General Pasivo	Hoja de Trabajo	<b>BG/2</b>	<b>2</b>
Balance General Patrimonio	Hoja de Trabajo	<b>BG/3</b>	<b>3</b>
Estado de Resultados Ingresos	Hoja de Trabajo	<b>PyG/1</b>	<b>4</b>
Estado de Resultados Egresos	Hoja de Trabajo	<b>PyG/2</b>	<b>5</b>
Estado de Resultados Costo de Ventas	Hoja de Trabajo	<b>PyG/3</b>	<b>6</b>
DISPONIBLE	Sumaria	<b>A</b>	<b>11</b>
CAJA GENERAL	Analítica	<b>A1</b>	<b>110505</b>
Caja General Oficina Principal	Sub-analítica	<b>A1/1</b>	<b>110505-01</b>
Caja General Sucursal A	Sub-analítica	<b>A1/2</b>	<b>110505-02</b>
CAJAS MENORES (Fondos Fijos)	Analítica	<b>A2</b>	<b>110510</b>
Caja Menor Oficina Principal	Sub-analítica	<b>A2/1</b>	<b>110510-01</b>
Caja Menor Sucursal A	Sub-analítica	<b>A2/2</b>	<b>110510-02</b>
BANCOS	Analítica	<b>A3</b>	<b>111005</b>
Banco X Cuenta nnnnn1	Sub-analítica	<b>A3/1-1</b>	<b>11100501-01</b>
Banco Y	Sub-analítica	<b>A3/2-1</b>	<b>11100502-01</b>
INVERSIONES	Sumaria	<b>B</b>	<b>12</b>
CLIENTES	Analítica	<b>C1</b>	<b>130505</b>
Cliente A	Sub-analítica	<b>C1/1</b>	<b>130505-001</b>
Cliente B	Sub-analítica	<b>C1/2</b>	<b>130505-002</b>

Fuente: <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse128.html>

Elaborado: Autor de Tesis

## 2.2.17 Marcas

Son símbolos o signos que se utilizan en el ejercicio de la auditoría, para explicar en forma resumida las pruebas efectuadas por el auditor en cumplimiento de los programas y técnicas de auditorías utilizadas.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> DE LA PEÑA GUTIÉRREZ, Alberto, *Auditoría un Enfoque práctico*, primera edición, COPYRIGHT, España, 2008

### 2.2.17.1 CUADRO 3: EJEMPLO DE MARCAS DE AUDITORÍA.

MARCA	SIGNIFICADO
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
⊙	Confrontado correcto
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
□	Totalizado
□	Conciliado
□	Circularizado
□	Inspeccionado

Fuente: <http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse130.html>

Elaborado: Autor de Tesis

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

- \* Con la realización de la auditoría operacional a los procesos del departamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba periodo 2012., se determinará la eficiencia y eficacia en los procesos para la toma correcta de decisiones.

##### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

- \* La auditoría operacional consentirá el análisis sobre el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba.
- \* Al realizar la auditoría operacional a la cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba, permitirá evaluar la eficiencia y eficacia en los procesos, durante el periodo Enero-Diciembre 2012
- \* Al emitir un informe proponiendo mejoras Y/o soluciones que puedan adaptarse a la organización logrará que la institución mejore sus procesos operativos y financieros.

#### **3.2 VARIABLES**

##### **3.2.1 Variable Independiente.- Auditoría Operacional**

##### **3.2.2 Variable Dependiente.- Procesos Administrativos**

Eficiencia, Eficacia y Economía.

### **3.3 Tipo de Investigación.**

La presente investigación de tesis sobre: Auditoría Operacional al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba periodo 2012. Se enmarca bajo la modalidad de cualitativa y cuantitativa.

Cuantitativa, debido a que se planteó el problema de estudio y se construyó el marco teórico, el cual permitió construir la hipótesis que se sometió a prueba para su verificación mediante la aplicación de las encuestas a directivos y empleados del mencionado Departamento objeto de estudio, es así que en el presente trabajo capítulo los datos recolectados fueron tabulados y analizados según la medición numérica resultante de cada pregunta.

Cualitativa, ya que se observaron eventos habituales y actividades cotidianas en la institución permitiendo adquirir un punto de vista interno de los procesos llevados a cabo en el Departamento de Crédito, esto permitió la noción del diseño de la propuesta y su desarrollo bajo los lineamientos teóricos, las mismas que se plasmó en los hallazgos, conclusiones y recomendaciones que fundamentaron la hipótesis.

#### **3.3.1 Tipos de Estudio de Investigación**

Para esta auditoría se utilizaran los siguientes:

**Documental.-** Porque se basa en documentos técnicos y de toda la información proporcionada por la cooperativa, archivada con respecto a los créditos.

**Descriptivos.-** Puesto que se describirán de forma detallada los procesos y los procedimientos, mediante la aplicación los flujogramas del Departamento de Crédito.

**De Campo.-** La presente investigación se realizó en el mismo lugar en donde se desarrollaron los acontecimientos, además fue en contacto con los gestores del problema investigado. la misma que permitió obtener información en forma directa y precisa.

**Bibliográfica.-** Porque se basó en recopilación y análisis de textos y documentos de diversos autores sirviendo esto como base para el desarrollo de la propuesta.

### **3.4 Población y Muestra**

La población “es un conjunto de unidades de observación, que se consideran en el estudio del cual se obtiene información. Por ende, la presente investigación enfocó su población en el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba, la cual en esta área concreta se someterá a la observación y el estudio pertinente de la investigación, para lograr los objetivos se determinó que la población es finita, es decir que el número de personas con el cual se trabajó fue reducido por lo que no es necesario el establecimiento de una muestra. Cabe destacar que las personas que conforman el Departamento de Crédito, tiene un nivel académico de instrucción superior.

Para éste trabajo se procedió a solicitar el listado de las personas que trabajan en el departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., para así conocer el número total de la población a estudiar, el cual fue de siete (07) personas. A partir de los datos obtenidos se procedió al desarrollo de la investigación.

### 3.4.1 Población Del Departamento De Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba.

**Tabla 1: Población del Departamento de Crédito**

Nombre de Cargo	Número de Personas
Jefe de Negocios	1
Jefe de Agencia	1
Jefe de Crédito	1
Asesores de Crédito	4
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

**Fuente:** Área de Talento Humano

**Realizado:** Autor de Tesis

## 3.5 Métodos, Técnicas e Instrumentos

### 3.5.1 Métodos de Investigación.

En esta investigación se utilizará los siguientes métodos:

- **Analítico – Sintético.-** Porque durante desarrollo de la auditoría se analizaron procesos del departamento evaluado, permitiendo identificar las áreas críticas; de la misma manera se procedió a unificar las tareas y actividades llevadas a cabo en el departamento de crédito.
- **Inductivo - Deductivo.-** Porque se observó la forma en que se asoció el desarrollo de la auditoría operacional y los procesos de crédito del mencionado departamento y esto a su vez permitió corroborar la hipótesis planteada.
- **Histórico - Lógico:** Utilizado en el Cap. I y II. Se analizó la trayectoria del ente auditado y su evolución, poniendo de manifiesto la lógica interna de desarrollo de las actividades hasta llegar al conocimiento más profundo que significa la esencia y la partida para la propuesta

### 3.5.2 Técnicas de Investigación

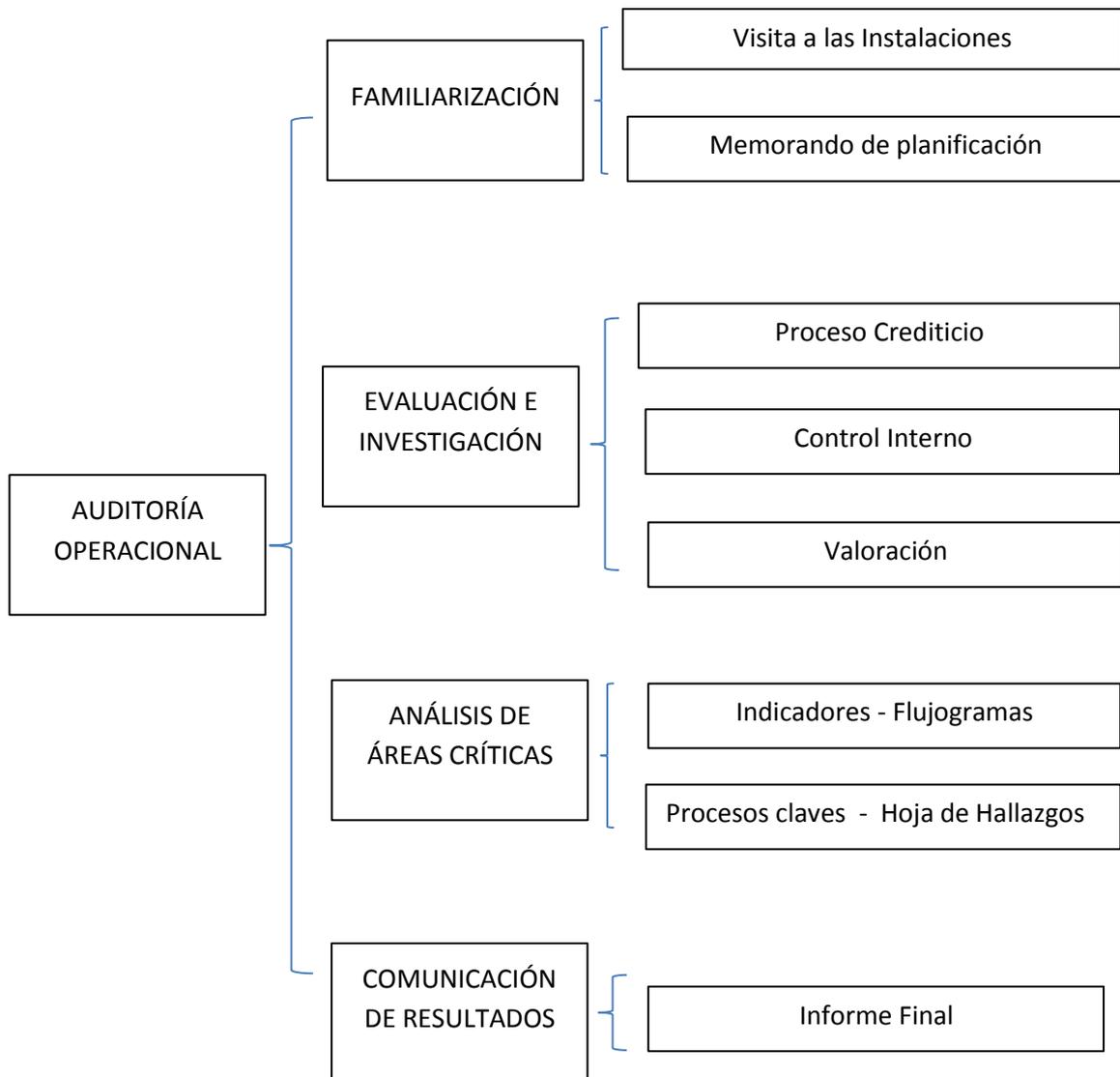
Las técnicas que se utilizarán en la investigación son las siguientes técnicas:

- **Observación.-** Se aplicará para el examen de la documentación, actas de directorio, juntas o comités, manuales de organización, de descripción de cargos, de procedimientos, correspondencia relacionada con la organización y marcha del ente, organigramas, declaraciones de políticas y filosofía de administración, todo lo cual debe otorgar conocimiento del área o entidad examinada y para la apreciación real obtenida por el auditor. Para lo que se utilizará fichas de registros de datos.
- **Entrevista.-** Esta técnica se aplicará al gerente y al personal encargado de lo que es crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., a fin de obtener información que nos ayude con la presente investigación la cual será confirmada y documentada y para ello se utilizara cuestionarios, guía de entrevista.
- **Encuestas.-** Se aplicará a los trabajadores y Administrativo así como a los clientes con el fin de obtener información relevante de un universo, la cual posteriormente deben ser tabulados el mismo que permitirá llegar a conclusiones del área examinada mediante la aplicación de los cuestionarios.
- **Análisis.-** Se examina cuidadosamente la información recopilada. Se comprueba la calidad de la información y su relevancia ante los hechos advertidos en las etapas de investigación, para poder definir él o los problemas, precisar su significado y trascendencia, identificar sus causas y buscar las soluciones.

**CAPÍTULO IV: AUDITORÍA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., MATRZ RIOBAMBA PERÍODO 2012.**

**DISEÑO DE AUDITORÍA OPERACIONAL**

GRÁFICO Nº 1



**4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., MATRIZ RIOBAMBA PERÍODO 2012.**

AP 1/2

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** AUDITORÍA OPERACIONAL

**ENTE AUDITADO:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., MATRIZ RIOBAMBA

**ÁREA:** DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

**PERÍODO:** 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

**DIRECCIÓN:** VELOZ N0 23-34 ENTRE LARREA Y COLÓN

# ARCHIVO

# PERMANENTE

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUTOR DE TESIS	S.A.S.H. 18/11/2013	01/01/2014

## ÍNDICE

### DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. MATRIZ RIOBAMBA.

#### 4.1 ARCHIVO PERMANENTE

<b>ARCHIVO PERMANENTE</b>	
ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA	<b>AA</b>
NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN	<b>NI</b>
CARTA DE REQUERIMIENTOS	<b>CR</b>
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	<b>MP</b>
INFORMACIÓN GENERAL	<b>IFG</b>

#### 4.1.1 ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA

##### 4.1.1.1 PROPUESTA DE SERVICIOS

Riobamba, 19 de Diciembre del 2013

Ingeniero

Pedro Khipo

GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de quien conformo la Firma Auditora “ALS & Asociados. S.A.”, (nombre Utilizado para llevar acabo el trabajo). El motivo de la presente es para agradecerle la apertura que me ha brindado, al proporcionar la información necesaria para realizar el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

La propuesta comprende:

- ✓ Objetivos y Alcance
- ✓ Etapas en la que se ejecutará la revisión
- ✓ Enfoque general del trabajo
- ✓ Evaluación del control Interno
- ✓ Revisión Legal
- ✓ Personal asignado

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	19/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	20/12/2013

El servicio será personalizado con alto valor profesional, por lo que estaré gustoso de atenderlas.

Cualquier aclaración a esta oferta de servicios profesionales, no dude en contactarse con “ALS & Asociados. S.A.”

Atentamente,

---

Segundo Alonso Sinaluisa Huaraca

AUDITOR

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	19/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	20/12/2013

## **OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

El objetivo del presente trabajo es realizar una Auditoría Operacional al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., con el propósito de incrementar la eficiencia y eficacia en sus procesos, al establecer resultados correctivos que le permitan a la gerencia tomar decisiones apropiadas, aplicando los procedimientos y normas de auditoría de general aceptación en el país.

Esta investigación comprende la Auditoría operacional que se realizará al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el período comprendido enero Diciembre del 2012.

## **ETAPAS EN LAS QUE SE EJECUTARÁN LA AUDITORÍA**

- Conocimiento previo de la institución
- Definir áreas críticas poniendo énfasis en los sistemas de control interno, administrativos del área correspondiente.
- Revisión de la documentación sustentatoria.
- Análisis de los problemas para formular juicios.
- Preparar los informes preliminares de la carta a la gerencia, mismos que se pone a consideración de la administración mayor de la institución a fin de discutir y definir la emisión de los definitivos.

## **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

La estructura del control interno dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., debe estar orientada a la consecución de los objetivos estratégicos; por tanto se revisarán que los controles internos se orientan a ese sentido, en cada uno de sus componentes, los cuales se detallan a continuación.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	19/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	20/12/2013

- Ambiente de control
- Evaluación de Riesgo
- Actividad de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo

### **COLABORACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

Para el desarrollo eficiente, concreto y oportuno la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., en especial el departamento de crédito, se compromete a prestar ayuda necesaria al auditor, esta consistirá en proveer toda aquella información que sea necesaria para el adecuado desarrollo de la Auditoría Operacional a aplicarse.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	19/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	20/12/2013

#### 4.1.2 CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES

##### COMPARECIENTES:

El la ciudad de Riobamba, el 20 de Diciembre del 2013, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., que en adelante se le denominará contratante, representada por su Gerente Ing. Pedro Khipo, y por otra parte la firma auditora ALS & Asociados. S.A., a la que en adelante se denominará contratista, convienen en celebrar el presente contrato de Prestación de Servicios de Auditoría Operacional al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., por el periodo Enero – Diciembre 2012, conteniendo las siguientes cláusulas.

##### PRIMERA: ANTECEDENTES

La firma contratista, presentó un oficio al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., para solicitar se brinde la apertura necesaria para realizar el trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A., siendo su respuesta favorable, por lo que se puso en marcha el presente trabajo.

##### SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO

Por medio del presente contrato, el contratista se compromete con la constitución contratante, a realizar la Auditoria Operacional del Departamento de Crédito de la institución, a través de la revisión y evaluación del control interno, actividades que se llevarán a cabo con profesionalismo y eficacia. El examen a practicarse y sus resultados concluirían con la presentación del informe correspondiente de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptados, el mismo que será de conocimiento y uso exclusivo del Gerente de la institución contratante, para efecto de lo anterior, el contratante proporcionará al contratista los instrumentos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, los cuales quedan bajo custodia hasta la terminación de este contrato.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	20/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	20/12/2013

**TERCERA: TERMINACIÓN**

Las partes convienen en que se pueda dar por terminado el contrato en cualquier momento. El incumplimiento a lo establecido en el presente contrato dará motivo a su anulación y a la aplicación de las disposiciones legales correspondientes.

---

Segundo Alonso Sinaluisa Huaraca

AUDITOR

---

Ing. Pedro Khipo

Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	20/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	20/12/2013

**4.1.3 NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN****SECCIÓN:** Auditoría**ASUNTO:** Notificación de Inicio de Examen

Riobamba, 23 de Diciembre del 2013

**Señores****FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA”  
LTDA.**

Presente

De mi consideración:

En cumplimiento con el contrato suscrito con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., notifico a ustedes que ALS & Asociados. S.A., Firma Auditora a través de su personal, ha iniciado una Auditoría Operacional, al Departamento de Crédito de la institución, por el período Enero-Diciembre 2012, con el propósito de que se sirvan dar las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo y colaborar con su presencia de ser necesario para el desarrollo de nuestra actividad.

Atentamente,

---

Segundo Alonso Sinaluisa Huaraca

AUDITOR

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	23/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	24/12/2013

#### 4.1.4 CARTA DE REQUERIMIENTO

**PARA:** Ing. Víctor Cisneros - Jefe de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.

**DE:** Equipo de Trabajo

**FECHA:** 24/12/2013

**ASUNTO:** Carta de Requerimiento o Solicitud de Información

Por medio de la presente solicito se sirva facilitar la misión, visión, el Organigrama Estructural, funcional y la nómina de los funcionarios del área evaluada, todo esto en vista de que nos encontramos realizando la Auditoría Operacional al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba, por el periodo Enero-Diciembre del 2012

Atentamente,

---

Segundo Alonso Sinaluisa Huaraca

AUDITOR

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	24/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	24/12/2013

#### **4.1.5 MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN CONOCIMIENTO DEL ENTORNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., MATRIZ RIOBAMBA**

### **AUDITORÍA OPERACIONAL**

#### **ANTECEDENTES**

La contratación se efectuó el 24 de Diciembre del 2013, el motivo de este contrato es efectuar una Auditoría Operacional a los procesos de las operaciones en el Departamento de Crédito ya que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba no ha realizado este tipo de auditoría anteriormente.

#### **MOTIVOS DE LA AUDITORÍA**

La motivación de efectuar una Auditoría Operacional resulta del deseo por parte de la gerencia de conocer más sobre el rendimiento de una actividad en términos de eficiencia en el uso de los recursos, eficacia en el logro de las metas y objetivos y economía en la obtención de recursos en el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., la labor está enfocada desde el punto de vista de cómo se puede mejorar las operaciones.

Al ser el Departamento de Crédito la razón de ser de una institución financiera pues se constituye en el principal medio para generar ingresos, puesto que desde los procesos que en este departamento se generan se puede obtener recursos para solventar las necesidades que mantenga la institución, y ya que de su normal funcionamiento depende el éxito de la Cooperativa es importante su estudio a través de la Auditoría Operacional, mediante la ejecución de un examen crítico y sistemático para mejorar los procesos y sugerir alternativas que permitan corregir las deficiencias que se producen.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	24/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	24/12/2013

## OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

### GENERAL:

- Realizar una auditoría operacional, a los procesos del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba periodo 2012. Para evaluar la eficiencia y eficacia en los procesos de Departamento.

### ESPECÍFICOS:

- Determinar si las operaciones en el Departamento de Crédito se encuentran enmarcados dentro de los lineamientos establecidos por la institución.
- Aplicar los respectivos procedimientos de Auditoría para obtener evidencia suficiente y competente.
- Elaborar un informe para comunicar los resultados del examen mediante conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de los procesos operativos.

### PERSONAL CLAVE PARA EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA

FUNCIÓN	NOMBRE:
Jefe de Negocios	Lic. Alberto Yáñez
Jefe de Agencia	Marcelo Guamán
Jefe de Crédito	Julio Vaquilema
Asesor de Crédito	Samuel Ashqui
Asesor de Crédito	Mario Ganán
Asesor de Crédito	Marcelo Chicaiza
Asesor de Crédito	Wilson Chacahuasay

### EQUIPO DE TRABAJO

DESIGNACIÓN	SIGLAS	NOMBRE	CATEGORÍA
Directora de Tesis	LE	Ing. Letty Elizalde	Supervisor de Auditoría
Miembro del Tribunal	SE	Dr. Sergio Esparza	Supervisor de Auditoría
Autor de Tesis	AS	Alonso Sinaluisa	Encargado de Auditoría

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	SHSA	24/12/2013
<b>Revisado por:</b>	EMLK	24/12/2013

#### 4.1.6 Información General

##### 4.1.6.1 Introducción.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., cuenta con 37.978 socios, atendidos con esmero en sus ocho agencias, ubicadas en la provincia de Chimborazo y en las ciudades de Quito, Guayaquil y Santo Domingo de los Tsáchilas.

En la dinámica del sistema Financiero Popular y Solidario, la Cooperativa “FERNANDO DAQUILEMA”, confirma su accionar conforme a la ley de Economía Popular y Solidaria, al integrar como herramienta de gestión institucional el balance social cooperativo, informe que con mucha satisfacción lo presentaremos a la comunidad, para evidenciar la transparencia de nuestra gestión en la administración de los recursos sagrados de todos y cada uno de quienes conformamos la Gran Familia Daquilema.

Con mucho Orgullo y gracias a Dios y a la confianza que día a día nos entregan miles de familias ecuatorianas, nos hemos convertido en la principal Cooperativa de Ahorro y Crédito, nacida del corazón del pueblo Puruhá. Esta realidad nos compromete cada vez más servirle con calidad y con los mejores productos y servicios permitidos por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

Estamos conscientes que en el desarrollo y crecimiento que hemos experimentado en estos 7 años es necesario contar con la evaluación de nuestros socios, razón por la cual vemos a la generación del 1er. Balance Social como un aporte para que la comunidad a la cual servimos nos apoye con nuevas ideas y propuestas para cumplir con los principios cooperativos.

Gracias por vuestra confianza, por ello, les invitamos a seguir siendo parte del selecto grupo de seres humanos de calidad que utiliza nuestros servicios y que promueve el desarrollo sustentable de nuestro Ecuador, Pluricultural y Plurinacional en el marco del Sumak Kawsay.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	27/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

#### 4.1.6.2 Reseña Histórica

##### ¿Quién es FERNANDO DAQUILEMA?



Fernando Daquilema debió nacer hacia 1845 aproximadamente. Vivió la Historia de su pueblo, es decir una historia de trabajo forzado, de explotación, de rebeldía y de liberación. La vivencia de los principios y valores milenarios de su pueblo le permitió contar con la confianza de su gente. Así, en 1871 se convirtió en el principal líder del gran levantamiento en contra de los injustificados impuestos y tributos que se les obligaba pagar a los indígenas. Por ello, su pueblo lo llamó “Ñukanchik Jatun Apu” (nuestro gran señor) y lo nombró Rey.

A Daquilema le asesinó el gobierno de Gabriel García Moreno. Por defender la vida y los derechos de su pueblo fue declarado culpable y fusilado en Yaruquíes el 8 de abril de 1872. Daquilema quiere decir “Señor con mando”. El, junto con otros hombres y mujeres han sido pioneros de la construcción del estado Plurinacional y Pluricultural.

En su honor, seres humanos visionarios de la parroquia Cacha, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, allá a fines del siglo pasado decidieron emprender en una caja de ahorro, a la que le llamaron “El Banco Puruwa Kacha”. Con el asesoramiento del Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio, FEPP, en 1990 la entidad se legaliza y se convierte en la Cooperativa de Desarrollo Comunal “Fernando Daquilema”, proveyendo servicios a favor del desarrollo local de la Parroquia.

En el año 2005, gracias a la experiencia anterior y a la visión integradora de una nueva generación de líderes y lideresas, se reforma el estatuto y se consigue el 25 de Julio del año 2005 construir la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., con el objetivo de convertirla en uno de los instrumentos de desarrollo sustentable del pueblo Puruwa.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por</b>	SHSA	27/12/2013
<b>Revisado por</b>	EMLK	28/12/2013

**En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.,** estamos comprometidos con el fortalecimiento y desarrollo de la Economía Popular y Solidaria; por ello en estos 8 años nos hemos constituido en la Cooperativa más grande, sólida e intercultural de la Nación Puruwa. Hoy contamos con 50.000 socios, 10 agencias, en 5 provincias y activos de 30´000.000 millones de dólares, esto da fe de nuestra solidez y de la confianza depositada por nuestros socios/as.

En la Cooperativa “Fernando Daquilema” trabajamos en base a los principios cristianos para contribuir a la construcción de la interculturalidad. Nos esforzamos por contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, desarrollo personal y familiar de todos nuestros socios/as y colaboradores directos e indirectos.

En la Cooperativa “Fernando Daquilema”, trabajamos por la responsabilidad social y financiera; apoyando a la preservación del medio ambiente, a la educación, salud, fortalecimiento organizativo, reivindicación de derechos humanos entre otras.

Trabajamos por los más empobrecidos a los que les ofrecemos acciones y soluciones que mejoran sus condiciones de vida; por ello somos los pioneros en romper las cadenas de la usura.

Bienvenidos a una nueva forma de hacer cooperativismo.

Ing. Pedro Khipo

**GERENTE GENERAL**



	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	27/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	27/12/2013

#### 4.1.6.3 Misión

“Somos una entidad financiera de economía popular y solidaria, que fomentamos el desarrollo económico de nuestros socios/as, con eficiencia y responsabilidad social; otorgando productos y servicios oportunos de calidad en sus zonas de influencia, con personal competente y comprometido, mediante la permanente innovación institucional.”

#### 4.1.6.4 Visión

A finales del año 2014, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” es una entidad intercultural que crece en forma sustentable, con enfoque de calidad, mejorando y diversificando los productos, servicios y procesos; fortaleciendo su imagen y prestigio institucional con identidad propia, siendo referente de servicios financieros de la economía popular y solidaria, basado en principios cristianos, construyéndose en una herramienta de desarrollo económico y social en su territorio de influencia.

#### 4.1.6.5 Principios y Valores Institucionales

1. Principio cristiano.
2. Solidaridad.
3. Reciprocidad.
4. Participación social y comunitaria.
5. Transparencia.
6. Honradez.
7. Interculturalidad.
8. Ética y Moral.
9. Espíritu Cooperativo.
10. Confianza.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	27/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

#### **4.1.6.6 Productos y Servicios que Ofrece**

- ✓ Ahorro a la Vista
- ✓ Kullki Mirak
- ✓ Crédito Individual
- ✓ Inversiones a plazo fijo
- ✓ Credi Iglesias

#### **4.1.6.7 Trayectoria 9 Años de Vida Institucional**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito en este 2013 estará cumpliendo 8 años de vida institucional, 8 años, en los que se ha venido demostrando el compromiso, la decisión de crecer juntamente con nuestros socios.

De lo que fue una caja comunal, hoy es un de las instituciones de intermediación financiera más importantes del centro del país. Todo gracias a la confianza de nuestros socios, a la fidelidad de varias personas que creen en esta institución de raíces puruwaes, a los servicios oportunos que les hemos ofrecido al conglomerado chimboracense que radica en las ciudades en las que tenemos presencia.

Es por aquellas personas que dan su fuerza laboral y productiva en las grandes ciudades, que nació la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, para ser el aliado en el objetivo de alcanzar un estilo de vida mejor, el socio idóneo en sus proyectos productivos.

Gracias queridos socios, por su fidelidad, por su confianza, nos falta aún mejorar, sin embargo estamos en el camino, porque nuestro objetivo es alcanzar su satisfacción.

No queremos que sus sueños y objetivos queden tan sólo plasmados en una idea, **PERMÍTANOS AYUDARLE.**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	27/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

#### 4.1.6.8 Créditos que Ofrecen

La cooperativa dirige sus productos de crédito de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla Nº 2:** Productos Crediticios

Crédito de Consumo	Personas naturales en relación de dependencia.
Microcréditos	Microempresarios, Personas naturales y jurídicas propietarios de unidades productivas
Créditos Comerciales	Personas naturales o jurídicas

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba

**Elaborado:** Autor de Tesis

**Cuadro Nº 3:** Destino del crédito

Crédito de Consumo	Pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor.
Microcréditos	Actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.
Créditos Comerciales	Destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redivales, directamente relacionados con la actividad financiada.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba

**Elaborado:** Autor de Tesis

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	27/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

#### 4.1.6.9 Elegibilidad y Requisitos de los Sujetos de Crédito

Serán Serán elegibles como sujetos de crédito, aquellos que cumplan con los siguientes requisitos, y que no contravengan lo dispuesto en la Ley y lo establecido en el Capítulo 3 “Políticas Generales de Crédito”, Título 3.4 “Operaciones Restringidas”, del presente Manual.

- a. Ser mayor de edad; mínimo 18 años con un máximo de 75. El seguro de desgravamen tendrá las siguientes coberturas: de 18 hasta a 70 años, 100%; y desde 71 hasta 75 el 50% de cobertura.
- b. Ser socio activo al momento de presentar la solicitud de crédito;
- c. Mantener como mínimo 7 días de apertura de cuenta, para presentar una solicitud de crédito:
- d. Acreditar estabilidad residencial (mínimo un año en la zona de acción de influencia de la COAC) y ocupacional (mínimo 6 meses);
- e. Deberán pasar a la instancia máxima de aprobación (Comité de Crédito Ampliado), los socios que han obtenido créditos anteriores con la Cooperativa y que
  - e.1 Hayan incumplido en el pago de más de tres cuotas consecutivas; y,
  - e.2 Hayan acumulado 90 días en mora o tres cuotas de mora intermitentes.
- f. Acreditar al menos 1 año la actividad económica dentro de la zona geográfica en la que opera la Cooperativa, en el caso de que sea menor el tiempo se deberá comprobar que tuvo dicho tiempo de arraigo en el lugar anterior:
- g. Que desarrollen su actividad en los sectores de la producción, comercio, servicios, agricultura o ganadería y orientados a los segmentos definidos en la Codificación de las Regulaciones del Banco Central de Ecuador; respecto al Crédito. Debiendo la Jefatura de Negocios mantener actualizada esta normativa;
- h. No mantener créditos castigados en la Cooperativa y/o otras Cooperativas financieras como deudor principal, solidario o garante; y,
- i. Presentar garantías a satisfacción de la Cooperativa, según la especificación por línea de crédito.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	27/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

#### 4.1.6.10 Niveles de Aprobación

**Tabla Nº 4:** Niveles de Aprobación

Nivel jerárquico	Constituido por	Forma de reunión	Límites
1	<b>Consejo de Administración y Gerente General</b>	Presencial, comisión especial designada por el Consejo de Administración	Solicitudes de créditos que se salgan de los parámetros expresamente establecidos en el presente Manual y Créditos vinculados
2	<b>Comité de Crédito Ampliado:</b> Jefe de Negocios, Jefe de Agencia y Jefe de Crédito	Presencial para todas las oficinas; la documentación será enviada a la Matriz, informar al socio, que se tomará más tiempo para la respuesta	De US\$ 15.001 a US\$ 20.000 y las solicitudes que están dentro del literal b) del numeral 3.4 Operaciones restringidas
3	<b>Comité de Crédito:</b> Jefe de Crédito (matriz), Jefe de Agencia y Asesor de negocios, en Agencias	Virtual con Jefe de Crédito para todas las agencias Presencial para matriz	De US\$ 3.001 a US\$ 15.000
4	<b>Comité de Crédito Agencias y Matriz</b> – Jefe de agencia + asesor de Negocios; y, en Matriz, asesor Senior (mejores indicadores) + asesor de Negocios	Comité presencial	De USD 100 a US\$ 3.000

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba vigencia hasta 2014

**Elaborado:** Autor de Tesis

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	27/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

#### 4.1.6.11 Calificación de la Cartera de Créditos

La Cartera de Crédito será calificada en función de la antigüedad de las cuotas o dividendos pendientes de pago y la calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de crédito concedidas por la Cooperativa, en base de los siguientes parámetros:

- a. Capacidad de pago del deudor y sus codeudores,
- b. Cobertura e idoneidad de las garantías;
- c. Información proveniente del Buró de Crédito;
- d. Experiencia crediticia del socio, con la institución; y,
- e. Riesgo de mercado y del entorno económico.

El análisis en conjunto de estos factores, permitirá calificar el conjunto de obligaciones que tiene el deudor en la Cooperativa, dentro de las siguientes categorías de riesgo:

**Tabla № 5:** Características de los niveles de Riesgo

A	Capacidad de pago de las obligaciones, tanto de los intereses, como del capital prestado
B	Cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no sea a su debido tiempo.
C	El socio presenta elementos significativos que podrían afectar sus obligaciones con la cooperativa
D	El socio es probable que no logre cubrir sus obligaciones
E	El socio no puede cubrir sus obligaciones con terceros, se considera incobrables

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "FERNANDO DAQUILEMA" Ltda., matriz Riobamba vigencia hasta 2014

**Elaborado:** Autor de Tesis

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	27/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

#### 4.1.6.12 Créditos Micro-empresariales o Microcréditos

Son créditos no superiores a veinte mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 20.000,00) concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares Americanos (US\$ 100.000,00), o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero; y, cuyo saldo adeudado en el sistema financiero, incluyendo la operación que está siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, no supere los cuarenta mil dólares Americanos (US\$ 40.000,00)

**Tabla Nº 06:** Subproductos de la cartera de Microcréditos.

SUBPRODUCTO	DESCRIPCIÓN
Microcrédito General	Créditos destinados al fortalecimiento y/o mejoramiento de pequeños negocios o unidades de producción realizados por los socios y socias en forma individual o grupal.
Crédito Especial	Crédito destinado a socios que tienen una muy buena trayectoria en depósitos de ahorros e inversiones, que por su nombre se destinará a cubrir oportunidades de negocio del socio en corto plazo, es decir este crédito se facilitará a socios con solvencia económica y equivale a un sobregiro bancario.
Credi Mirak	Crédito destinado a microempresarios del estrato de subsistencia y acumulación simple con exclusividad a los que trabajan en los diferentes mercados del país, no se aceptan comerciantes ambulantes, ni actividades estacionales.
Credi Iglesias	Crédito destinado a los socios agrupados en organizaciones de hecho y/o jurídicas vinculadas con la religión, directivos, ex directivos y ex funcionarios, cuyo destino sea la construcción, compra de bienes, negocios y eventos religiosos

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "FERNANDO DAQUILEMA" Ltda., matriz Riobamba vigencia hasta 2014

**Elaborado:** Autor de Tesis

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	27/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

#### 4.1.6.13 Cuotas y Formas de Pago

1. Las cuotas y formas de pago se establecen en la negociación del crédito en función a la capacidad de pago del solicitante y el tipo de actividad económica.
2. La forma de reembolso de los préstamos podrá ser:
  - ✓ Cuotas fijas que incluyen la amortización de capital y el pago de intereses;
  - ✓ Cuotas decrecientes, que incluyen la amortización de capital en un monto constante en todos los dividendos y el pago de intereses;
  - ✓ La frecuencia de pagos de los créditos será: diaria, semanal, mensual y/o al vencimiento; y,
  - ✓ Los productos que establezca la Cooperativa dentro de cada grupo o tipo de crédito, podrán considerar frecuencias de pago específico, pero siempre en el marco del literal anterior

#### 4.1.6.14 Calificación Interna de Socios

La Cooperativa irá estructurando una Calificación Interna de sus Socios conforme sus necesidades en estrategias como: perfilamiento de sus socios, desarrollo de campañas, etc., para iniciar ha definido como Socios AAA: a los socios con Score mayor a 900 puntos, con un historial de más de tres créditos con la Cooperativa y con un cumplimiento en su último crédito de máximo 3 días de mora por cuota.

#### 4.1.6.15 Novación

- ✓ Novación es la operación de crédito a través de la cual se extingue la primitiva obligación con todos los accesorios y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior; no obstante las partes deben acordar mantener los accesorios, lo que se dará en modo expreso. Por accesorios se entenderán las garantías y demás obligaciones que accedan a la obligación principal. Toda novación deberá ser solicitada formalmente y por escrito por el deudor a la institución del sistema financiero.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	27/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

- ✓ Se podrá conceder este tipo de créditos cuando los socios hayan cancelado al menos el 50% del plazo establecido en el crédito vigente y si se requiere incremento en el monto deberá cancelar al menos el 80% del plazo. Toda renovación será sujeta de visita (incluye a socios AAA), excepto si la misma se produce en un tercer crédito, dentro del año a partir de la fecha de desembolso de crédito y, si es por el mismo monto del crédito vigente.
  
- ✓ Estas operaciones son nuevos créditos por tal motivo se requiere una nueva solicitud de crédito y el procedimiento para el análisis y aprobaciones de las ampliaciones o renovaciones será estrictamente el mismo descrito en el presente manual, sin embargo para efectos de monitoreo y control de la gestión serán registradas como Renovaciones.
  
- ✓ Se procederá a una renovación automática sin análisis ni visita, cuando el crédito se ha pagado normalmente con máximo tres días de mora por cuota, a partir del tercer crédito, no exista incremento en el monto y cuando haya transcurrido el 80% del plazo establecido inicialmente. En todos los casos cuando en una renovación exista un incremento en el monto se realizará la evaluación socioeconómica.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	27/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

#### 4.1.6.16 Políticas Para la Constitución de Provisiones

La cartera de Micro Crédito y de Consumo de la cooperativa, se calificará en base a los siguientes:

**Tabla Nº 7** Constitución de Provisiones

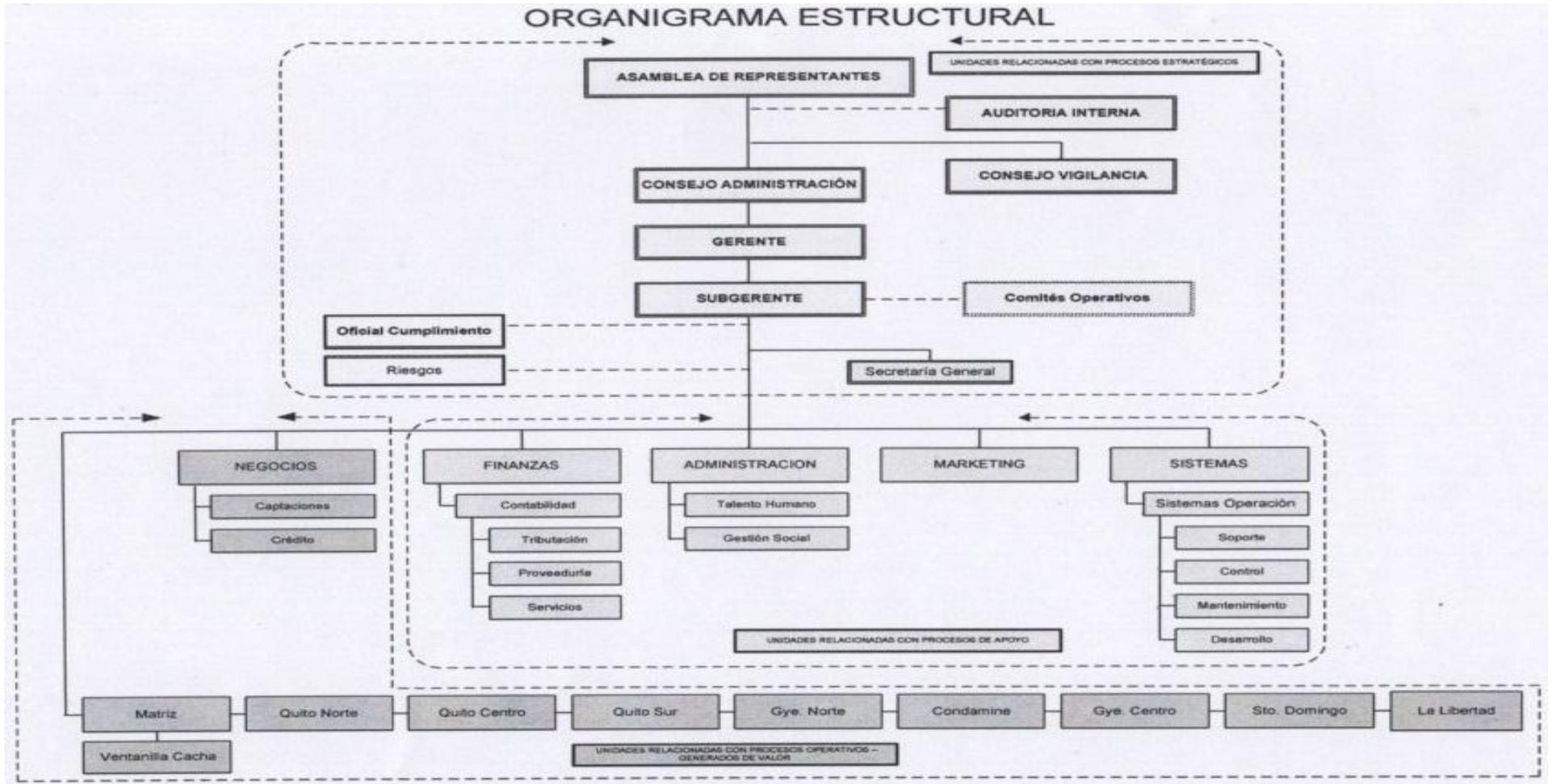
CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD	PORCENTAJE
A-1	O	1%
A-2	1 a 8	2%
A-3	9 a 15	3 a 5%
B-1	16 a 30	6 a 9%
B-2	31 a 45	10 a 19%
C-1	46 a 70	20 a 39%
C-2	71 a 90	40 a 59%
D	91 a 120	60 a 99%
E	+ 120	100%

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba vigencia hasta 2014

**Elaborado:** Autor de Tesis

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	27/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

4.1.6.17 Estructura Orgánica de la Institución



**4.2 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., MATRIZ RIOBAMBA PERÍODO 2012.**

AC 1/1

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** AUDITORÍA OPERACIONAL

**ENTE AUDITADO:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., MATRIZ RIOBAMBA.

**ÁREA:** DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

**PERÍODO:** 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

# ARCHIVO

# CORRIENTE

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUTOR DE TESIS	S.A.S.H. 15/12/2013	28/04/2014

**HOJA DE INDICE**

<b>INDICES</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>PA1 1/1</b>	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA: CONOCIMIENTO GENERAL DEL CLIENTE Y PLANIFICACIÓN</b>
<b>NO</b>	Notificación de Inicio de la Auditoría para el personal Involucrado
<b>MP</b>	Memorando de Planificación
<b>CR</b>	Carta de Requerimiento
<b>VI</b>	Visita a las Instalaciones y Entrevista Inicial
<b>EG</b>	Entrevista Preliminar al Generante de la Entidad
<b>EJD</b>	Entrevista al Jefe del Departamento de Crédito
<b>IP</b>	Informe Preliminar
<b>HM</b>	Hoja de Marcas
<b>PA2 1/1</b>	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA: EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO Y CONTROL INTERNO</b>
<b>CI</b>	Cuestionarios de C.I mediante COSO I
<b>CI</b>	Aplicación de Cuestionarios de C.I a los empleados de la Institución
<b>HRCR</b>	Hoja de Resumen de Conclusiones y Recomendaciones por cada componente
<b>CI-AC</b>	Cuestionarios de C.I específico para el área de Crédito(cartera), y aplicación
<b>TDO</b>	Tabulación de Datos obtenidos
<b>EC</b>	Encuestas a clientes y tabulación de datos
<b>EL-CI</b>	Informe del control Interno
<b>NLI-CI</b>	Notificación para la lectura del informe del Control Interno
<b>ALI-CI</b>	Lectura del Informe del Control Interno
<b>PA3 1/1</b>	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA: EXÁMEN DETALLADO DE ÁREAS CRÍTICAS</b>
<b>NPC</b>	Narrativas de los Procesos de Crédito
<b>EF</b>	Flujo-gramas
<b>DIG</b>	Diseño de Indicadores de Gestión
<b>IG</b>	Aplicación de Indicadores de Gestión
<b>HH</b>	Hoja de Hallazgos
<b>PA4 1/1</b>	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>
<b>BIF</b>	Borrador del Informe de Auditoría
<b>NLBI</b>	Notificación de lectura del Borrador del Informe de Auditoría
<b>ALBI</b>	Acta de Lectura del Borrador del Informe de Auditoría Operacional
<b>IFA</b>	Informe Final de Auditoría Operacional
<b>SH SA</b>	Sinaluisa Huaraca Segundo Alonso
<b>EMLK</b>	Elizalde Marín Letty Karina
<b>EMSS</b>	Esparza Moreno Sergio Saúl

#### 4.1.5 HOJA DE MARCAS

Las marcas de auditoría que se han definido para la evaluación y que pueden ser utilizados en los papeles de trabajo, son los siguientes:

#### CUADRO 04: HOJA DE MARCAS

<b>Als Asociados</b>	
CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba.	
AUDITORÍA A: Departamento de Crédito	
<b>MARCAS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
$\Sigma$	Sumatoria
$\checkmark$	Procedimiento Examinado, Razonable
$\phi$	Procedimiento examinado, no Razonable
$\diamond$	No existe Documentación
©	Operación Correcta
∅	Operación Incorrecta
D	Operación con Demora
@	Hallazgo
P	Cumple Política
P̄	No cumple Política
±	Incumplimiento de la normativa y Reglamentos

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

## ÍNDICE

### DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

#### 4.2. ARCHIVO CORRIENTE

<b>ARCHIVO CORRIENTE/CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>	
Programa de Auditoría	<b>PAI</b>
Notificación de inicio de la Auditoría para el Personal Involucrado	<b>NO</b>
Memorando de Planificación	<b>MP</b>
Carta de Requerimientos	<b>CR</b>
Visita a las Instalaciones y Entrevista inicial	<b>VI</b>
Entrevista preliminar al Gerente de la Entidad	<b>EG</b>
Entrevista al Jefe del Departamento de Crédito	<b>EJD</b>
Informe Preliminar	<b>IP</b>
Hoja de Marca de Auditoría Operacional	<b>HM</b>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

#### 4.2.1. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR Y PLANIFICACIÓN.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.  
AUDITORÍA OPERACIONAL  
CONOCIMIENTO GENERAL Y PLANIFICACIÓN  
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**OBJETIVOS:**

- Establecer el compromiso de colaboración con la gerencia de la empresa para la aplicación del examen.
- Obtener un conocimiento general de los procesos y/o actividades de la entidad en el departamento de crédito para iniciar con la auditoría.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF./PT	ELABORADO	FECHA
<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
1	Elabore notificación de inicio de Auditoría para el personal involucrado.	<b>NO 1/1</b>	<b>SHSA</b>	23/12/2013
2	Realizar Memorando de Planificación auditoría	<b>MP 1/3</b>	<b>SHSA</b>	24/12/2013
3	Prepare Carta de Requerimientos	<b>CR 1/1</b>	<b>SHSA</b>	24/12/2013
4	Visita Preliminar a la Institución.	<b>VI ½</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013
5	Realizar una entrevista al Gerente para obtener información general de la entidad y del departamento de crédito	<b>EG ¼</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013
6	Realizar una entrevista al jefe del Departamento de crédito	<b>EJD ¼</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013
7	Informe Preliminar	<b>IP ½</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013
8	Elabore la Hoja de Marca de Auditoría	<b>HM 1/1</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

#### **4.2.1.1 CÉDULA DE VISITA PRELIMINAR A LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., MATRIZ RIOBAMBA**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.  
Matriz Riobamba

**Fecha de Visita:** 28 de Diciembre del 2013

**Objeto de la visita:** Conocimiento General de la Institución Financiera

#### **NARRATIVA**

En la visita se pudo observar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba, cuenta con amplias y cómodas instalaciones, además cada oficina tiene modernos equipos de computación, dando una cálida y oportuna atención a los clientes.

La institución Financiera está ubicado en la vialidad N° 23-34 entre Larrea y Colón su horario de atención es de 08H00 am hasta 18H00 pm, donde culmina la jornada laboral, en la primera planta del edificio funciona un Guardia, tres cajeras, un asistente de información cuatro Asesores de Créditos, un Jefe de Agencia y una oficina de inversiones, en el tercer piso del mismo edificio están: la Secretaría, Gerencia, Subgerencia, jefe de negocios, Jefe Administrativo, todos las mencionadas oficinas son independientes, el objetivo principal de la entidad es realizar servicios de intermediación financiera con el sector de la economía popular y solidaria.

Todos los departamentos están debidamente identificados mediante información publicadas que muestra su distribución

La Institución Financiera ofrece sus productos y servicios a la sociedad de la clase baja y media, apoyando a estos sectores otorgando microcréditos.

**CÉDULA DE VISITA PRELIMINAR A LAS INSTALACIONES****Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.Matriz Riobamba**Fecha de Visita:** 28 de Diciembre del 2013**Objeto de la visita:** Conocimiento General de la Institución Financiera**NARRATIVA**

La organización de la institución financiera está dividida en tres niveles que son: Nivel Directivo( Asamblea de Representantes de Socios), Ejecutivo( Gerente General) y Operativo(jefe de negocios, jefe de agencias, Asesores de Créditos o Negocios)

Los Funcionarios principales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito son: Gerente General (Ing. Pedro Khipo), Jefe de Negocios (Lic. Alberto Yánez) y Jefe de Crédito (Sr. Julio Vaquilema).

Los servicios que ofrece la institución financiera son los siguientes.

- ✓ Ahorro a la Vista
- ✓ Kullki Mirak
- ✓ Crédito Individual
- ✓ Inversiones a Plazo Fijo
- ✓ Credi Iglesias

Se observó que solo algunos funcionarios vestían el uniforme de la institución, y también evidenció que se manifestaba el compañerismo entre el personal como la cordialidad fueron acogedores en la institución, el mismo trato de cordialidad se percibió para todos los clientes, asimismo el Gerente mantiene diálogos abiertos con la comunidad en general.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	28/12/2013



#### **4.2.1.2 CUESTIONARIO SOBRE LA ACTIVIDAD DE ESTUDIO CON FINES ACADÉMICOS**

##### **ENTREVISTA AL GERENTE DE LA INSTITUCIÓN**

**OBJETIVO:** Obtener información general de la institución y del Departamento de Crédito.

**1. ¿Cuál es su nombre y cuánto tiempo lleva en su función?**

Ing. Pedro Khipo, y estoy en mis funciones de Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., Matriz Riobamba por 9 años.

**2. ¿La institución mantiene una Planeación Estratégica?**

Si, la institución mantiene una Planeación Estratégica, la cual se actualiza cada 3 años el mismo que está vigente hasta el año 2014, pero para su ejecución se toma en cuenta las sugerencias de cada una de las agencias

**3. ¿Existen métodos de difusión de la Planeación Estratégica?**

Se capacita al personal en forma directa mediante los talleres de difusión, para que tengan un conocimiento de la institución financiera en sí, y se compenetren con lo que se busca para que cada quién tenga pertinencia sobre la institución.

**4. ¿Cuáles son los atributos que caracterizan al personal de la institución?**

El personal se caracteriza por tener principios de interculturalidad, valores cristianos y el compromiso con la institución en todas las labores que desempeñan.

**5. ¿Dentro de la plantilla de personal existe personas no formadas profesionalmente?**

Si, personal de formación académica primaria 9 empleados en total 7%, Secundaria 71 empleados un total de 59%, Superior 37 empleados un total de 31%, Cuarto nivel 4 personas un total de 3%., el total de 121 empleados.

**6. ¿Se efectúan reuniones con el personal para tratar de solucionar conflictos que se presentaren?**

Las reuniones con el personal si se realiza, para analizar la problemática que está aconteciendo y tomar medidas correctivas y necesarias para retornar al normal funcionamiento, todos los días lunes se empieza con una reunión cristiana.

**7. ¿Considera que las personas que están en cada puesto de trabajo son las correctas?**

En un 80% si son las personas correctas, Esto se debe a que no se aplicaron pruebas de selección lo que genera un personal poco eficiente en las funciones.

**8. ¿El personal del Departamento de Ahorro y Crédito han sido sometidos a procesos de selección?**

En el 2012 no se realizaba el proceso de selección, pero en el 2013 si se han implementado el mencionado proceso, para lo cual se da prioridad a la gente chimboracense y sobre todo a la gente Cristiana.

**9. La institución efectúa capacitaciones constantes al personal del Departamento de Crédito?**

Sí, siempre están en constante capacitaciones, en las áreas que se requieran un poquito más de conocimiento y Fortalecimiento del personal.

**10. ¿Cómo Calificaría el desempeño que demuestra el personal del departamento de crédito?**

El personal de este Departamento actúa en forma profesional, es así el 6,5 de indicadores dentro de microcrédito.

**11. Considera que el proceso de otorgación de Créditos es adecuado?**

El proceso de concesión de crédito es adecuado, es por eso que hemos logrado buenos comentarios de las personas que se benefician de nuestros servicios.

**12. ¿Considera usted que existe la publicidad Suficiente para dar a conocer los servicios que presta el Departamento de Crédito?**

Lo necesario no lo suficiente, la publicidad se lo realiza más en la matriz Riobamba y en otras ciudades no se lo realiza por que se da prioridad a la gente emigrante de la provincia de Chimborazo.

**13. ¿Considera usted que debería existir alguna mejora en el Departamento de Crédito?**

Por supuesto que sí, todo proceso debe ser mejorado basado en la metodología de crédito para conceder a las personas más pobres y de esta manera poder crecer con la principal finalidad de satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes.

**14. ¿Acorde a que parámetros se establecen las políticas del Departamento de Crédito?**

- ✓ Grupos, actividades de comercio a menor escala
- ✓ Segmento empobrecido, socios provenientes de Chimborazo y que son residentes en otras provincias.
- ✓ Segmento Cristiano Evangélico para mitigar riesgos

**15. ¿se han realizado con anterioridad trabajos de auditoría en el Departamento de Crédito de la Institución?**

Las auditorías financieras se han efectuado a toda la institución y por ende se han evaluado el departamento de crédito.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

#### 4.2.2.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA AL GERENTE

De la entrevista efectuada al Ing. Pedro Khipo gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., se pudo obtener el siguiente análisis.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., mantiene la planeación Estratégica vigente la cual es actualizada cada 3 años, además nos indica que el personal es totalmente comprometido, cuenta con atributos que lo califican tanto, en el ámbito personal y profesional y es capacitado constantemente por la institución, tratan de resolver conflictos cuando surge alguna problemática.

La institución y el personal están dispuestos a mejorar todos los aspectos que representen alguna dificultad para progresar, esto facilita ya que los procesos y las políticas de crédito que se aplican son los más adecuados por que trabajan por los más empobrecidos.

Las deficiencias que se pudo notar radican en la falta de publicidad para dar a conocer los productos y servicios financieros que se ofrecen en la institución, y también en la carencia de personal profesional para ser eficientes en sus trabajos, corriendo el riesgo de quedar al margen de las demás instituciones.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

**4.2.1.3 ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA”  
LTDA.**

**DEPARTAMENTO AUDITADO: Crédito**

**ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**OBJETIVO:** Obtener información acerca de las actividades que se ejecutan en el Departamento de Crédito.

**1. ¿Cuál es su nombre y cuánto tiempo lleva en sus funciones?**

Julio César Vaquilema, y llevo en mis funciones como Director del departamento de crédito 8 meses y responsable de todos los asesores de crédito.

**2. ¿Cómo es la comunicación dentro del Departamento de Crédito?**

La comunicación se efectúa en forma informal, para solicitar cualquier documento interno del Departamento solo se pide en forma verbal, pero al momento de presentar informes sobre resultados obtenidos, se los elabora en forma escrita.

**3. ¿Cuántos socios se atienden diariamente en el Departamento de Crédito y quién lo hace?**

Por día en este departamento se atiende a 20 personas que solicitan información sobre los productos crediticios que ofrece la institución, y a quién le corresponde atender son los asesores de crédito quienes deben informar todo sobre lo que respecta a los créditos que se ofrecen, sus requisitos, montos máximos y los plazos establecidos, 10 créditos se reembolsan diarios y la responsable de recibir las carpetas es la señora Mariana Cayambe.

**4. ¿Cuáles son los aspectos que se toman en cuenta para el análisis de los Créditos?**

Para analizar a los socios que solicitan un crédito en la Institución, consideramos minuciosamente si este cumple con los siguientes.

- ✓ Documentación
- ✓ Capacidad de pago
- ✓ La actividad económica
- ✓ Garantías
- ✓ Acumulación patrimonial

**5. ¿Se realiza visitas de verificación a los socios?**

Si se realiza, es la política de la empresa para levantar toda la información para verificar y cerciorarse que la información presentada por el solicitante sea verídica y poder observar personalmente las condiciones del cliente para otorgar el crédito.

**6. ¿Se entrega oportunamente la tabla de amortización del préstamo a los clientes?**

Una vez aprobado la concesión del crédito se les entrega a los ya deudores su tabla de amortización y además se les explica la obligación que han contraído.

**7. ¿En qué momento se genera el proceso de cobranza?**

El proceso de cobranza se genera a partir del momento en que la cartera se convierta vencida, a partir de tres días ya se visita personalmente a los clientes, también se lo hace mediante llamadas telefónicas y los mensajes de textos hasta que esos valores sean cubiertas o pagadas en la cooperativa.

**8. ¿Quién es el encargado de notificar la morosidad en la cartera?**

Si un socio no ha cumplido con su cuota de crédito y ha caído en mora, el asesor de crédito se encarga de notificar la morosidad y efectuar las actividades necesarias para que el socio moroso cancele su deuda.

**9. ¿Cómo se procede para hacer efectiva la cartera vencida?**

Con la información que genera el sistema informático se puede observar la lista de morosos a la institución, el asesor de crédito es el responsable de receptor su pago, pero de no hacer transcurridos los 15 días ellos dan seguimiento recordando al cliente sobre su deuda mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto.

**10. ¿Se cuenta con información confiable a nivel de deuda?**

Contamos con toda la información para sustentar el nivel de deuda, también cuenta con la información del buró de Crédito, este arroja el historial del socio, también indica su comportamiento y la calificación obtenida.

**11. ¿Existe una Misión propia para el Departamento de Crédito?**

No existe una misión propia del Departamento de Crédito, aquí trabajamos en base a la misión general de la institución, el Departamento maneja un presupuesto establecido la cual se ejecuta en un 80% del mismo

**12. ¿Existe un área de Recuperación de Cartera dentro del Departamento de Crédito?**

No existe un área de recuperación de crédito, son los asesores de crédito quienes deben hacer esfuerzos para recuperar créditos concedidos. A los mediados del año 2013 se contrató el servicio de abogado externo.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

#### 4.2.1.3.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA AL JEFE DE CREDITO

Al analizar la entrevista con el Jefe del Departamento de crédito Sr. Julio César Vaquilema, se pudieron obtener las siguientes conclusiones.

En el Departamento de crédito manifiesta que se atiende diario a un número de 18 personas solicitantes de algún crédito y se los aprueba o concede 9 créditos diarios en el departamento, además del análisis para la concesión de créditos se lo efectúa en forma correcta tomando en cuenta la documentación, capacidad de pago, la actividad económica, acumulación patrimonial, las garantías, si se cumple con las inspecciones de verificación lo que genera una certeza mayor de que la información presentada por el solicitante es fiable, también se cumple con la entrega en el momento de la concesión de crédito la tabla de amortización y se procede a su respectiva explicación con la finalidad de que el deudor cumpla a cabalidad con su obligación de pago, los procesos de cobranza y cartera vencida se cumple razonablemente en función al plazo que la institución otorga, por último se cuenta con información fiable a través de Buró de Crédito lo que facilita el análisis crediticio del solicitante.

También existen puntos que generan deficiencias en la institución, como el hecho de que sean los mismos asesores de Crédito quienes estén encargados del proceso de recuperación de cartera y no exista un área específica para que se dedique a esta actividad, además el Departamento de crédito no cuenta con una Misión propia lo que generaría falta de sentido de pertinencia en los trabajadores puesto que no se tiene identificada una filosofía que todos puedan seguir y trabajar por un mismo objetivo.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

#### **4.1.4 INFORME DE LA VISITA PRELIMINAR**

Riobamba, 28 de Diciembre del 2013

Ingeniero.

Pedro Khipo

#### **GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.**

De mi consideración,

He efectuado la primera fase de la Auditoría, en la visita preliminar se ha determinado que las instalaciones y las tecnologías de información de esta institución financiera son las óptimas, además mantienen un ambiente laboral saludable y la cordialidad entre los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. También se dio a notar que un número considerable de funcionarios no vestían adecuadamente sus uniformes y así dando un desconocimiento por parte de sus clientes, si son o no empleados de la cooperativa.

Se realizó una entrevista al Gerente de la Institución Financiera con el fin de conocer si mantiene una planeación estratégica y la difusión del mismo, los atributos que caracterizan al personal, los procesos de selección y reclutamiento del personal, los procedimientos de créditos son adecuados, la publicidad de los diferentes servicios, y si han realizado algún tipo de auditoría en el departamento de crédito. En la cual se pudo determinar las deficiencias radica en la falta de publicidad para dar a conocer los diferentes productos y servicios financieros que se ofrecen en la institución, también recae en la carencia de personal profesional para ser eficientes en sus trabajos.

También se ejecutó una entrevista al Jefe del Departamento de Crédito con el objetivo de obtener información acerca de las actividades que se ejecutan en el mencionado Departamento. Con el fin de conocer: la comunicación dentro del Departamento, cuántos socios se atienden diarios, cuales son los aspectos que se toman en cuenta para el análisis de créditos, el encargado de notificar la morosidad, los procesos de cobranza de cartera y cartera vencida. Igualmente existen puntos que generan deficiencias en la

institución, como el hecho de que sean los mismos asesores de crédito quienes estén encargados del proceso de recuperación de cartera y que no exista un área específica que se dedique a esta actividad.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

## ÍNDICE

### DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

#### 4.2. ARCHIVO CORRIENTE

ARCHIVO CORRIENTE	
Programa de Auditoría	PA2
Elaboración de cuestionarios de C.I mediante COSO I	CI
Aplique los Cuestionarios de C.I a los empleados de la institución	CI
Realice la Hoja de Resumen de Conclusiones y Recomendaciones por cada Componente.	HRCR
Preparación de cuestionario de C.I. específico para el área de crédito(Cartera), y Aplicación	CI-AC
Tabulación de datos Obtenidos	TDO
Encuestas a Clientes y tabulación de datos	EC
Elaboración del Informe del Control Interno	EI- CI
Notificación para la lectura del Informe del Control Interno	NLI-CI
Lectura del Informe del Control Interno	ALI-CI

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	SHSA	28/12/2013
<b>Revisado por:</b>	EMLK	28/12/2013

## 4.2.2 Programa de Auditoría Fase II Evaluación del Control Interno

### FASE II

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**OBJETIVOS:**

- Adquirir información de los controles internos existentes en el Departamento de Crédito.
- Evaluar el sistema, cumplimiento del control interno existentes en el departamento de crédito de la entidad.
- Analizar los procesos de concesión de crédito y el cumplimiento de objetivos, políticas y normas del Departamento de Crédito.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF./PT	ELABORADO	FECHA
<b>PROCEDIMIENTOS</b>				
<b>1</b>	Elaboración de Cuestionarios de C.I mediante COSO I	<b>CI 1/33</b>	<b>SHSA</b>	03/01/2014
<b>2</b>	Aplicar los Cuestionarios de C.I., a los empleados de la institución.	<b>CI 1/33</b>	<b>SHSA</b>	15/01/2014
<b>3</b>	Realizar la hoja Resumen de Conclusiones y Recomendaciones por cada Componente.	<b>HRCR 1/7</b>	<b>SHSA</b>	21/12/2013
<b>4</b>	Preparación de cuestionarios de C.I. específico para el área de Crédito(cartera)	<b>CI-AC 1/4</b>	<b>SHSA</b>	21/12/2013
<b>5</b>	Aplicación de Cuestionarios de Control Interno	<b>CI-AC 1/4</b>	<b>SHSA</b>	21/12/2013
<b>6</b>	Tabulación de Datos Obtenidos en la Aplicación del Cuestionario de Control Interno	<b>TDO 1/18</b>	<b>SHSA</b>	21/12/2013
<b>7</b>	Encuestas a Clientes	<b>EC 1/10</b>	<b>SHSA</b>	23/02/2014
<b>8</b>	Elaboración del Informe del Control Interno	<b>EI-CI 1/1</b>	<b>SHSA</b>	16/04/2014
<b>9</b>	Notificación para la Lectura del Informe CI	<b>NLI-CI 1/1</b>	<b>SHSA</b>	16/04/2014
<b>10</b>	Lectura del Informe del Control Interno	<b>ALI-CI 1/1</b>	<b>SHSA</b>	17/04/2014

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

**4.2.2.1 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO**  
**DAQUILEMA” LTDA., MATRIZ RIOBAMBA**

DEPARTAMENTO AUDITADO: CRÉDITO

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Para la evaluación del Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., se va a utilizar el método COSO I, y se procederá a evaluar a la institución en sus cinco componentes.

➤ **Ambiente de Control**

- ✓ Integridad y Valores Éticos
- ✓ Compromiso por la Competencia Profesional del Personal
- ✓ Filosofía Administrativa y Estilo de Operación
- ✓ Estructura Organizativa
- ✓ Asignación de Autoridad y Responsabilidad
- ✓ Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos

➤ **Evaluación de Riesgos**

- ✓ Objetivos Globales de la Entidad
- ✓ Objetivos Específicos para cada Departamento
- ✓ Riesgos
- ✓ Manejo del cambio

➤ **Actividad de Control**

- ✓ Tipos de Actividad de control
- ✓ Control Sobre sistemas de Información

➤ **Información y Comunicación**

- ✓ Información
- ✓ Comunicación

➤ **Supervisión y Monitoreo**

- ✓ Actividad de Monitoreo

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	28/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/12/2013

## MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA

A continuación se describe la fórmula bajo el cual se determinó el nivel de confianza y riesgo inherente tanto en los cuestionarios de control interno.

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

$$NR = NC - 100$$

Dónde:

NC= Nivel de Confianza

CT= Confianza Total

PT= Ponderación Total

NR= Nivel de Riesgo

La ponderación para los cuestionarios de control interno se realizó de acuerdo a la siguiente matriz

**Tabla N° 8 MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA**

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	28/12/2013
Revisado por:	EMLK	28/12/2013

**I. AMBIENTE DE CONTROL  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.,  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Integridad y Valores Éticos

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

<b>1.1 INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS</b>					
<b>Nº</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b># DE PERSONAS CON RESPUESTA</b>			<b>OBSERVACIONES</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	
1	¿Tiene la entidad un código de conducta?		7		No cuenta con un código de conducta
2	¿Existen pronunciamientos relativos a los valores éticos?	7			
3	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre tema de valores éticos y de conducta?	7			
4	¿En la Dirección ven a una persona a imitar?	6	1		
5	¿Existen sanciones para quienes no respeten los valores éticos.	7			
6	¿Hay un ambiente laboral basado en valores Humanos, (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	7			
7	¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?	7			
<b>TOTAL</b>		<b>41</b>	<b>8</b>		

NC= $\frac{41}{49} * 100 = 84\%$	CONFIANZA	84% Alto
	RIESGO	16% Bajo

**ANÁLISIS:** El nivel de confianza de la información es ALTO porque la organización propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y en el comportamiento ético y su difusión a todos los niveles de la organización.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	30/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	30/12/2013

## 1. AMBIENTE DE CONTROL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.,  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**ALCANCE O SUBCOMPONENTE:** Compromiso por la competencia profesional del personal

**OBJETIVO:** Evaluar si la gerencia se interesa por el grado de competencia profesional existente en el Departamento y el nivel de habilidad y conocimiento que se requieren.

<b>1.2 COMPROMISO POR LAS COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL</b>					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La entidad cuenta con un manual de funciones?	7			
2	¿El personal de crédito cumple con los requisitos del perfil del cargo que desempeña?	7			
3	¿Se efectúan evaluaciones de desempeño laboral de manera permanente?	6	1		
4	¿La entidad se preocupa por la formación profesional del personal que les permitan actualizar sus conocimientos y desarrollar de forma eficiente sus funciones?	5	2		
5	¿Sus Habilidades son valoradas en la institución financiera?	7			
6	¿En el POA hace mención de los requisitos personales y profesionales de cada puesto?		7		La Cooperativa no tiene establecido perfil para cada puesto
7	¿Los objetivos de la institución buscan mejorar la formación profesional de sus empleados?		7		Ningún objetivo hace referencia a la formación profesional
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>17</b>		

NC= $\frac{32}{49} * 100 = 65\%$	CONFIANZA	65% Alto
	RIESGO	35% Bajo

**NÁLISIS:** El nivel de confianza de la información en relación a la competencia profesional es MODERADO porque lo podemos determinar que la organización debe tomar más atención para contar con un personal idóneo y competente para cumplir sus tareas eficientemente.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	30/12/2013
Revisado por:	EMLK	30/12/2013

## 1. AMBIENTE DE CONTROL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.,  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Filosofía Administrativa y Estilo de Operación

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

<b>1.3 FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN</b>					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se realiza un análisis previo de los riesgos en los que se puede incurrir al tomar una decisión en la concesión de crédito?	7			Se concede un análisis pormenorizado para conceder un crédito
2	¿Se aplican normas, principios y políticas para realizar el proceso de crédito?	7			
3	¿Existe una adecuada delegación de autoridad y de responsabilidad?	7			
4	¿Se da rotación de personal en el departamento de crédito?	1	6		Cada personal labora en su puesto para donde fue contratado
5	¿La gerencia controla las operaciones en el Departamento de crédito?	3	4		No existe un control de la gerencia
6	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece la institución?	7			
7	¿Se confirma la información proporcionada por el cliente para determinar la veracidad de la misma?	7			
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>	<b>10</b>		

NC= $\frac{39}{49} * 100 = 80\%$	CONFIANZA	80% Alto
	RIESGO	20% Bajo

**ANÁLISIS:** El nivel de confianza en la filosofía administrativa y estilo de operación es ALTA, porque la organización realiza un análisis previo, aplica políticas y normas en los créditos y por ende tenemos un nivel de riesgo bajo, dando mayor confiabilidad.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	30/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	30/12/2013

## 1. AMBIENTE DE CONTROL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.,  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Estructura Organizativa

**OBJETIVO:** Verificar si con la estructura organizativa se puede controlar las actividades que realiza el Departamento y que al mismo tiempo la información fluya de manera comprensible.

<b>1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b>					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La estructura organizativa es apropiada?	5	2		Al interno del departamento no existe un Organigrama
2	¿La definición de responsabilidades de los principales directivos es adecuada?	7			
3	¿La principal autoridad refleja los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	7			
4	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	7			A nivel institucional, si
5	¿Hay empleados suficientes con capacidad de dirección y supervisión?	7			
6	¿La estructura organizativa es adecuada al tamaño y naturaleza de las operaciones vigentes?	7			
7	¿La dirección define la estructura organizativa en base a procedimientos de control?	7			
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>	<b>2</b>		

NC= $\frac{47}{49} * 100 = 96\%$	CONFIANZA	96% Alto
	RIESGO	4% Bajo

**ANÁLISIS:** El nivel de confianza en lo referente a la estructura organizativa es ALTA, lo cual muestra una que la entidad mantiene una adecuada estructura organizativa con claras líneas de autoridad y responsabilidad.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	30/12/2013
Revisado por:	EMLK	30/12/2013

## 1. AMBIENTE DE CONTROL

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.,  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Asignación de Autoridad y Responsabilidad

**OBJETIVO:** Establecer si se toma en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad en el departamento y se efectúa el establecimiento de relaciones de jerarquía y de las políticas de autorización

<b>1.5 ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD</b>					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la institución, el conocimiento y la experiencia del personal clave?	7			
2	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	7			
3	¿El Director de crédito revisa si se está cumpliendo con la función designada a los oficiales de crédito?	7			
4	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada individuo?	7			
5	¿La asignación de funciones se la realiza en forma escrita?	7			
6	¿Existe parámetros establecidos para realizar la delegación de funciones?	6	1		
7	¿Cree tener el conocimiento y habilidades para desempeñar otras funciones?	7			
<b>TOTAL</b>		<b>48</b>	<b>1</b>		

NC=	$\frac{48}{49}$	*100 = 98%	CONFIANZA	98% Alto
			RIESGO	2% Bajo

**ANÁLISIS:** La institución financiera en cuanto a la asignación de autoridad y responsabilidad mantiene un nivel de confianza ALTA, por lo que podemos decir que si se están cumpliendo con los parámetros de asignación de autoridad y responsabilidad.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	30/12/2013
Revisado por:	EMLK	30/12/2013

**1. AMBIENTE DE CONTROL  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.,  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos

**OBJETIVO:** Poner en práctica políticas que permitan un mejor reclutamiento de personas que se mantengan y que sean competentes dentro de los planes que tiene la entidad.

1.6 POLÍTICAS Y PRACTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Para la selección de personal se convoca a concurso?	4	3		En el año 2012 no, pero en 2013 si
2	¿Tiene políticas y procedimientos para contratar?	6	1		
3	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas de conocimiento y técnicas?	4	3		En el año 2012 no, pero en 2013 si
4	¿Se averigua sobre las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal?	7			
5	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	6	1		
6	¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito financia la preparación de acuerdo a su presupuesto de trabajo?		7		NO tiene un presupuesto asignado
7	¿Existe un cronograma de capacitación para todo el personal de la institución financiera?		7		En el año 2012 no, pero en 2013 si
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>22</b>		

NC= $\frac{27}{49} * 100 = 55\%$	CONFIANZA	55% Alto
	RIESGO	45% Bajo

**ANÁLISIS:** El nivel de confianza en políticas y prácticas en recursos humanos es MODERADO, por lo que podemos decir que la entidad no se preocupa por las políticas para contratar al personal, capacitación y competencia del personal de la institución, por lo que debe la Cooperativa realizar un cronograma de capacitación mediante un presupuesto.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	30/12/2013
Revisado por:	EMLK	30/12/2013

## 1. EVALUACIÓN DE RIESGOS CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.,  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Objetivos Globales de la Entidad

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

<b>2.1 OBJETIVOS GLOBALES DE LA ENTIDAD</b>					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Conoce la misión, visión y objetivos de la entidad?	7			
2	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	7			
3	¿Los Objetivos se han definido en base a su estructura organizacional?	7			
4	¿La gerencia evalúa el cumplimiento de los objetivos de la estructura organizacional?	7			
5	¿La entidad cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	7			
6	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo cumplidos la gerencia toma las debidas precauciones?	7			
7	¿Se aplican evaluaciones con índices que permitan medir la gestión y cumplimiento de objetivos institucionales?	7			La matriz establece parámetros que deben alcanzarse mensualmente
<b>TOTAL</b>		<b>49</b>	<b>0</b>		

NC=	$\frac{49}{49} * 100 = 100\%$	CONFIANZA	100% Alto
		RIESGO	0% Bajo

**ANÁLISIS:** El nivel de confianza de los objetivos globales de la entidad es ALTA, porque la institución financiera mantiene un plan estratégico por lo que propicia una buena cultura organizacional haciendo un esfuerzo por difundir y arraigar la filosofía institucional por ende el riesgo es bajo.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	30/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	30/12/2013

## 2 EVALUACIÓN DE RIESGOS CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.,  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Objetivos Específicos para cada Departamento

**OBJETIVO:** Determinar si el Departamento tiene definido los objetivos ya que es una condición previa para la valoración de riesgos, se constituye un prerrequisito para hacer posible el control.

<b>2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS PARA CADA ACTIVIDAD</b>					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Conoce la misión, visión y objetivos del departamento?			7	No existe misión ni Visión para el Departamento
2	¿Los objetivos del departamento son claros y conducen al establecimiento de metas?			7	No se han definido Objetivos departamentales
3	¿Es confiable la preparación de reportes en el departamento de crédito?	7			
4	¿El departamento de crédito cumple con leyes y regulaciones establecidas en la institución y en la normativa aplicable a nivel nacional e internacional?	7			
5	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta institucional?	7			
6	¿Las metas institucionales son socializadas a los empleados de la institución?	7			
7	¿Existe indicadores que determine el cumplimiento de metas?	7			
	<b>TOTAL</b>	<b>35</b>		<b>14</b>	

NC= $\frac{35}{49} * 100 = 71\%$	CONFIANZA	71% Alto
	RIESGO	29% Bajo

**ANÁLISIS:** El nivel de confianza en lo que se refiere a los objetivos específicos para cada actividad MODERADO, por lo que la institución específicamente el departamento de crédito trabaja en base a presupuestos y metas establecidas

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	30/12/2013
Revisado por:	EMLK	30/12/2013

**2 EVALUACIÓN DE RIESGOS**
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.,  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Riesgos

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

2.3 RIESGOS					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el Gerente?	6	1		
2	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	7			Todos los riesgos son tratados por igual
3	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son por factores internos o externos?	7			
4	¿Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa importante a aquellos que deben tomar acción?	7			
5	¿Identifica un riesgo en el departamento, se involucra a toda la organización para que sea tomado en cuenta?	4	3		No siempre
6	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	7			
7	¿El personal está capacitado para enfrentar positivamente ante cualquier riesgo?	7			
<b>TOTAL</b>		<b>45</b>	<b>4</b>		

NC=	$\frac{45}{49} * 100 = 92\%$	CONFIANZA	92% Alto
		RIESGO	8% Bajo

**ANÁLISIS:** El nivel de confianza en cuanto al riesgo es ALTO, porque la organización identifica clasifica, analiza y capacita al personal para enfrentar cualquier situación que pueda afectar ya sea positiva o negativamente, por ende el riesgo es bajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	30/12/2013
Revisado por:	EMLK	30/12/2013

## 2 EVALUACIÓN DE RIESGOS CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.,  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Manejo de Cambio

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

2.4 MANEJO DEL CAMBIO					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se ha determinado sistemas de información que capturen, procesos y reporten información sobre los hechos que indiquen cambios?	3	4		Los cambios normativos que genere no es informado inmediatamente
2	¿Existen controles que aseguren si las acciones de departamento se llevan a cabo correctamente?	7			
3	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar al departamento?	7			
4	¿Está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos el personal?	7			
5	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?	7			
6	¿Existen algún mecanismo para anticiparse a los cambios que puedan afectar al departamento de crédito?	6	1		
7	¿Se discute y se proyecta cambios en el Departamento de crédito?		7		No se discute los cambios en el Dep.
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>12</b>		

NC= $\frac{37}{49} * 100 = 75\%$	CONFIANZA	75% Alto
	RIESGO	25% Bajo

**ANÁLISIS:** En lo referente al manejo del cambio el nivel de confianza es MODERADO, por lo que la entidad debe propiciar entre el personal si están preparado a cambios a los que siente expuesta la institución de forma interno o externo, por tanto se puede decir que el riesgo es bajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	30/12/2013
Revisado por:	EMLK	30/12/2013

### 3. ACTIVIDAD DE CONTROL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.,  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Actividades de Control

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Tipos de Actividad de Control

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

<b>3.1 TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las operaciones las realizan personas diferentes?	3	4		No se cumple a cabalidad.
2	¿Cada departamento opera coordinadamente con los otros departamentos de la entidad?	7			
3	¿La documentación sobre operaciones y hechos significativos es exacta y completa?	7			
4	¿Para las diversas actividades del departamento se tiene primero la autorización de Gerente?	6	1		
5	¿Las operaciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	7			
6	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, están protegidos por los mecanismos de seguridad y limitados a las personas autorizadas?	7			Inclusive cada funcionario tiene clave de acceso
7	¿Se cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión operativa?	7			
<b>TOTAL</b>		<b>44</b>	<b>5</b>		

NC= $\frac{44}{49} * 100 = 90\%$	<b>CONFIANZA</b>	90% Alto
	<b>RIESGO</b>	10% Bajo

**ANÁLISIS:** El nivel de confianza en las actividades de control es ALTA, por lo que la entidad maneja un control efectivo en las tareas relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las operaciones por lo que podemos decir que tiene un nivel de riesgo bajo.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	SHSA	30/12/2013
<b>Revisado por:</b>	EMLK	30/12/2013

### 3 ACTIVIDAD DE CONTROL

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.,  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Actividades de Control

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Control Sobre los Sistemas de Información

**OBJETIVO:** Verificar que las políticas y procedimientos se cumplan en el área de sistemas de información tanto controles generales como de aplicación.

3.2 CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿El paquete de software de la entidad posee una estructura para diseño e implantación del sistema, de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento de mismo?	7			No se cumple a cabalidad.
2	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	7			
3	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren?	7			
4	¿Monitorea la gerencia en forma rutinaria los controles en el momento en que se desarrollan las operaciones en proceso?	7			
5	¿Se capacita al personal para el manejo de sistemas informáticos?	7			
6	¿Si cada funcionario tiene clave de acceso personal?	7			
7	¿Se han establecido controles físicos y lógicos que permitan detectar acceso no autorizados?	2	5		No se han definido acciones de ese tipo
<b>TOTAL</b>		<b>44</b>	<b>5</b>		

NC= $\frac{44}{49} * 100 = 80\%$	CONFIANZA	80% Alto
	RIESGO	20% Bajo

**ANÁLISIS:** El nivel de confían de control sobre los sistemas de información es ALTA, por lo se podría decir que la entidad cuenta con un sistema acorde a las necesidades de la institución, por lo que el riesgo es bajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	30/12/2013
Revisado por:	EMLK	30/12/2013

#### 4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

##### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.,  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Información y Comunicación

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Información

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

4.1 INFORMACIÓN					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicado?	7			
2	¿Se coordina los sistemas de información con información externa?	7			
3	¿Se utiliza reportes para brindar información en los niveles de la entidad?	7			
4	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	7			
5	¿La entidad cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	7			
6	¿El lugar donde guarda los archivos se encuentra en un lugar seguro?	7			
7	¿Existe un personal encargado de mantener resguardado toda la información ante alguna eventualidad?	7			
<b>TOTAL</b>		<b>49</b>	<b>0</b>		

NC=	$\frac{49}{49} * 100 = 100\%$	CONFIANZA	100% Alto
		RIESGO	0% Bajo

**ANÁLISIS:** Nivel de confianza en lo referente a la información es ALTA, por lo que la entidad financiera mantiene un buen sistema de información que procesa y comunica con tiempo información pertinente y el flujo informativo circula en sentido horizontal por lo el riesgo es bajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	30/12/2013
Revisado por:	EMLK	30/12/2013

## 4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Información y Comunicación

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Comunicación

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

4.2 COMUNICACIÓN					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad y responsabilidad?	7			
2	¿Existen canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba?	7			Los asesores de crédito informan a gerencia a través del Jefe de Agencia
3	¿El coordinador de crédito mantiene actualizado al Gerente del desempeño y ocurrencia del departamento?	7			
4	¿Existe comunicación abierta con los auditores externos?	7			
5	¿Los comprobantes de egresos son revisados inmediatamente por contabilidad?	5	2		No se revisa en ese momento
6	¿Las carpetas de crédito son revisadas por el comité antes de conceder el crédito?	7			Solamente se realiza los montos superiores a \$ 10,000 dólares
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>2</b>		

NC= $\frac{40}{42} * 100 = 95\%$	CONFIANZA	95% Alto
	RIESGO	5% Bajo

**ANÁLISIS:** El nivel de confianza en cuanto a la comunicación es ALTA, por lo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito mantiene una buena comunicación entre los trabajadores permitiendo que la comunicación sea informada con claridad y responsabilidad, por lo que se puede decir que el riesgo es bajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	30/12/2013
Revisado por:	EMLK	30/12/2013

## 5. SUPERVISIÓN

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Supervisión

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Actividades de Monitoreo

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

5.1 ACTIVIDADES DE MONITOREO					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	6	1		Muy pocas veces
2	¿Se realiza verificaciones de registros con la existencia física?	7			
3	¿Se analizan los informes de auditoría?	7			
4	¿El Gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?	7			
5	¿Se compara información generada internamente con la preparada por entidades externas?	7			
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	<b>1</b>		

NC=	$\frac{34}{35} * 100 = 97\%$	CONFIANZA	97% Alto
		RIESGO	3% Bajo

**ANÁLISIS:** La institución financiera en la actividad de monitoreo mantiene un nivel de confianza ALTA, por lo que se puede decir que realizan supervisión, análisis, evaluación y control eficiente en cada una de las actividades de la institución y por ende el riesgo es bajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	30/12/2013
Revisado por:	EMLK	30/12/2013

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.,  
Matriz Riobamba

**COMPONENTE:** Supervisión

**ALCANCE O SUBCOMNENTE:** Reporte de Deficiencias

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

5.2 REPORTE DE DEFICIENCIAS					
Nº	PREGUNTAS	# DE PERSONAS CON RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar y mejorar el sistema de control interno?	5	2		No en todos los casos
2	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	7			
3	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tomen las medidas necesarias?	7			
4	¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de recomendaciones que permitan superar las deficiencias?	7			
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>2</b>		

NC=	$\frac{26}{28} * 100 = 93\%$	CONFIANZA	93% Alto
		RIESGO	7% Bajo

**ANÁLISIS:** El nivel de confianza en reportes de deficiencias es ALTA, porque la entidad financiera toma en los informes provenientes de fuentes externas, se comunica las deficiencias y se efectúa un seguimiento del cumplimiento de recomendaciones y por esta razón el nivel de riesgo es bajo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	30/12/2013
Revisado por:	EMLK	30/12/2013

**RESUMEN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE CADA COMPONENTE**

**COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

**AMBIENTE DE CONTROL**

<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS</b>	En la institución no existe un código de conducta, la cual genera un ambiente poco cordial, entre las personas, y no se aplican las sanciones correspondientes.	La gerencia deberá implementar un código de conducta para todos los trabajadores y así tener un adecuado clima laboral, por lo cual se podría aplicar sanciones correspondientes y justificadas
<b>COMPROMISO DE COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL</b>	La institución se preocupa por la capacitación y formación del personal y de esta manera ellos actualizan sus conocimientos, lo cual permite estar capacitados para cualquier evento que se presente	Los aspectos evaluados se cumple satisfactoriamente, la Gerencia conjuntamente con el Consejo de Administración se recomienda continuar cumpliendo los parámetros analizados para alcanzar la competencia profesional
<b>FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN</b>	En la institución y el Departamento de Crédito no se realiza la rotación del personal, generando de esta manera que no exista verdadero apoyo ni colaboración puesto que cada quién se dedica a ejecutar sus tareas y no colaboran con las demás áreas. Tampoco la Gerencia controla las	el Consejo de Administración junto con la Gerencia debería crear políticas de rotación del personal para que todos tengan conocimiento de todas las actividades que se ejecutan en el Departamento y se puedan solventar necesidades en casos de ausencia, también el Gerente debe realizar controles

	operaciones del Departamento de Crédito con frecuencia, esto ha generado un descuido en la recuperación de los créditos y así incrementando el índice de morosidad en la cartera de créditos.	frecuentes de los informes del departamento que permita corregir las deficiencias en la recuperación de los créditos
<b>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b>	El Departamento de crédito no tiene su propia estructura organizacional, lo que genera que no se definan las líneas de autoridad y responsabilidad.	El consejo de Administración de La institución debería crear organigramas para cada área puesto que si se delimitaría la autoridad y las responsabilidades de cada persona dentro de la institución.
<b>POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS</b>	Se cumple adecuadamente los procesos de selección y reclutamiento del personal, no se generan los incentivos necesarios para que el personal genere mayor productividad.	Se debería crear un Departamento de Talento Humano en la cooperativa de tal manera que exista independencia en la toma de decisiones en selección y todo lo relativo al personal.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	30/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	06/01/2014

**COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS**
**EVALUACIÓN DE RIESGOS**

<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<p align="center"><b>OBJETIVOS GLOBALES DE LA ENTIDAD</b></p>	<p>En cuanto a los objetivos globales de la institución se cumple a cabalidad estos parámetros, lo que indica que el personal conoce y se siente identificado con la filosofía de la cooperativa.</p>	<p>Al Gerente, Mantener las mismas políticas de actualizar, divulgar y evaluar constantemente la filosofía de la institución puesto que genera empoderamiento del personal.</p>
<p align="center"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p>	<p>El Departamento de Crédito de la institución no tiene definidas su misión, visión, objetivos, políticas, determinando que no tengan su filosofía propia y el personal no se sienta empoderado con el área donde labora.</p>	<p>El Concejo conjuntamente con el Gerente de la institución debería crear en el Departamento de Crédito y en los demás departamentos su propia filosofía, ya que así teniendo su propia misión, visión, objetivos, políticas, organigrama, todos van a trabajar hacia un mismo fin y dejar el individualismo por propender al trabajo colectivo.</p>
<p align="center"><b>RIESGOS</b></p>	<p>En la institución no se determina ni se identifica si los riesgos que se presentan son provenientes por factores internos o externos, y no se clasifican de acuerdo a su nivel de</p>	<p>La Gerencia de la institución debe realizar un análisis de los riesgos detallado de los riesgos que se pudieren presentar para saber la proveniencia de este y la magnitud con la</p>

	<p>importancia y se trata de solucionar todos por igual</p>	<p>que afectará, para tomar las medidas más adecuadas</p>
<p><b>MANEJO DE CAMBIO</b></p>	<p>En el Departamento no se ha determinado sistemas de información que se genere un medio importante para que dar a conocer toda la información necesaria inmediatamente.</p>	<p>Jefe de Negocios conjuntamente con jefe de Agencia debe Ejecutar estrategias que permitan la pronta información de todos los cambios que se hayan realizado dentro del departamento, con el fin de que el personal pueda responder positiva y eficientemente, evitando problemas de toda índole</p>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	31/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	06/01/2014

**COMPONENTE: ACTIVIDAD DE CONTROL**
**ACTIVIDADES DE CONTROL**

SUBCOMPONENTE	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<p align="center"><b>TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL</b></p>	<p>Las actividades de control son manejadas en forma adecuada en la institución, pero existe inconformidad con las relaciones que se mantienen entre cada departamento en la institución generando conflictos y que no se efectúe un verdadero trabajo de equipo.</p>	<p>El Consejo de Administración y Gerencia debería fomentar el compañerismo y la unión en la institución, dando capacitación de trabajo en equipo y creando un excelente clima laboral, de tal manera que sea un gusto trabajar en la institución financiera de cualquier persona sin importar de que área sea.</p>
<p align="center"><b>CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b></p>	<p>La entidad en este ámbito cumple con la capacitación al personal e implementación de control sobre sistemas de información.</p>	<p>La Gerencia, Mantener las mismas políticas para un buen control de manejo y mantenimiento de los sistemas de información, con la finalidad de mantener la seguridad confiabilidad de la información.</p>

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	31/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	06/01/2014

**COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**
**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>INFORMACIÓN</b>	La institución maneja un sistema de información adecuado, obteniendo información oportuna y de calidad, facilitando la toma de decisiones.	La Gerencia, debería continuar con las buenas labores en el área de información pero siempre tratando de mejorarlas
<b>COMUNICACIÓN</b>	Las comunicaciones son receptadas claramente, estas se difunden por los canales adecuados de comunicación, facilitando las actividades.	La Gerencia conjuntamente con los Jefes Departamentales, deberían continuar con las buenas labores en el área de comunicación pero siempre tratando de mejorarlas

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	31/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	06/01/2014

**COMPONENTE: SUPERVISIÓN**
**SUPERVISIÓN**

<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>ACTIVIDADES DE MONITOREO</b>	Se realiza supervisiones y verificaciones al personal y las actividades que desarrollan, además se revisan y analizan los informes que llegan a la institución.	Jefes Departamentales Se debería de continuar con las buenas labores en el área y sobre todo tratando de mejorarlas.
<b>REPORTE DE DEFICIENCIAS</b>	Los mecanismos empleados con respecto a los reportes de deficiencias son idóneos puesto que se los comunica oportunamente a las instancias correspondientes y se toman las acciones correctivas necesarias para mitigarlo, al mismo tiempo que se monitorean los procesos de mejora.	Jefes Departamentales Se debería continuar con las buenas labores en el área de reporte de deficiencias pero siempre tratando de mejorarlas

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	31/12/2013
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	06/01/2014

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (CONSOLIDADO) DEL  
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Auditoría Operativa

**COMPONENTE:** Cartera.

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿Reciben capacitación frecuentemente y se realizan evaluaciones del desempeño del personal?	X			
2	¿Se dispone de la capacidad operativa (tecnológica y humana), para atender con eficacia a los usuarios actuales y potenciales de los servicios de la entidad?	X			
3	¿La entidad cuenta con un manual de crédito, que defina los procesos y niveles de aprobación de los mismos?	X			Tiene establecido un manual de crédito, pero no se cumple todos los procesos
4	¿Considera ustedes que se cumplen sin excepción los niveles de aprobación?		X		Existe montos que exigen niveles de aprobación, pero en montos pequeños no hay cumplimiento de los niveles de aprobación

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	03/01/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	14/01/2014

**4.2.2.2 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Auditoría Operativa

**COMPONENTE:** Cartera.

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
5	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece la institución?	X			No todas las carpetas de socios, contienen los requisitos para acceder a un crédito.
6	¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se expresa claramente las principales características del cliente y la condición de la operación?	X			
7	¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?	X			
8	¿Se solicita las correspondientes garantías y seguros, antes de conceder el crédito?	X			

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	03/01/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	14/01/2014

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**
**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.

**TIPO DE AUDITORÍA:** Auditoría Operativa

**COMPONENTE:** Cartera.

Nº	ÁREA	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
9	¿Las escrituras Hipotecarias y los pagarés se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia?	X			
10	¿Se preparan informes periódicos que señalen la recuperación de los créditos?	X			
11	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?	X			
12	¿Existen procedimientos para comunicar al socio oportunamente sobre el vencimiento de sus pagos?		x		Pero no se cumple en muchos de los casos porque hay veces que se realiza unas ves que ya se venció el pago.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	03/01/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	14/01/2014

13	¿En la recuperación de cartera, una sola persona se encarga todo el proceso?	X			
14	¿Existe una normatividad por escrito de los procedimientos para la recuperación de cartera?	X			
<b>TOTAL</b>		<b>88</b>	<b>10</b>		

NC=	$\frac{88}{98} * 100 = 90\%$	CONFIANZA	90% Alto
		RIESGO	10% Bajo

**ANÁLISIS:** La evaluación de Control Interno al sistema del Departamento de crédito, se determinó que el nivel de confianza se encuentra en un 90%, por lo que la entidad dispone de capacidad operativa (tecnológica y humana), los empleados reciben capacitación frecuentemente, cuenta con un manual de crédito que define los procesos desde la promoción hasta la recuperación de los créditos y niveles de aprobación de los mismos donde cada expediente de crédito cuenta con su respectivo informe de análisis de operación, en consecuencia el nivel de riesgo es 10%, por lo que el nivel de riesgo es bajo y la confianza alta.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	03/01/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	14/01/2014

#### 4.2.2.2.1 INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS REALIZADAS DE CONTROL INTERNO

Para mejor desarrollo del presente trabajo de investigación se hizo las entrevistas y encuestas basándonos en los cuestionarios de control interno dirigidas al área de crédito, para luego analizar de manera general, de lo cual se desprende lo siguiente:

##### 1. ¿Recibe capacitación frecuentemente y se realizan evaluaciones del desempeño del personal?

El resultado de la aplicación de la primera pregunta es la siguiente:

**Tabla N° 9:** Resultado de primera pregunta.

Personal Responsable	Capacitación y Evaluación		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	0	1	14%
Nivel Ejecutivo	2	0	2	29%
Nivel Operativo	3	1	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 02:** Resultado de la primera pregunta



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La respuesta brindada al control interno es positiva, indicando una fortaleza sobre la capacitación que se brinda al personal del departamento de crédito, pero como en toda ocasión siempre hay un desacuerdo porque al personal del nivel directivo a los asesores de crédito no siempre tienen capacitaciones por su disponibilidad de tiempo.

## RECOMENDACIÓN

Gerencia y Jefe de Talento Humano deberá coordinar y elaborar un plan de capacitación anual, dependiendo de las necesidades de cada área.

2. **¿Se dispone de la capacidad operativa (Tecnológica y humana), para atender con eficacia a los usuarios actuales y potenciales de los servicios de la entidad?**

**Tabla N° 10:** Resultado de segunda pregunta.

Personal Responsable	Capacidad Operativa		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	0	1	14%
Nivel Ejecutivo	2	0	2	29%
Nivel Operativo	3	1	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 03:** Resultado de la segunda pregunta



## INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

La entidad cuenta con un personal y los recursos tecnológicos para poder satisfacer las necesidades del usuario, además el personal con que cuenta en esta área, están en permanente capacitación, sin dejar de lado sus habilidades y destrezas para captar la atención del socio y su satisfacción.

## RECOMENDACIÓN

Al Jefe de Talento Humano, Seguir cumpliendo y mejorando si es posible toda la capacidad tecnológica y operativa mediante capacitaciones y adquisiciones de tecnologías modernas para atender con eficacia a los usuarios de la institución.

### 3. ¿La entidad cuenta con un manual de crédito, qué defina los procesos y niveles de aprobación de los mismos?

**Tabla N° 11:** Resultado de tercera pregunta.

PERSONAL RESPONSABLE	CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN		TOTAL	PORCENTAJE
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	0	1	14%
Nivel Ejecutivo	2	0	2	29%
Nivel Operativo	3	1	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 04:** Resultado de la tercera pregunta



**INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

La Cooperativa cuenta con un manual de crédito en el cual se encuentran políticas, estrategias y procedimientos elaborados por el directorio, en relación con la concesión, seguimiento, control y recuperación de cartera de préstamos y contingentes.

Cabe mencionar que concentran las funciones de análisis, aprobación y desembolso notándose la ausencia de segregación de funciones en las verificaciones de cumplimiento de procedimientos del proceso de crédito.

**RECOMENDACIÓN**

A los Asesores, seguir cumpliendo los procedimientos establecidos en el manual. Al Gerente y Jefe de Negocios implantar un Orgánico para el departamento con clara línea de responsabilidad, para cumplir con eficiencia y efectividad los cargos encomendados.

**4. ¿Considera usted que se cumple sin excepción los niveles de aprobación?**

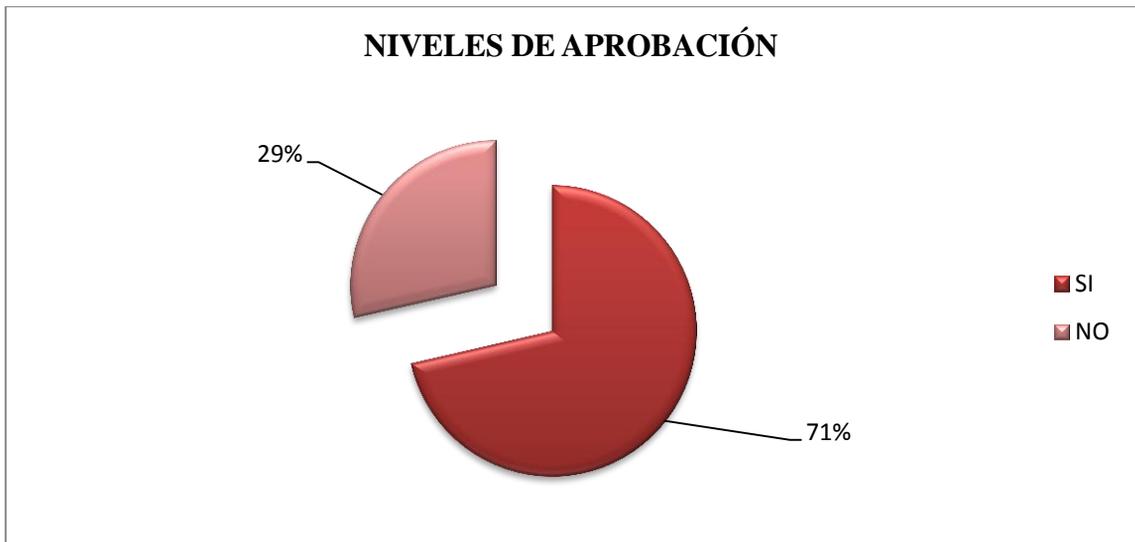
Resultado de la aplicación del cuestionario del control interno.

**Tabla Nº 12:** Resultado de la cuarta pregunta.

<b>Personal Responsable</b>	<b>Niveles de Aprobación</b>		<b>TOTAL</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>		
Nivel Directivo	1	0	1	14%
Nivel Ejecutivo	2	0	2	29%
Nivel Operativo	2	2	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Elaborado:** Autor de Tesis

**GRÁFICO 05: Resultado de la cuarta pregunta**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En este caso se está detectando una debilidad en la institución financiera porque es verdad que si se aprueban montos que son representativos en el comité de crédito y de acuerdo a los niveles que establece la entidad para reducir el riesgo.

Pero existen montos que no pasan por los niveles correspondientes de aprobación los cuales van desde consejo de administración y Gerente general los créditos vinculados, comité de crédito ampliado que va desde \$15.001,00 USD \$ 20.000,00 y las solicitudes que están dentro del literal b) del numeral 3.4 operaciones restringidas, Jefe de crédito de USD\$ 3.001,00 a USD\$ 1.500,00, Asesor de crédito de USD 100,00 a USD\$ 3.000,00

**RECOMENDACIÓN**

A los asesores informar y apoderarse de la instrumentación en el manual de crédito para cumplir con exigencia lo dispuesto en el dicho manual

**5. ¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece la institución?**

Resultado de la aplicación del cuestionario del control interno.

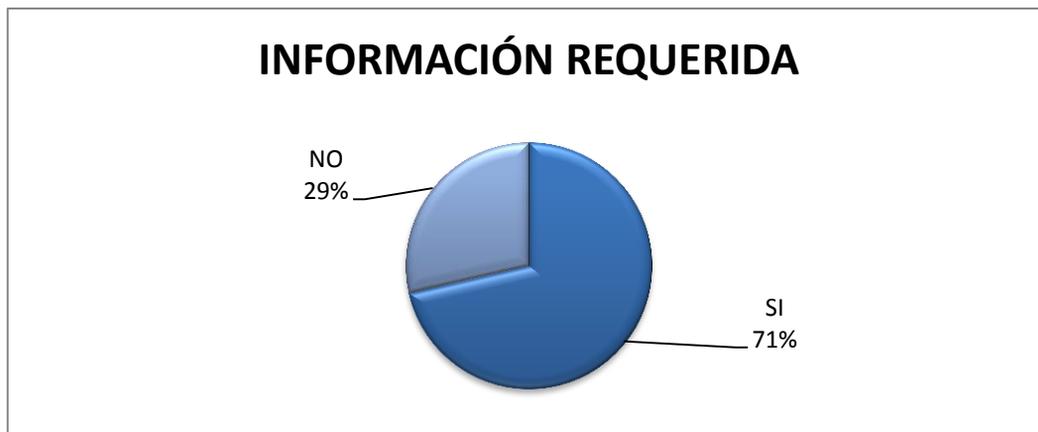
**Tabla N° 13:** Resultado de la quinta pregunta.

Personal Responsable	Información Requerida		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	0	1	14%
Nivel Ejecutivo	2	0	2	29%
Nivel Operativo	2	2	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 06:** Resultado de la quinta pregunta



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La muestra que se tomó para confirmar el cumplimiento de los procedimientos y requisitos establecidos por la institución financiera del total de la muestra el 26% no contenían todos los requisitos que eran necesarios para acceder a un crédito.

Las solicitudes están llenadas a mano factor que puede sobreestimar la calificación del futuro deudor de la cooperativa.

La muestra analizada de carpetas de crédito no constan las autorizaciones por parte de los socios para la consulta en el buró crediticio, aun así la cooperativa se lo realiza.

No existen la ficha de evaluación socioeconómica, en varias carpetas, así tenemos por ejemplo, socio No. 2794, de un crédito por \$5.082,37, otorgado el 08 de agosto del 2012, incumpliendo establecido en el literal b) instrumentos, No.8.3 del manual y reglamento de crédito.

No se archiva el respaldo de justificativo de ingresos económicos, en varias carpetas, así por ejemplo, el garante del socio, No 60726, de un crédito por 20.027,94 otorgado el 27/11/2012.

### **RECOMENDACIÓN:**

Al Jefe de Negocios enviar un comunicado para que disponga a los Asesores de Crédito, lo siguiente.

- ✓ Realizar en forma escrita el permiso de los socios para verificar el buró de crédito, llenar los formularios en forma digital para que sea un información más confiable y seguro para que no se puedan alterar ningún dato.
- ✓ El cumplimiento del Manual y Reglamento de Crédito, literal b) instrumentos No 8.3 de Manual y Reglamento de Crédito.
- ✓ Adjuntar a las carpetas de crédito los respaldos necesarios para justificar los ingresos económicos del solicitante y garante, planillas de servicio básico, croquis de ubicación del domicilio y negocio, ya que en algún momento podrían solicitar: Los Organismos de Control y Supervisión, Abogados, auditor interno o externo para una revisión o continuar un trámite judicial o extrajudicial y para respaldar que el análisis del crédito fue viable.

6. ¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se expresa claramente las principales características del cliente y la condición de la operación?

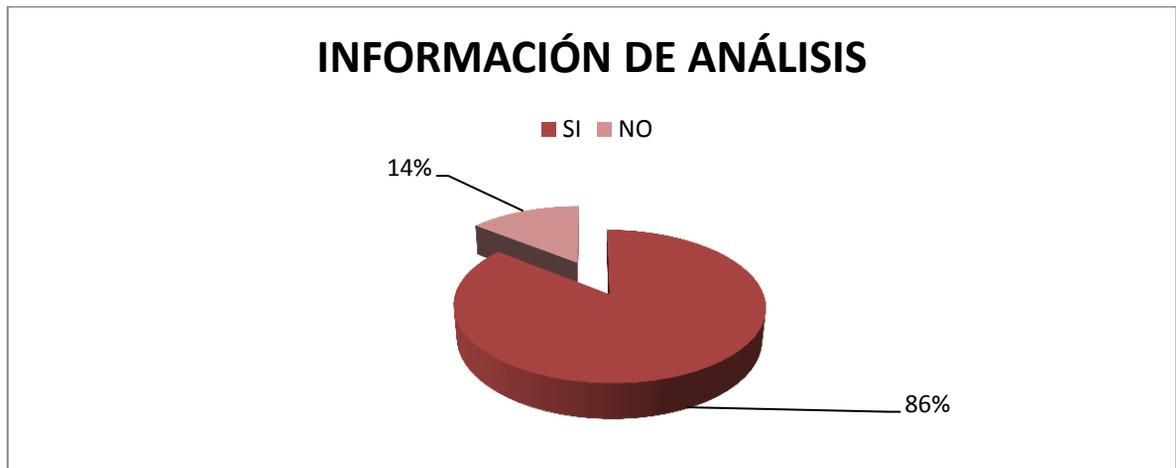
**Tabla N° 14:** Resultado de sexta pregunta.

Personal Responsable	Informe de Análisis		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	0	1	14%
Nivel Ejecutivo	2	0	2	29%
Nivel Operativo	3	1	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 07:** Resultado de la sexta pregunta



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los expedientes de crédito cuentan con un informe donde se muestra las condiciones del cliente y en qué condiciones se otorga un crédito.

### RECOMENDACIÓN

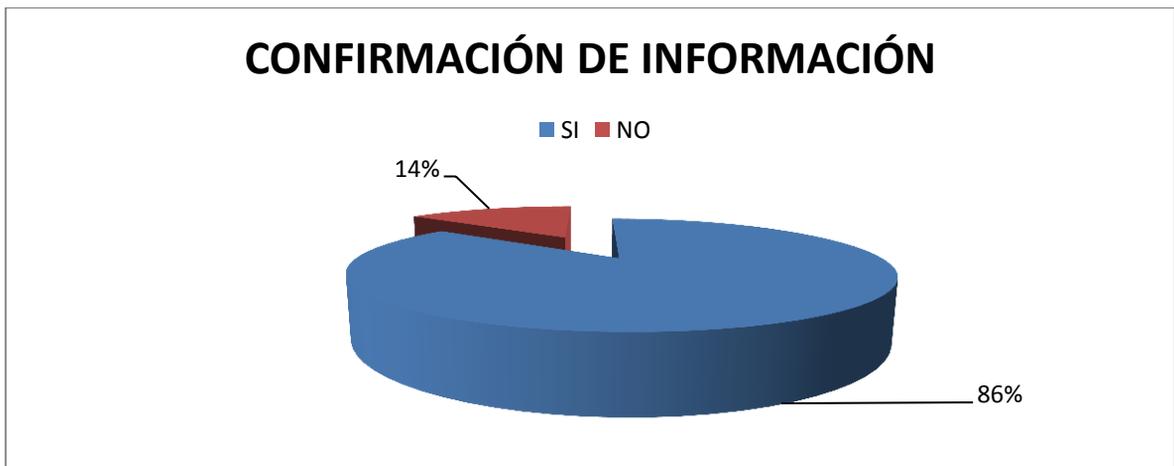
Al Jefe de Crédito, Seguir cumpliendo con este proceso, si es posible mejorar el que es posible, ya que permite conocer la condición en que se realiza un crédito.

**7. ¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?**
**Tabla N° 15:** Resultado de séptima pregunta.

Personal Responsable	Confirmación de Información		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	0	1	14%
Nivel Ejecutivo	2	0	2	29%
Nivel Operativo	3	1	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Elaborado:** Autor de Tesis

**GRÁFICO 08:** Resultado de la séptima pregunta

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La documentación que brinda los socios no es confirmanda de todos los socios, gran parte de la información entregada es desactualizada, mucho de los casos se da en el cambio de domicilio, cambio de trabajo, no existe tampoco una actualización sobre la información.

## RECOMENDACIÓN

A los asesores verificar toda la información antes de proceder a autorizar la concesión de crédito y actualizar los datos si fuera necesario para tener toda la información actualizada para cuando se requiera algún análisis posterior.

### 8. ¿Se solicitan las correspondientes garantías y seguros, antes de conceder un crédito?

El resultado de la aplicación de la octava pregunta es la siguiente:

**Tabla Nº 16:** Resultado de octava pregunta.

Personal Responsable	Garantías y Seguros		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	0	1	14%
Nivel Ejecutivo	1	1	2	29%
Nivel Operativo	2	2	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Elaborado:** Autor de Tesis

**GRÁFICO 09:** Resultado de la octava pregunta



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observó que varios créditos no cumplen las condiciones de las garantías, en el manual y reglamento de Crédito, dice en el anexo No 5...” De US\$ 10.001 a US\$ 20.000 Con hipoteca y con su avalúo respectivo...”, esto significa que todos los créditos entre los rangos de 10.001 hasta \$20.000 se requerirían de una garantía hipotecaria, sin embargo esto no sucede en créditos como, socio No 60726 por 20.027,24 se solicitó dos garantes, socio No 2151 por \$ 20.040,87 se solicitó dos garantes, socio No 18620 por 20.496,33 se solicitó dos garantes.

Es por ende que existe un alto nivel de morosidad en este año 2012.

## RECOMENDACIÓN.

Jefe de Negocios, establecer el procedimiento en que debe operar la excepcionalidad, quién o qué órgano es competente para concederla y bajo qué condiciones y circunstancias; de manera que pueda verificarse su cumplimiento; O verificar el cumplimiento de los requisitos antes de concederlas algún tipo de crédito.

### 9. ¿Las escrituras hipotecarias y los pagarés se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia?

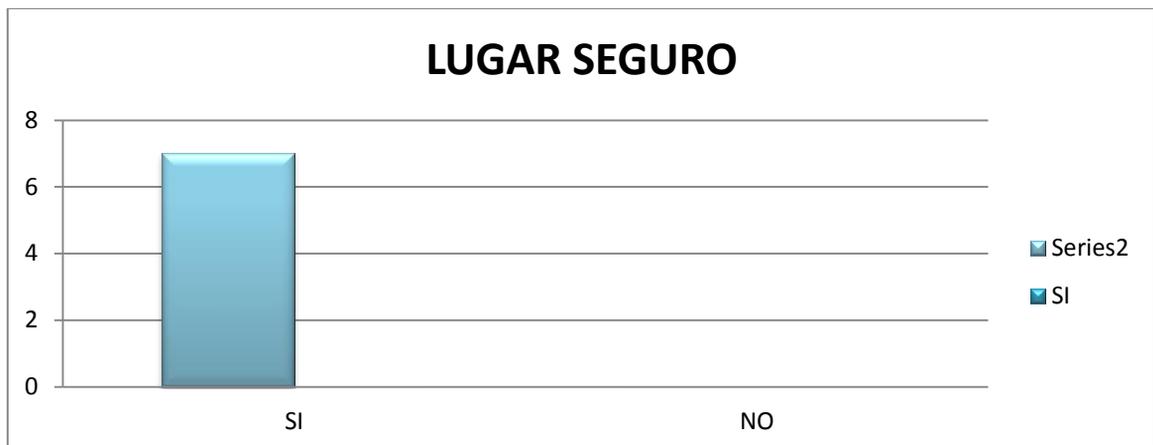
El resultado de la aplicación de la novena pregunta es la siguiente:

**Tabla Nº 17:** Resultado de novena pregunta.

Personal Responsable	Lugar Seguro		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	0	1	14%
Nivel Ejecutivo	2	0	2	29%
Nivel Operativo	4	0	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 10:** Resultado de la novena pregunta


### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Cooperativa debe mantener bajo resguardo de seguridad los pagarés porque estos son los que aseguran el pago de las obligaciones pendientes de los socios con la cooperativa.

Cabe recalcar que no existe un procedimiento que norme el manejo de las constataciones físicas de garantías, faltan las firmas de responsabilidad de las personas que realizaron esta gestión, no hay un detalle del valor total de las garantías.

Se observan las siguientes novedades en el proceso de constitución de hipotecas:

- ✓ No hay evidencia de la entrega recepción, de los documentos que el cliente deja a la cooperativa.
- ✓ No hay un informe del abogado que especifique si la escritura es viable o es negada, para proceder con la aprobación por parte del comité de crédito.

### RECOMENDACIÓN:

Jefe de Negocios dispondrá a Jefe de Agencia, aplicar lo siguiente e incorporar a las carpetas de crédito:

- ✓ Elaborar un formato para la entrega – recepción de los documentos que el socio deja a la cooperativa para iniciar los trámites de la elaboración de hipoteca.

- ✓ Solicitar al abogado un INFORME que especifique si el trámite es aceptado o negado, para que sirva como documento habilitante cuando se realiza el comité de crédito.

**10. ¿Se preparan informes periódicos que señalen la recuperación de los créditos?**

El resultado de la aplicación de la décima pregunta es la siguiente:

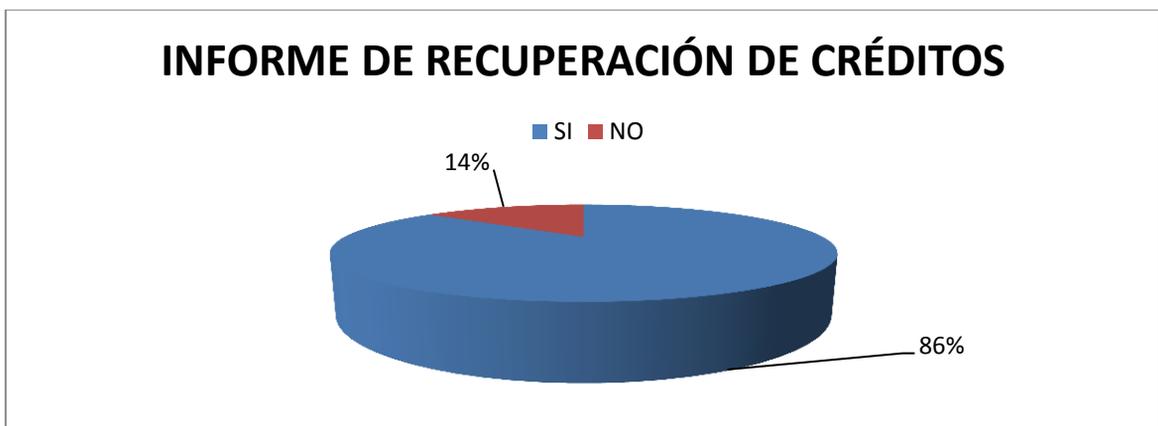
**Tabla Nº 18:** Resultado de décima pregunta.

Personal Responsable	Recuperación de Crédito		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	0	1	14%
Nivel Ejecutivo	2	0	2	29%
Nivel Operativo	3	1	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 11:** Resultado de la décima pregunta



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La cooperativa cuenta con un sistema de información interna, que asegure disponer de información oportuna y suficiente de los deudores de la institución.

## RECOMENDACIÓN

A los Asesores de crédito, Seguir cumpliendo con la preparación de los repostes periódicos para que la gerencia tome decisiones certeras y oportunas.

### 11. ¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?

El resultado de la aplicación de Cuestionario de Control Interno:

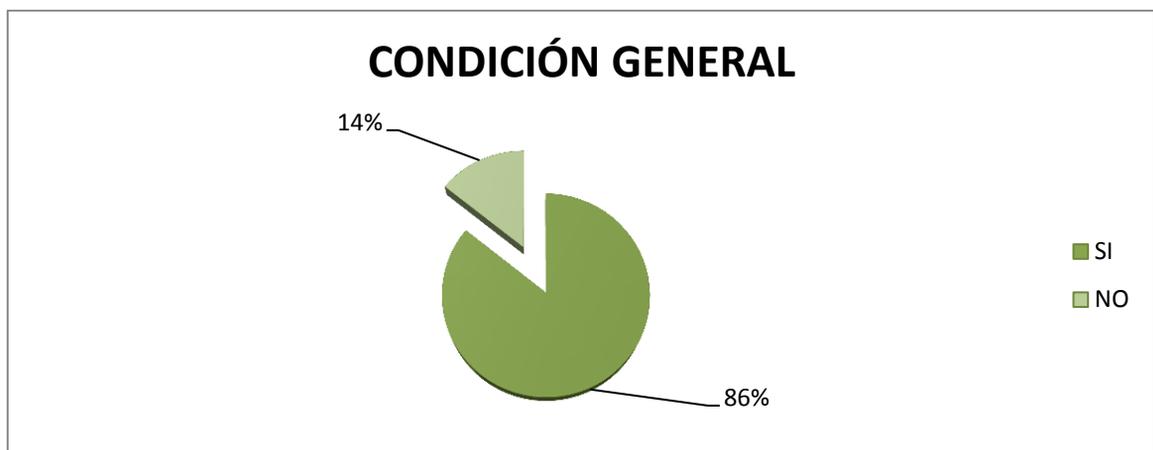
**Tabla N° 19:** Resultado de onceava pregunta.

Personal Responsable	Condición General		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	0	1	14%
Nivel Ejecutivo	2	0	2	29%
Nivel Operativo	3	1	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 12:** Resultado de la onceava pregunta



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la cooperativa en el departamento de crédito siempre emiten reportes a sus superiores sobre la condición general de la cartera la cual permite contar con la información oportuna y suficiente de su portafolio de clientes deudores.

## RECOMENDACIÓN

A los Asesores de crédito, Seguir cumpliendo con esos informes y si es posible mejorarlos para cumplir eficientemente el trabajo realizado con respecto a los créditos.

### 12. ¿Existen procedimientos para comunicar al socio oportunamente sobre el vencimiento de sus pagos?

**Tabla N° 20:** Resultado de doceava pregunta.

Personal Responsable	Vencimiento de Pago		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	0	1	14%
Nivel Ejecutivo	2	0	2	29%
Nivel Operativo	2	2	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 13:** Resultado de la doceava pregunta



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La cooperativa cuenta con un sistema que brinde información actualizada, pero la entidad no puede comunicar antes del plazo que se cumpla para el vencimiento de sus obligaciones, pero en algunos casos se informa cuando ya se cumple el vencimiento de su pago a sus garantes y al socio deudor.

La cooperativa mantiene varios sistemas de notificación como son, mediante los SMS de textos, llamadas telefónicas, visitas a las instalaciones.

### RECOMENDACIÓN

A Jefe de Agencia supervisar a que los asesores de crédito hayan realizado los avisos del vencimiento de los pagos, antes de la fecha del vencimiento a los deudores y de esta manera disminuir la alta morosidad.

### 13. ¿En la recuperación de cartera, una solo persona se encarga de todo el proceso?

El resultado de la aplicación de Cuestionario de Control Interno:

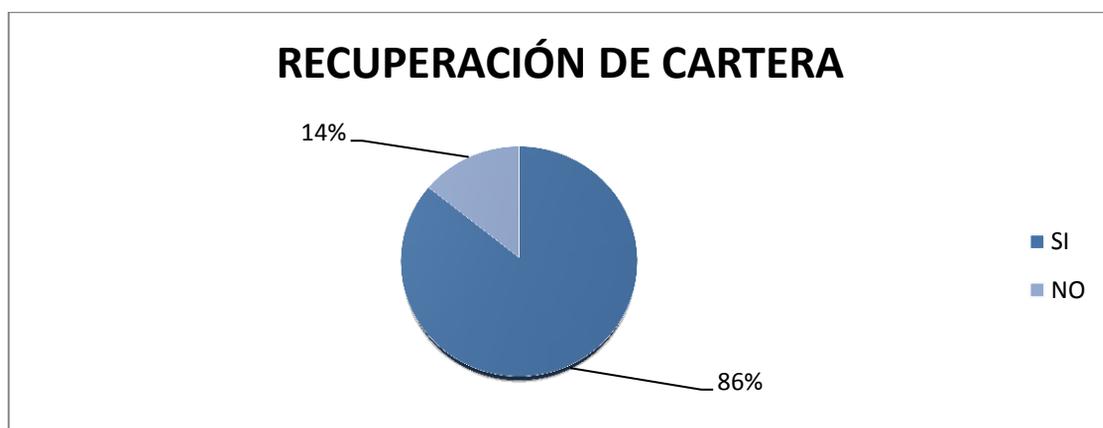
**Tabla Nº 21:** Resultado de treceava pregunta.

Personal Responsable	Recuperación de Cartera		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	0	1	14%
Nivel Ejecutivo	1	1	2	29%
Nivel Operativo	4	0	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 14:** Resultado de la treceava pregunta



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la cooperativa se encarga una sola persona es decir cada asesor de crédito, para realizar todo el proceso de crédito desde la concesión hasta la recuperación lo cual dificulta el seguimiento y la recuperación de la cartera. También el asesor es el encargado de comunicar y/o informar, a los deudores sobre el cumplimiento y el vencimiento de sus obligaciones.

### RECOMENDACIÓN.

Al comité, Gerencia y Asamblea de Representantes de Socios implementar un departamento que se dedique al seguimiento y la recuperación de la cartera, y de esta manera disminuir el índice de morosidad y ser eficientes en la recuperación de la cartera.

#### 14. ¿Existe una normatividad por escrito de los procedimientos para la recuperación de cartera?

El resultado de la aplicación de Cuestionario de Control Interno:

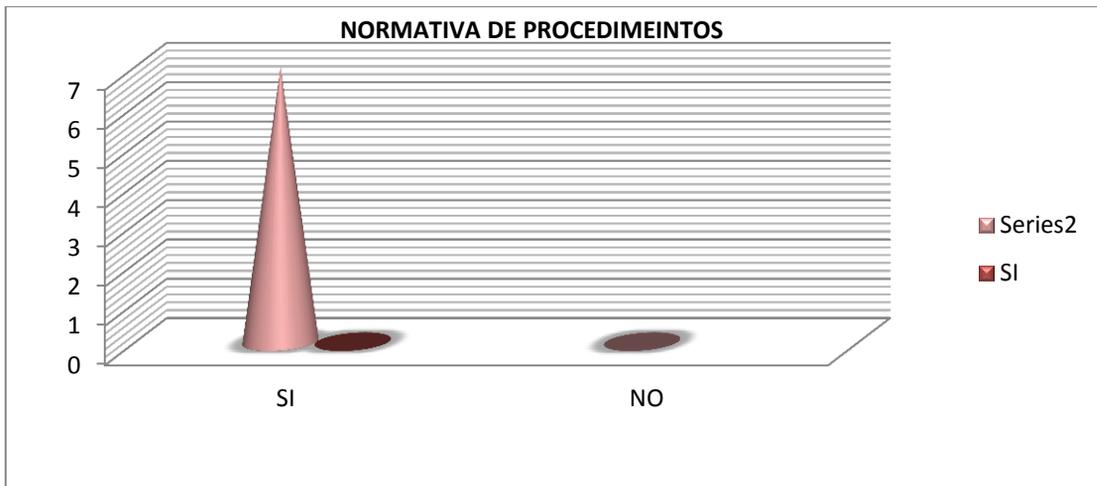
**Tabla Nº 22:** Resultado de catorceava pregunta.

Personal Responsable	Normativa de Procedimientos		TOTAL	Porcentaje
	SI	NO		
Nivel Directivo	1	0	1	14%
Nivel Ejecutivo	2	0	2	29%
Nivel Operativo	4	0	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Elaborado:** Autor de Tesis

**GRÁFICO 15:** Resultado de la catorceava pregunta



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La cooperativa cuenta con manuales que incluyen la plantilla de crédito, donde se especifican todas las particularidades y condiciones de cada producto y/o Servicio, respecto a destino, montos, plazos, formas de pago, tasas de interés, requisitos, encajes obligatorios, destinos financieros a financiar, procedimientos de recuperaciones de cartera, entre otros.

### RECOMENDACIÓN

A los Asesores de crédito, Seguir cumpliendo la normativa de los procedimientos de recuperación de la cartera y si es posible seguir mejorando en el cumplimiento de lo establecido.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	22/01/2014
Revisado por:	EMLK	13/02/2014

**ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A CLIENTES**

1¿Conoce usted los productos financieros de crédito que le oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba?

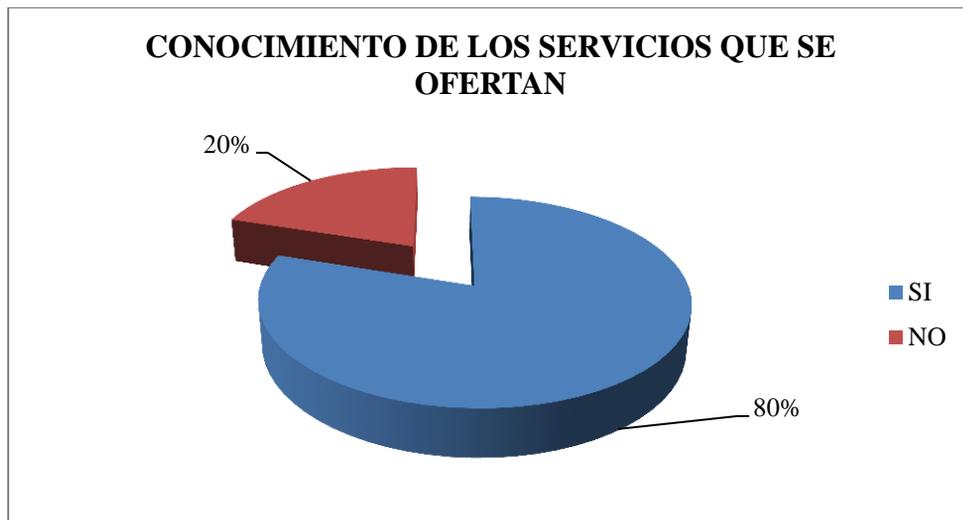
**TABLA Nº 23:** Resultado de la pregunta 1.

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
<b>SI</b>	16	80%
<b>NO</b>	4	20%
<b>TOTAL</b>	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Elaborado:** Autor de Tesis

**GRÁFICO 16:** Representación Gráfica de la Primera Pregunta



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La primera pregunta que se estableció está con el conocimiento de los productos financieros de crédito que oferta la institución obteniéndose que el 80% de los encuestados los conocen, mientras que un 20% desconocen el apoyo crediticio que les podría brindar la Cooperativa. Lo que implica buscar mejores canales de difusión para los servicios que presta el Departamento y así generar mayor productividad en las operaciones.

2¿Los servicios financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito se ajustan a sus requerimientos y necesidades de financiamiento de sus proyectos?

**TABLA N° 24:** Resultado de la pregunta 2.

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
<b>SI</b>	20	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Elaborado:** Autor de Tesis

**GRÁFICO 17:** Representación Gráfica de la Segunda Pregunta



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Esta pregunta es muy significativa ya que nos permite evaluar la satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros que cubre las necesidades y por ende satisface sus requerimientos de financiamiento, esta institución financiera facilita créditos a pequeños comerciantes, artesanos y agricultores que con la ayuda recibida ellos están agradecidos.

3¿La documentación requerida para acceder a un crédito son complicados?

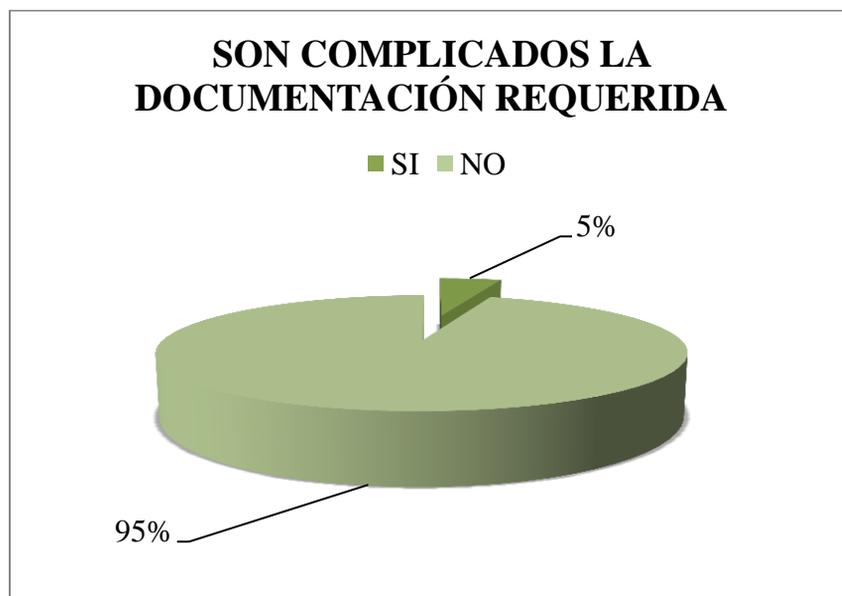
**TABLA Nº 25:** Resultado de la pregunta 3.

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
<b>SI</b>	1	0%
<b>NO</b>	19	100%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 18:** Representación Gráfica de la Tercera Pregunta



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La documentación requerida por esta institución financiera para los socios encuestados no es complicada, es porque esta institución es de la misma zona Cacha, a los habitantes de este sector no se ha negado al momento de solicitar un crédito, sobre todo dicen ayuda a los pueblos quichuas y evangélicos, el resultado da como positivo a la pregunta planteada y es por esta razón que algunas personas confían de la cooperativa y a pesar de esta no son responsables de la deuda contraída.

4¿Cómo calificaría usted la dificultad en los trámites para obtener un crédito en la entidad financiera?

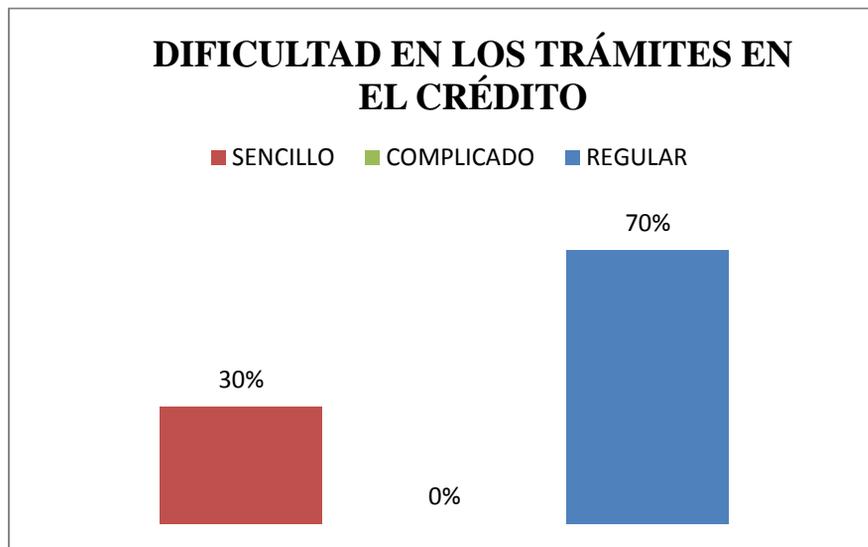
**TABLA N° 26:** Resultado de la pregunta 4.

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
<b>SENCILLO</b>	6	30%
<b>REGULAR</b>	14	70%
<b>COMPLICADO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 19:** Representación Gráfica de la Cuarta Pregunta



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al efectuar el análisis de la dificultad en los trámites para obtener algún tipo de crédito en la institución financiera, se observó que un 30% de las personas encuestadas piensan que es sencillo acceder a este, mientras que un 70% opinan que la dificultad es regular, en tanto para acceder a un crédito ninguno piensa que es complicado, lo que indica que los procedimientos se manejan en forma adecuada, satisfaciendo las necesidades de los clientes y sin tantas trabas en el proceso.

5¿Cuánto tiempo es la demora para el trámite de un crédito en la institución?

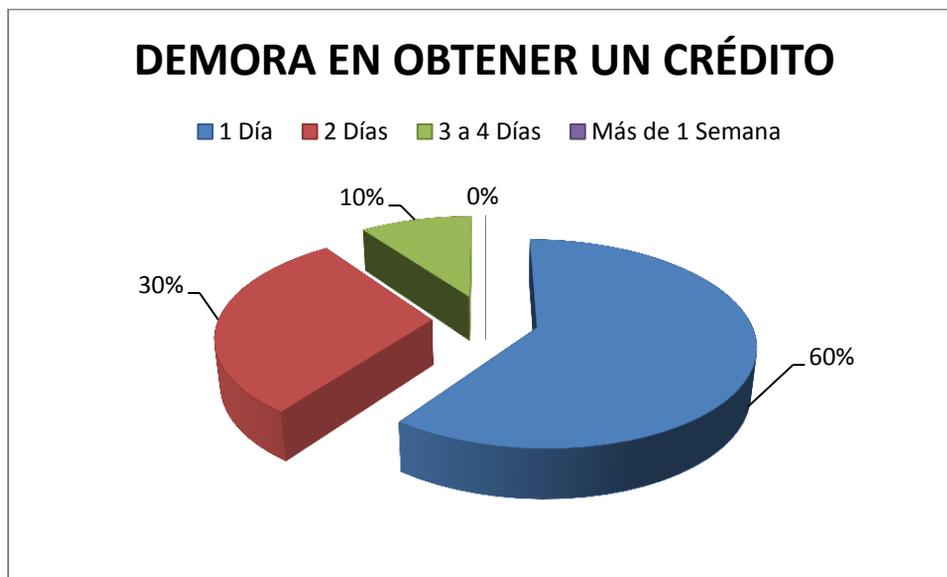
**TABLA N° 27:** Resultado de la pregunta 5.

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
<b>1 Día</b>	12	70%
<b>2 Días</b>	6	30%
<b>3 a 4 Días</b>	2	0%
<b>Más de 1 Semana</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 20:** Representación Gráfica de la Quinta Pregunta



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al analizar esta variable muy importante que muestra el tiempo en que las personas acceden a un crédito, muestra una gran complacencia en la comunidad puesto que la mayoría es decir que el 60% indicaron que el proceso tarda 1 día, un 30% dijeron que para acceder a un crédito demoran 2 días, mientras que un 10% dijeron en acceder a un crédito tardan 3 días con el proceso de obtener el crédito, generando la satisfacción entre la colectividad puesto que los procesos indican que en su gran mayoría tardan de 1 a 2 días.

6¿Considera usted que los funcionarios del Departamento de Crédito de la Institución Financiera están debidamente capacitados para la atención a los clientes?

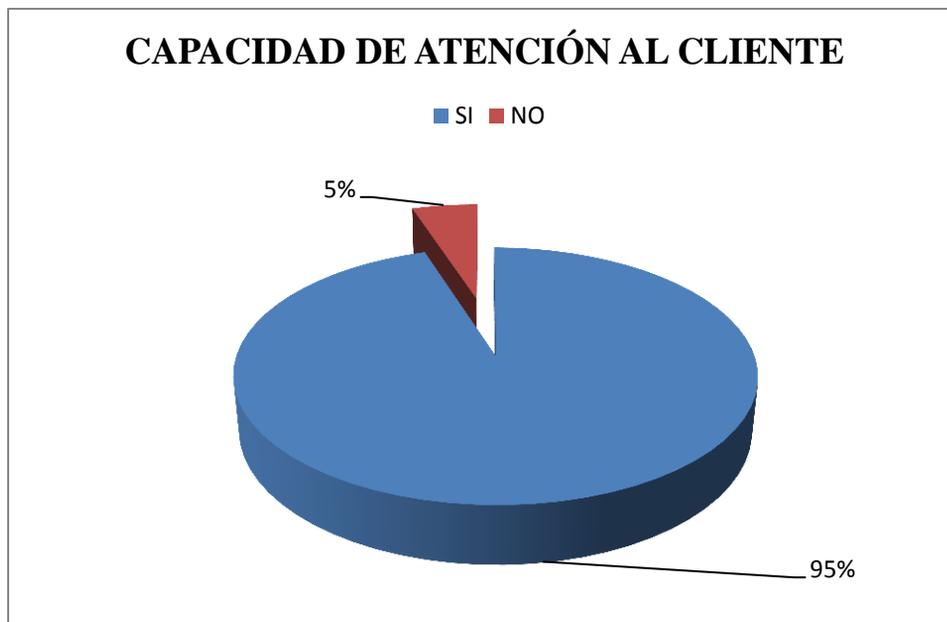
**TABLA N° 28:** Resultado de la pregunta 6.

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
<b>SI</b>	19	100%
<b>NO</b>	1	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 21:** Representación Gráfica de la Sexta Pregunta



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al efectuar el análisis de esta pregunta de si el personal es capacitado para atender a los socios y brindar un servicio óptimo y de calidad encontramos que un 100% de personas encuestado se muestra complacido con el servicio que brinda el personal y dicen que son capacitados para atender a toda la sociedad.

7¿Después de recibir su crédito le han visitado personal de la institución para realizar un seguimiento del mismo?

**TABLA N° 29:** Resultado de la pregunta 7.

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
<b>SI</b>	8	40%
<b>NO</b>	12	60%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 22:** Representación Gráfica de la Séptima Pregunta



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al efectuar el cuestionario a las personas que mantiene un crédito con la institución financiera se obtuvo información valiosa, puesto que el 40% de la comunidad encuestada manifiesta que han recibido visitas de personal de la institución para realizar el proceso de seguimiento del crédito, mientras que el 60% afirman que no han recibido ningún tipo de visita para monitorear y hacer seguimiento de los fondos obtenidos por el crédito.

¿Cuándo se ha atrasado en el pago de su cuota de crédito ha recibido notificaciones por medio de?:

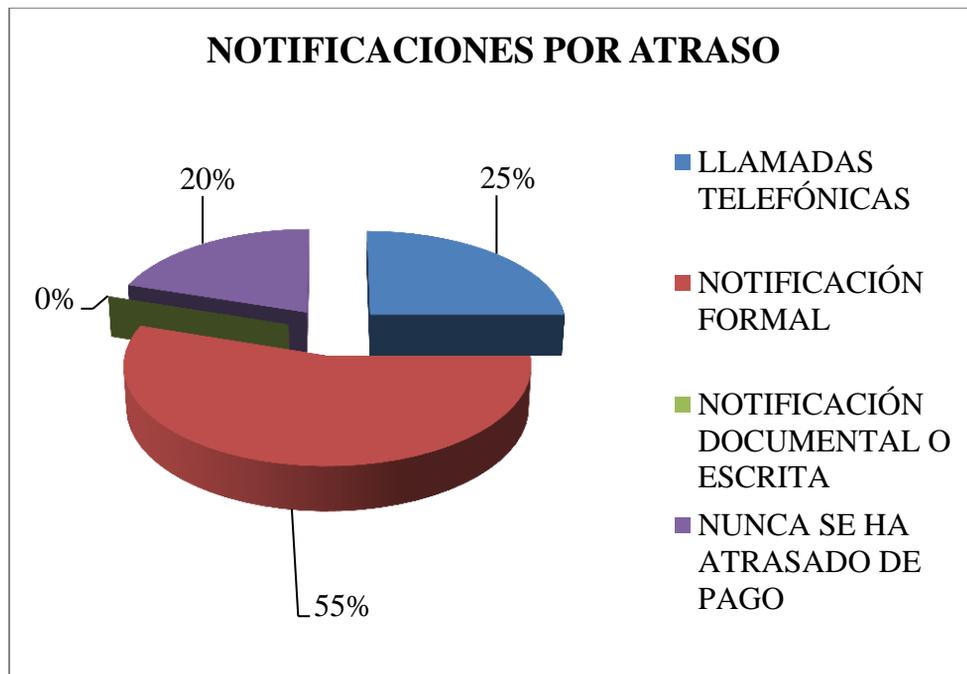
**TABLA N° 30:** Resultado de la pregunta 8.

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
LLAMADAS TELEFÓNICAS	5	25%
NOTIFICACIÓN FORMAL	0	0%
NOTIFICACIÓN DOCUMENTAL O ESCRITA	11	55%
NUNCA SE HA ATRASADO DE PAGO	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 23:** Representación Gráfica de la Octava Pregunta



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al efectuar el análisis de esta pregunta, se pudo obtener información de si las personas al atrasarse en el pago de sus cuotas de crédito reciben notificaciones, un 25% mediante llamada telefónica, 55% por medio de notificación formal y un 20% no han recibido ningún tipo de notificación por parte de la entidad financiera por que no se han atrasado de ninguna cuota de pago.

9¿Las instalaciones que ofrece la Institución Financiera, son adecuadas para la cantidad de clientes que posee y ofrecer un servicio de calidad?

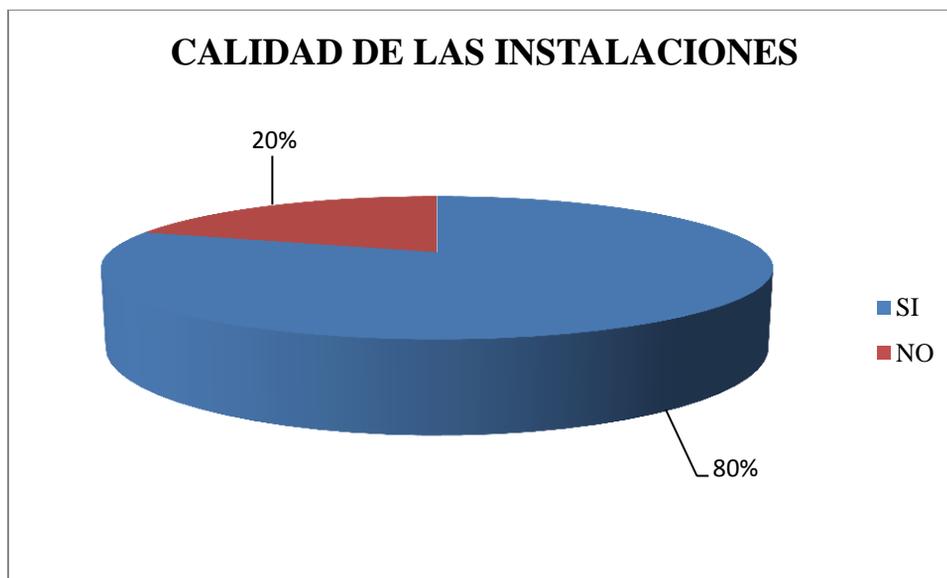
**TABLA N° 31:** Resultado de la pregunta 9.

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
<b>SI</b>	16	80%
<b>NO</b>	4	20%
<b>TOTAL</b>	20	100%

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Elaborado:** Autor de Tesis

**GRÁFICO 24:** Representación Gráfica de la Novena Pregunta



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuanto a esta pregunta de cuan adecuadas son las instalaciones de la institución financiera, se obtuvo un resultado afirmativo en un 80% de personas piensan que las instalaciones son óptimas para desarrollar las actividades normales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, mientras que un 20% manifestó que las instalaciones no son las más adecuadas para desenvolver los servicios que presta la institución financiera.

10¿Cómo califica usted la atención brindada por el personal del Departamento de Crédito de la Institución Financiera?

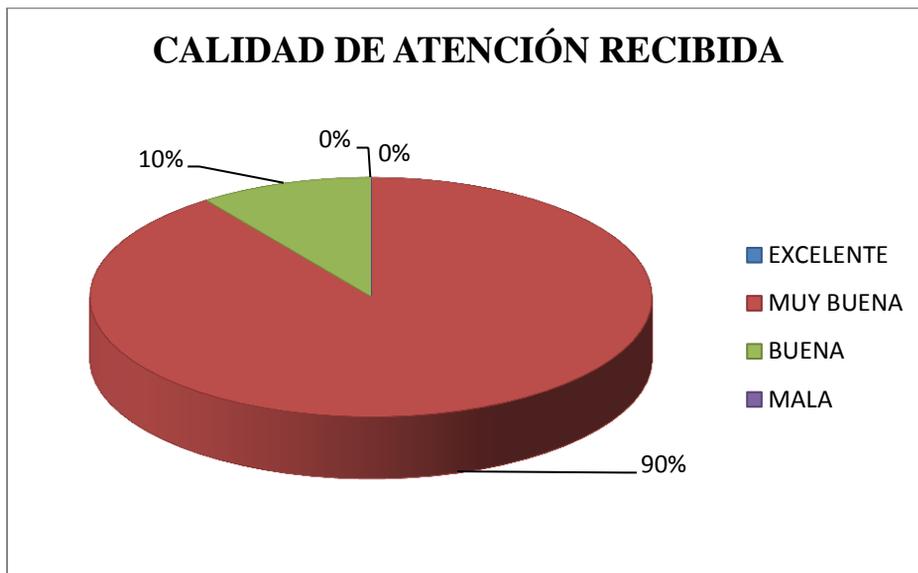
**TABLA N° 32:** Resultado de la pregunta 10.

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
<b>EXCELENTE</b>	0	0%
<b>MUY BUENA</b>	18	90%
<b>BUENA</b>	2	10%
<b>MALA</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Elaborado: Autor de Tesis

**GRÁFICO 25:** Representación Gráfica de la Décima Pregunta



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Esta pregunta es un referente muy importante puesto que permite conocer la opinión de los usuarios sobre la atención que brinda el personal de la institución, según se observa en el gráfico el 90% del personal encuestado califica como muy buena y apenas existe un 10% que la califica como buen, lo que significa que la atención que se brinda a los socios está acorde con las exigencias de la comunidad pero los servicio debe mejorar contantemente.

**INFORME DEL CONTROL INTERNO**

Riobamba, 16/02/2014

**Ingeniero**

Pedro Khipo

**Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.**

De mi Consideración,

He efectuado la aplicación del control Interno mediante los cuestionarios a los funcionarios del Departamento de crédito en la cual se pudo verificar el incumplimiento del manual de política y procedimientos en los procesos de créditos.

De acuerdo a los Procedimientos aplicados a la entidad las operaciones de crédito se concentran en el área de análisis, aprobación y desembolso por lo que se recomienda a la gerencia signar la responsabilidad de la revisión del cumplimiento de los requisitos, previa al desembolso a otra independiente de negocios.

En el mencionado Departamento no cumple con los niveles de aprobación que establece el manual de crédito, se recomienda al Jefe de negocios cumplir y hacer cumplir lo establecido en la institución y el comité de crédito deberá dejar constancia de su gestión en actas en el que detallan los créditos que aprueban.

La Cooperativa no realiza el seguimiento adecuado de sus operaciones crediticias, con el fin de verificar y asegurar el cumplimiento de los pagos puntuales y la evolución de los socios a fin de mitigar los cambios que podrían afectar su situación económica financiera, se recomienda el Gerente general conjuntamente con el jefe de negocios, redefinir las operaciones de crédito en las que obligatoriamente se realizará el seguimiento respectivo.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	16/04/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	21/04/2014

**NOTIFICACIÓN PARA LA LECTURA DEL INFORME DEL CONTROL  
INTERNO**

**PARA:** Ing. Pedro Khipo – Gerente General

Lic. Alberto Yáñez – Jefe de Negocios

Sr. Marcelo Guamán – Jefe de Agencia

Sr. Julio Vaquilema – Jefe de Crédito.

**DE:** Equipo de Trabajo de Auditoría

**ASUNTO:** Lectura del Informe del Control Interno

**FECHA:** Riobamba, 16 de abril del 2014

De conformidad a lo evidenciado, me permito a convocar a la conferencia de lectura del informe del control interno en la auditoría operacional aplicada al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba, periodo 2012. La misma que se llevará acabo el día jueves 17 de abril del 2014 a las 15H00pm en el salón de secciones de la institución financiera ubicado en la Veloz Entre Larrea y Colón.

Atentamente,

Sr. Alonso Sinaluisa

**AUTOR DE TESIS FADE - ESPOCH**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	16/04/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	21/04/2014

**ACTA DE CONFERENCIA DE LECTURA DEL INFORME DEL CONTROL  
INTERNO**

En la ciudad de Riobamba, en el salón de secciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba, matriz Riobamba, ubicado en las calles Veloz N° 23 – 34 entre Larrea y Colón, a los diecisiete días del mes Abril del dos mil catorce siendo a las 15H00 pm.

Para constancia de lo actuado se suscribe la presente acta entre el Auditor y el representante de la antes mencionada área.

1. Ing. Pedro Khipo            Gerente General            .....
2. Lic. Alberto Yánez        Jefe de Negocios            .....
3. Sr. Julio Vaquilema      Jefe de Crédito            .....
4. Sr. Marcelo Guamán     Jefe de Agencia            .....
5. Sr. Samuel Ashqui        Asesor de Crédito          .....
6. Sr. Mario Ganán          Asesor de Crédito          .....
7. Sr. Marcelo Chicaísa     Asesor de Crédito          .....
8. Sr. Wilson Chacawasay Asesor de Crédito          .....

Sr. Alonso Sinaluisa

**AUTOR DE TESIS**

**ESPOCH-FADE**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	17/04/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	30/04/2014

**ÍNDICE****DEPARTAMENTO DE CRÉDITO****4.2. ARCHIVO CORRIENTE**

<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>	
Programa de Auditoría	<b>PA3</b>
Diseño de la Simbología del Flujo-grama	<b>DF</b>
Elaboración de Narrativas de los Procesos de Créditos	<b>NPC</b>
Elaboración de flujo-gramas	<b>EF</b>
Diseño de Indicadores de Gestión	<b>DIG</b>
Aplicación de Indicadores de Gestión	<b>IG</b>
Elaboración de Hoja de Hallazgos	<b>HH</b>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	03/02/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	14/02/2012

### 4.2.3 Programa de Auditoría Fase III Análisis del Área Crítica

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**EJECUCIÓN DE AUDITORÍA (ANÁLISIS DE EL ÁREA CRÍTICA)**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**OBJETIVO:**

- Verificar el nivel de cumplimiento de los procesos de crédito.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF./PT	ELABORADO	FECHA
1	Diseño de la Simbología del Flujo-grama	<b>DF</b>	<b>SHSA</b>	<b>05/22/2014</b>
2	Elaboración de narrativa de los procesos de crédito	<b>NPC 1/11</b>	<b>SHSA</b>	<b>15/03/2014</b>
3	Elaboración de Flujo-gramas de los procesos de crédito	<b>EF 1/11</b>	<b>SHSA</b>	<b>03/02/2014</b>
4	Diseño de Indicadores de Gestión	<b>DIG 1/2</b>	<b>SHSA</b>	<b>10/02/2014</b>
5	Aplicación y Análisis de los Indicadores de Gestión	<b>IG 1/6</b>	<b>SHSA</b>	<b>10/02/2014</b>
6	Elaboración de Hoja de Hallazgos	<b>HH 1/9</b>	<b>SHSA</b>	<b>28/05/2014</b>

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	<b>03/02/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	<b>14/02/2012</b>

**DISEÑO DE SIMBOLIGÍA DEL FLUJOGRAMA**
**CUADRO Nº 5**

<b>SIMBOLIGÍA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
	<b>Proceso.-</b> Conexión o enlace con otros procesos diferentes, en la que continúa el diagrama
	<b>Decisión.-</b> Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo “SI”, “NO”
	<b>Documento.-</b> Se refiere a un documento Utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	<b>Archivo Corriente.-</b> Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente, posterior puede ser modificado.
	<b>Archivo Permanente.-</b> Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente, definitiva.
	<b>Inicio o Fin.-</b> Indica el inicio o la Terminación del flujo de procesos.
	<b>Multidocumento.-</b> Refiere a un Conjunto de documentos. Un ejemplo es un expediente que agrupa a distintos documentos.
	<b>Línea de Flujo.-</b> Proporciona Indicación sobre el sentido de flujo de proceso.
	<b>Formatos.-</b> Proporciona indicaciones de los formatos que debe utilizar
	<b>Conectores.-</b> Indica los diferentes procesos a seguir

**Fuente:** [http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/#\\_ftn1](http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/#_ftn1)

**Elaborado por:** Autor de Tesis

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	22/05/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	27/05/2014

**NARRATIVA DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO**
**Proceso:** Promoción en la oficina

**Responsable:** Asistente de la información

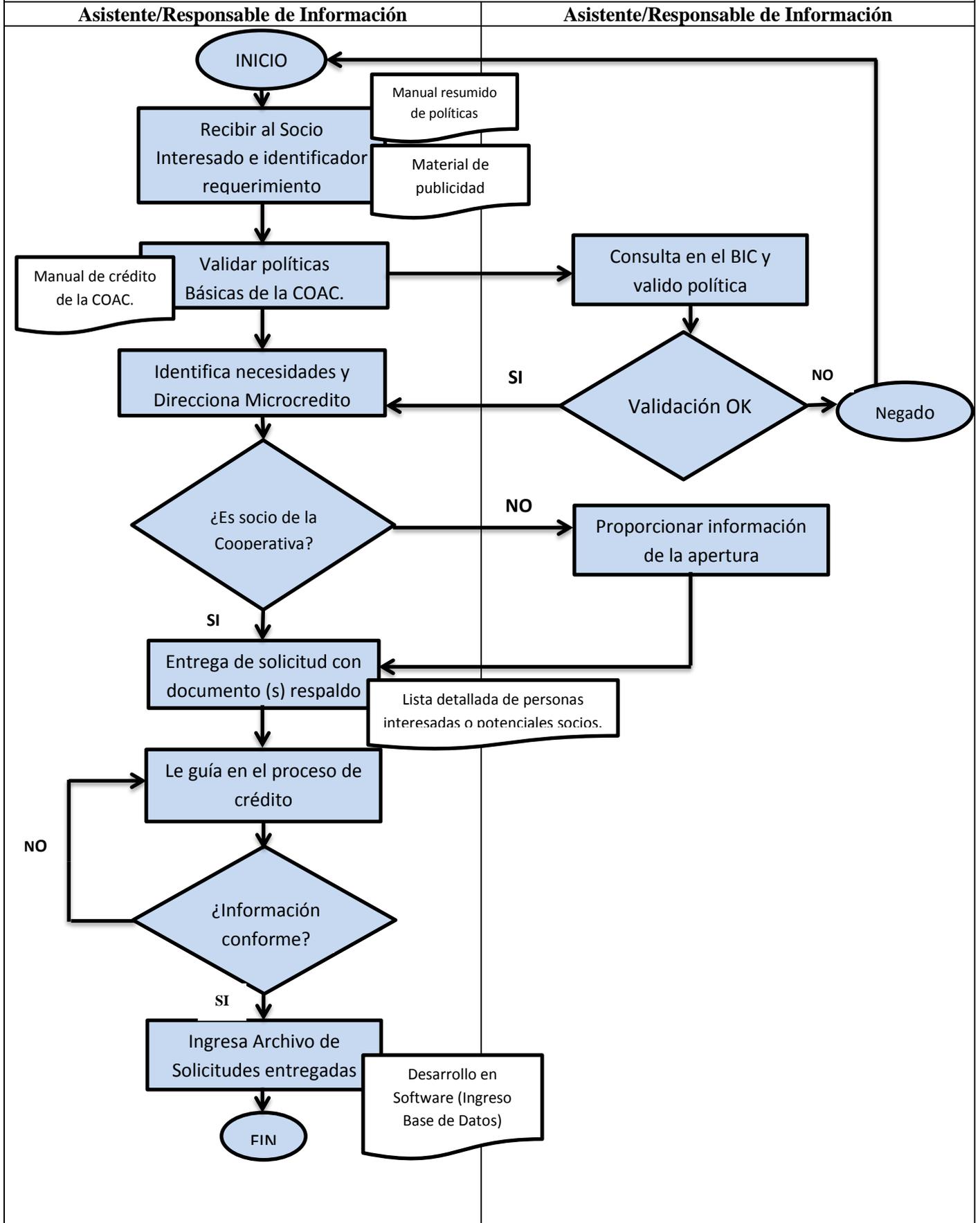
Nº	Responsable	Actividad	Cumple	No Cumple	Observación
1	Asistente de información	Recibir al socio interesado e identificar requerimiento y entregar el material de publicidad	P		
2	Asistente de información	Si el socio está interesado por el producto, revisa en el buró de crédito e identifica necesidades y direcciona microcréditos.		P	Los hace el asesor de crédito
		Si el socio o cliente no está interesado o no es sujeto de crédito, da por finalizado el procedimiento			
3	Asistente de Información	En caso de que el socio o cliente es considerado como sujeto de crédito, verifica en el sistema si el solicitante es socio en la entidad.		P	
		De no ser socio, informa al solicitante que debe aperturar una cuenta de ahorros en la entidad			
4	Asistente de Información	Si el solicitante es socio de la Cooperativa, entrega la solicitud con documento de respaldo y le guía en el proceso de crédito		P	
5	Asistente de Información	Si la información es conforme ingresa archivo de solicitudes entregadas		P	

EF 1/11

±

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	15/03/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	10/04/2014

PROMOCIÓN EN OFICINA



Fuente: Manual y Reglamento de Crédito

Realizado: Autor de Tesis

**NARRATIVA DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO**
**Proceso:** Evaluación de Microcrédito

**Responsable:** Asesor de Crédito

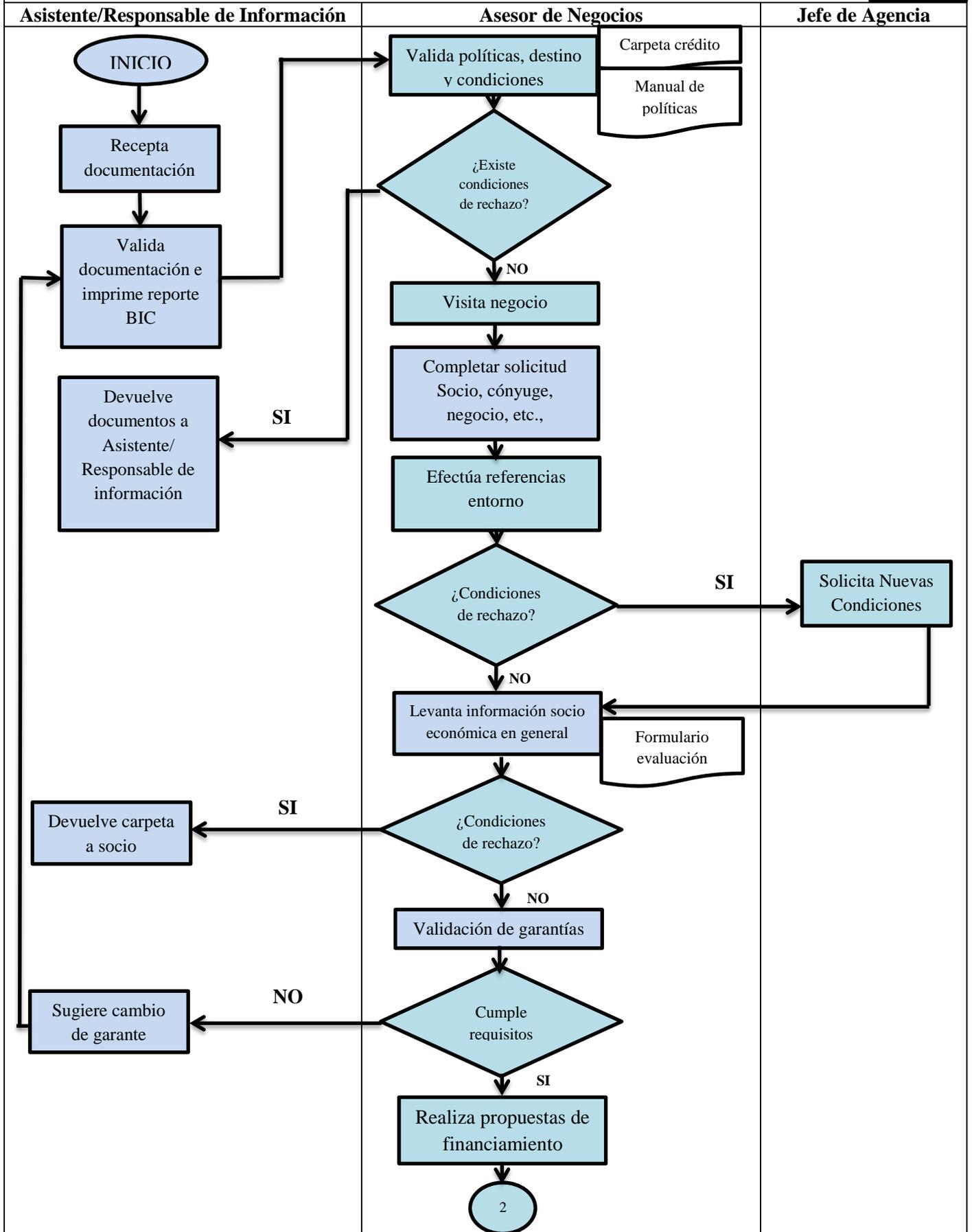
Nº	Responsable	Actividad	Cumple	No Cumple	Observación
1	Asistente de Información	Recepta documentación y valida documentación e imprime reporte B/C		<b>P</b>	Los hace el asesor de crédito
2	Asesor de créditos	Valida políticas, destino y condiciones, visita negocio para completar las solicitudes de los socios, cónyuge, negocio, etc.	<b>P</b>		
3	Asistente de Información	Si existen condiciones de rechazo por parte del Asistente de crédito, devuelve la documentación.	<b>P</b>		
4	Asesor de créditos	Si es favorecido, Efectúa referencias del entorno, levanta información socio económica en general.	<b>P◇</b>		La evaluación socio económica no se cumple con todos los socios
		Y si existe información no favorable para la institución, devuelve la carpeta al socio			
5	Asesor de créditos	Si no existe condiciones de rechazo realiza convalidación de garantía y si cumple realiza propuesta de financiamiento.	<b>P</b>		
		Si existe condiciones de rechazo propone cambio del garante			

**EF 2/11**

±

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	15/03/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	10/04/2014

EVALUACIÓN MICROCRÉDITO



Fuente: Manual y Reglamento de Crédito

Realizado: Autor de Tesis

**NARRATIVA DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO**
**Proceso:** Evaluación Credi-Mirak

**Responsable:** Asesor de Crédito

Nº	Responsable	Actividad	Cumple	No Cumple	Observación
1	Asistente de Información	Recepta documentación y valida documentación e imprime reporte B/C		<b>P</b>	Todo este proceso lo realiza el asesor de créditos @
2	Asesor de créditos	Valida políticas, destino y condiciones, y si no existe situaciones de rechazo prosigue con visita de negocio en mercado para completar las solicitudes de los socios, cónyuge, negocio, etc.	<b>P</b>		
3	Asistente de Información	Si existen condiciones de rechazo por parte del Asistente de crédito, devuelve la documentación.	<b>P</b>		
4	Asesor de créditos	Si no existe rechazo. Levanta información socio económica en general ( mediante la aplicación del formulario Credi-Mirak)	<b>P</b> ◇		En algunas carpetas verificadas no existe este proceso. @
5	Asesor de créditos	Establece condiciones de propuesta y cierre de evaluación, posterior se realiza la validación de garantías. Si no cumple los requisitos sugiere cambio del garante.	<b>P</b>		
6	Asesor de créditos	Realiza propuesta de Financiamiento	<b>P</b>		

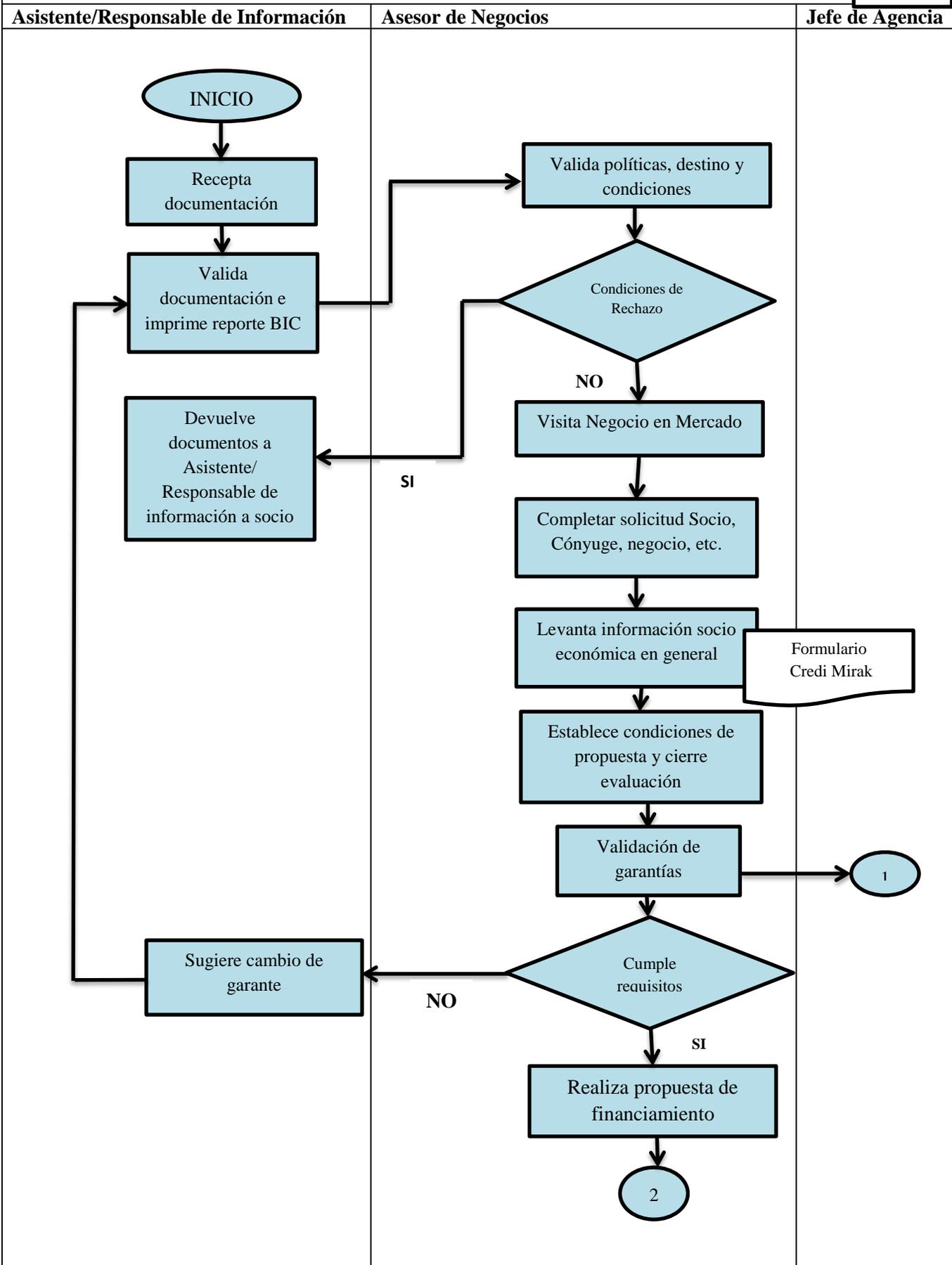
**EF 3/11**


---

**±**

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	15/03/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	10/04/2014

EVALUACIÓN CREDI – MIRAK



Fuente: Manual y Reglamento de Crédito

Realizado: Autor de Tesis

### NARRATIVA DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO

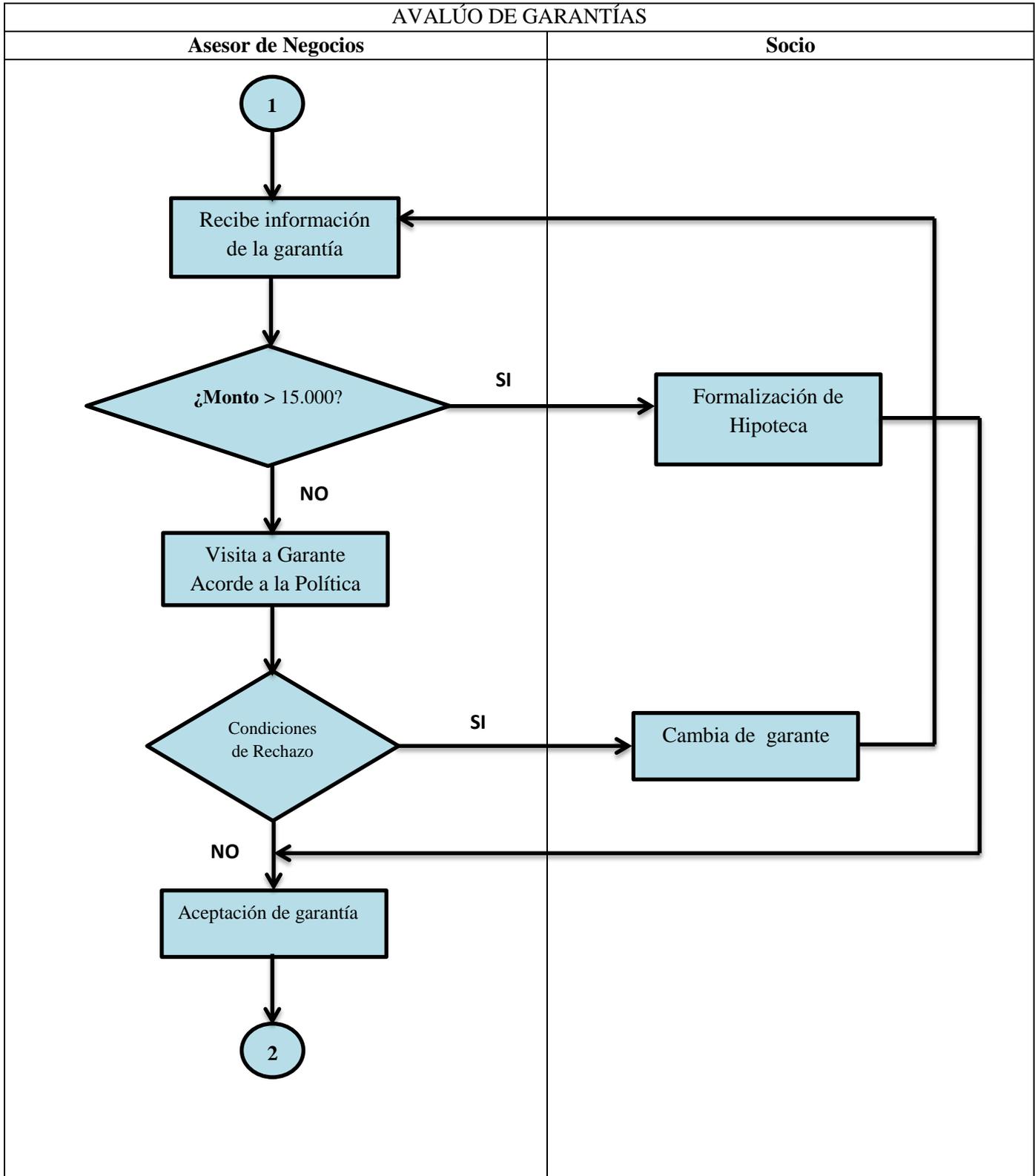
**Proceso:** Avalúo de Garantías

**Responsable:** Asesor de Crédito

Nº	Responsable	Actividad	Cumple	No Cumple	Observación
1	Asesor de créditos	Recibe la información de la garantía para los diferentes créditos.	P		
2	Asesor de créditos	Si la solicitud del crédito no es superior a 15.000,00 dólares, el asesor de crédito visita al garante acorde a la política. y si es superior el socio formaliza la hipoteca	P◇		no pide hipoteca a algunos socios solicitantes de créditos con valores a 20.000,00 @
3	Socio	Si existe condiciones de rechazo cambia de garante.	P		
4	Asesor de créditos	Si no existe cabio del garante acepta garante	P		

EF 4/11

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	15/03/2014
Revisado por:	EMLK	10/04/2014



Fuente: Manual y Reglamento de Crédito

Realizado: Autor de Tesis

### NARRATIVA DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO

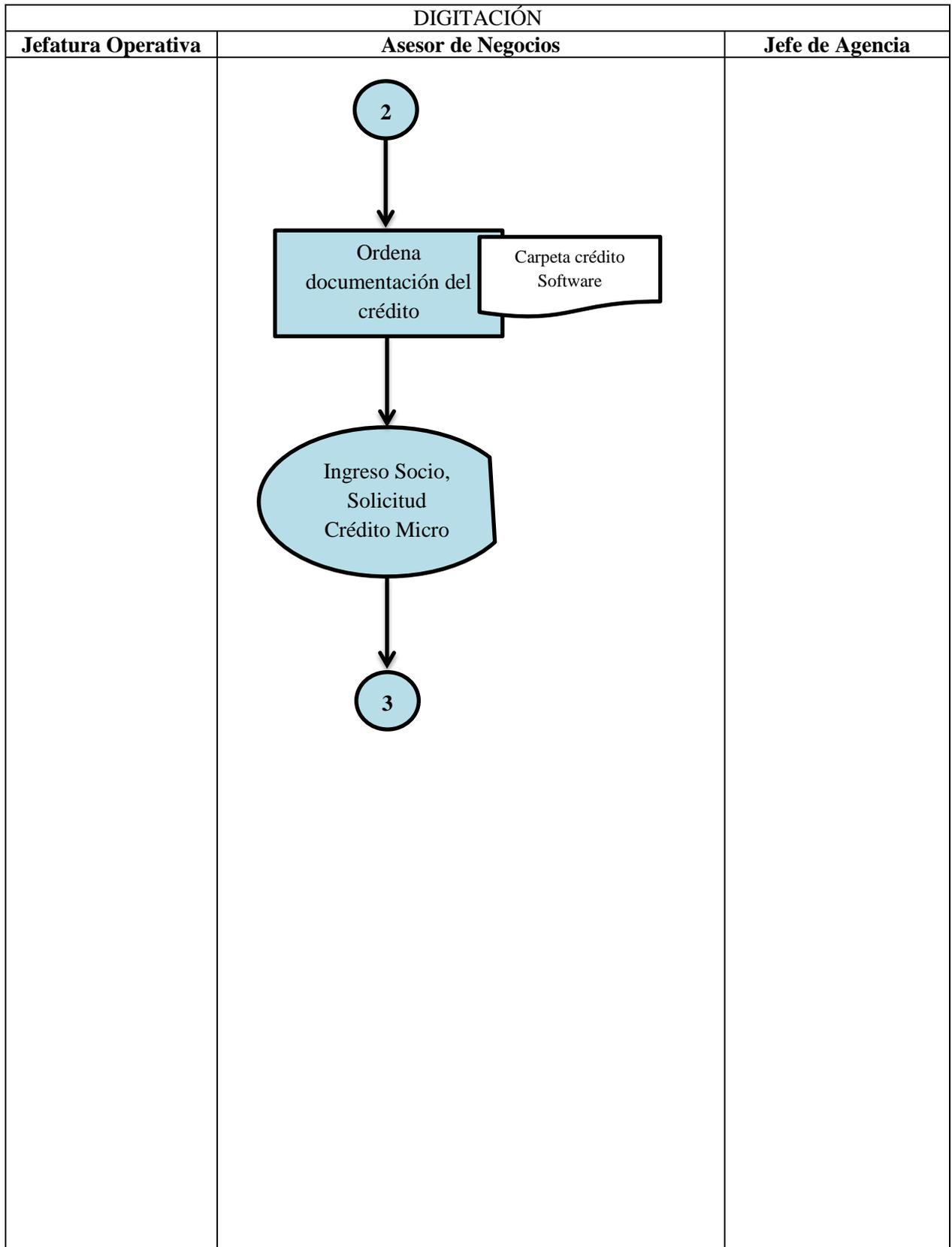
**Proceso:** Digitación

**Responsable:** Asesor de Crédito

Nº	Responsable	Actividad	Cumple	No Cumple	Observación
1	Asesor de créditos	Revisa la carpeta y ordena toda la documentación del crédito.	P		Debe existir otro personal independiente a esta área, para la verificación de toda la documentación @
2	Asesor de créditos	Verifica el Ingreso de socio y la solicitud de crédito	P		

EF 5/11

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	15/03/2014
Revisado por:	EMLK	10/04/2014



Fuente: Manual y Reglamento de Crédito

## NARRATIVA DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO

**Proceso:** Comité de Crédito

**Responsable:** Comité de Crédito

Nº	Responsable	Actividad	Cumple	No Cumple	Observación
1	Comité de Crédito	Revisa y analiza solicitudes, en cuanto a riesgo, información socio-económica, documentación y las garantías.	P		No en todos los créditos realizan el análisis minucioso.
2	Comité de Crédito	Si el crédito es aprobado debe cambiar el estado de solicitud a una nueva confirmación según el esquema 228 del proceso del crédito que está en el manual de Crédito.	P		
3	Asesor de crédito	Si el crédito es negado el asesor de crédito procede a cambiar condiciones del crédito.	P		
4	Comité de Crédito	Aprueba bajo condiciones más estrictas. Comunica al socio las condiciones	P◇		No cumple con lo mormado en el flujo-grama y políticas.

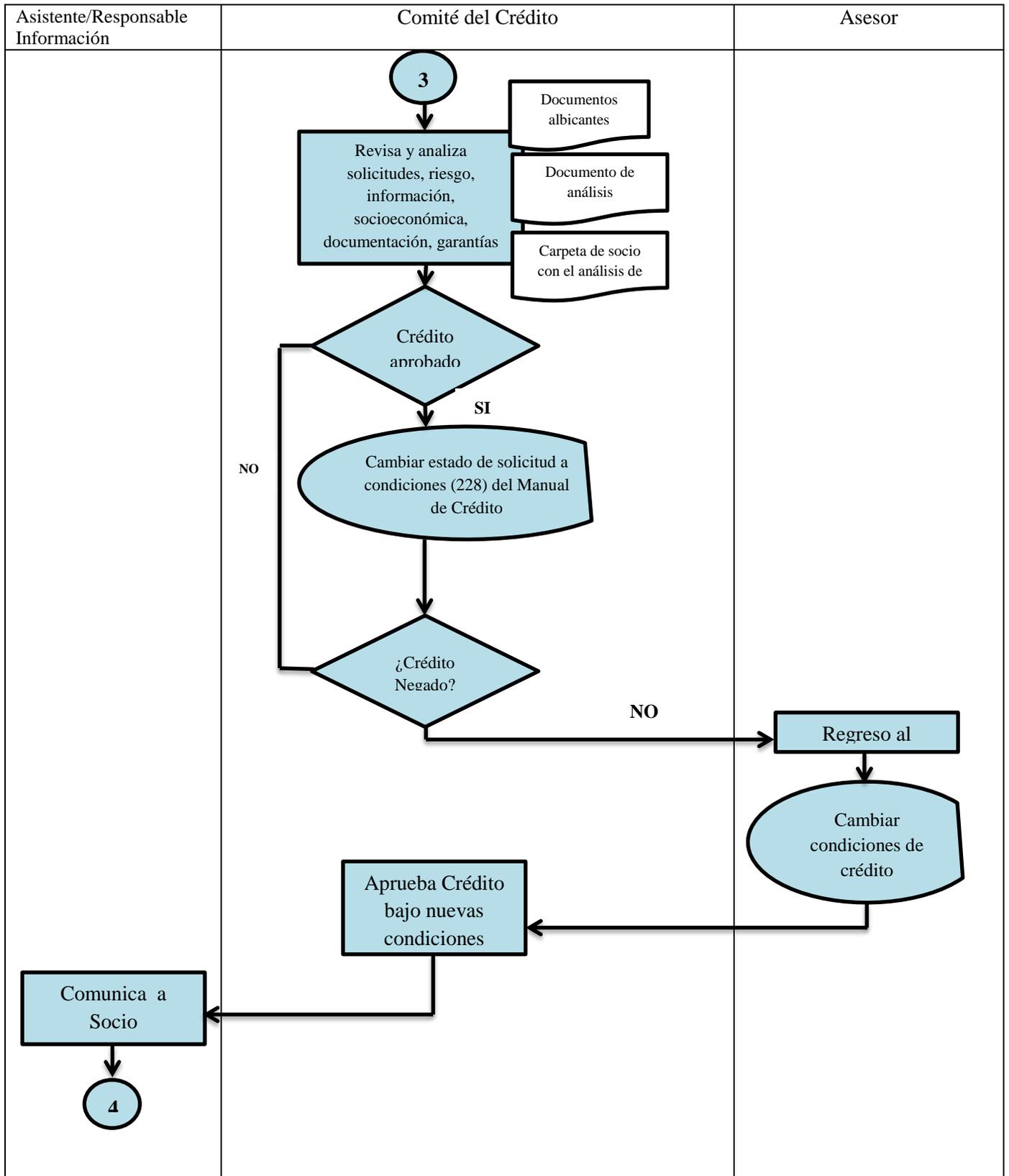
EF 6/11



	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	15/03/2014
Revisado por:	EMLK	10/04/20

EF 6/11

COMITÉ DE CRÉDITO



**NARRATIVA DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO**

**Proceso:** Desembolso

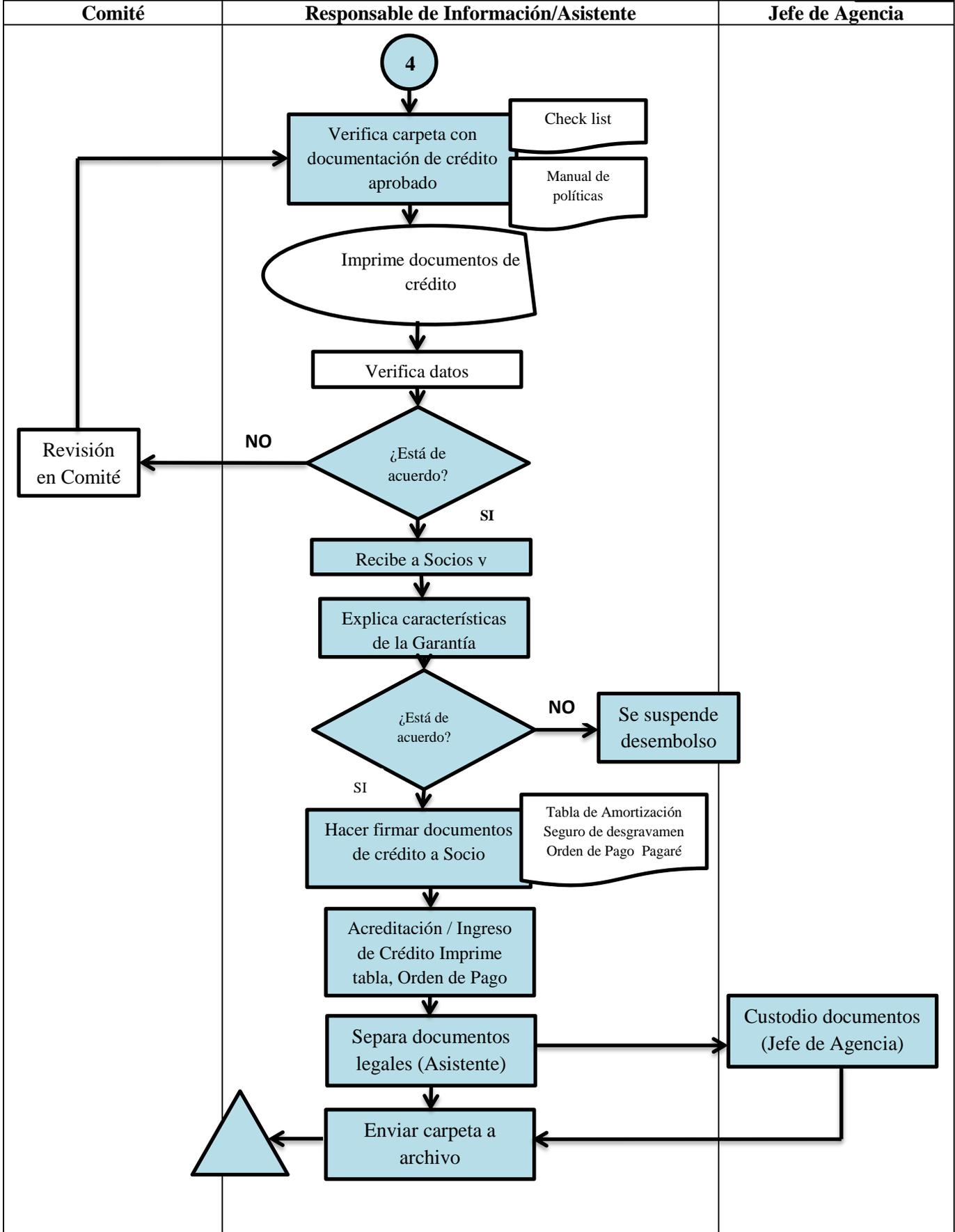
**Responsable:** Asesor de Crédito

Nº	Responsable	Actividad	Cumple	No Cumple	Observación
1	Asesor de crédito	Verifica carpeta con documentación de crédito aprobado, mediante la aplicación de check-list y así dando en cumplimiento al manual de políticas.	P		
2	Responsable de información	Verifica datos e imprime documentos de crédito	P◇		El asisten de información no revisa los documentos solo procede a imprimir
3	Asesor de crédito	Si no está de acuerdo reenvía al comité de crédito para que analice y revise la documentación y se suspende el desembolso	P		
		Si está de acuerdo recibe a socios y garantes para explicar características de la garantía y hacer firmar documentos de crédito al socio como: la tabla de Amortización, Seguro de desgravamen, orden de pago y pagaré.			
4	Responsable de información	Acreditación/ ingreso de crédito e imprime la tabla de orden de pago.	P		
5	Asesor de crédito	Separa documentos Legales.	P		
6	Jefe de Agencia	Entrega toda la documentación, el cual está encargado del custodio de los mismos	P		
7	Responsable de información	La Carpeta es Archivada.	P		

EF 7/11

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	SHSA	15/03/2014
<b>Revisado por:</b>	EMLK	10/04/2014

DESEMBOLSO



Fuente: Manual y Reglamento de Crédito

Realizado: Autor de Tesis

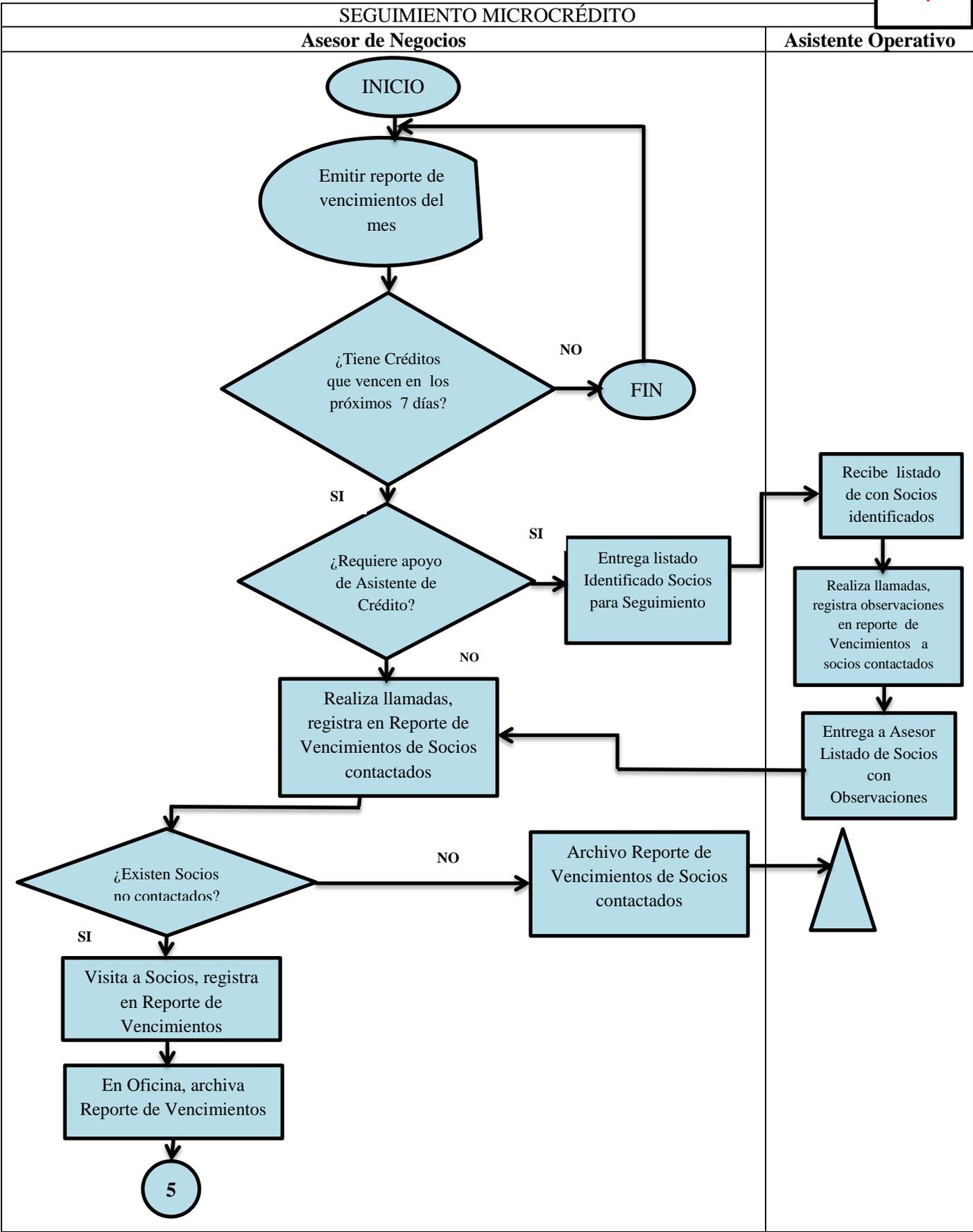
**NARRATIVA DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO**
**Proceso:** Seguimiento

**Responsable:** Asesor de Crédito

Nº	Responsable	Actividad	Cumple	No Cumple	Observación
1	Asesor de crédito	Si tienen créditos que vencen en los próximos siete días emite reporte del vencimiento del mes. Si no lo hay emite también informe con las novedades y termina el proceso.	P		
2	Responsable de información	Realiza llamadas, registra en reporte de vencimientos de Socios Contactados.	P		No al tiempo a algunos socios que tiene créditos por vencer.
		Si existen socios no contactados realiza visita a los socios y registra en reporte de vencimiento.			
3	Asistente Operativo	Si el Asesor de crédito necesita de su ayuda, entrega un listado identificando socios para seguimiento, para que él sea el encargado de realizar llamadas y registrar observaciones en el reporte del vencimiento a socios contactados.	P		
		Una vez realiza todo el proceso entrega al asesor el listado de socios con observaciones			
4	Asesor de crédito	Si existen los reportes de todos los socios que han contestado su vencimiento se da por terminado el procedimiento.	P		
5	Asesor de crédito	En oficina del Departamento de Crédito, archiva el reporte del vencimiento	P		

EF 8/11

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	SHSA	15/03/2014
<b>Revisado por:</b>	EMLK	10/04/2014



Fuente: Manual y Reglamento de Crédito

Realizado: Autor de Tesis

### NARRATIVA DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO

**Proceso:** Recuperación Administrativa

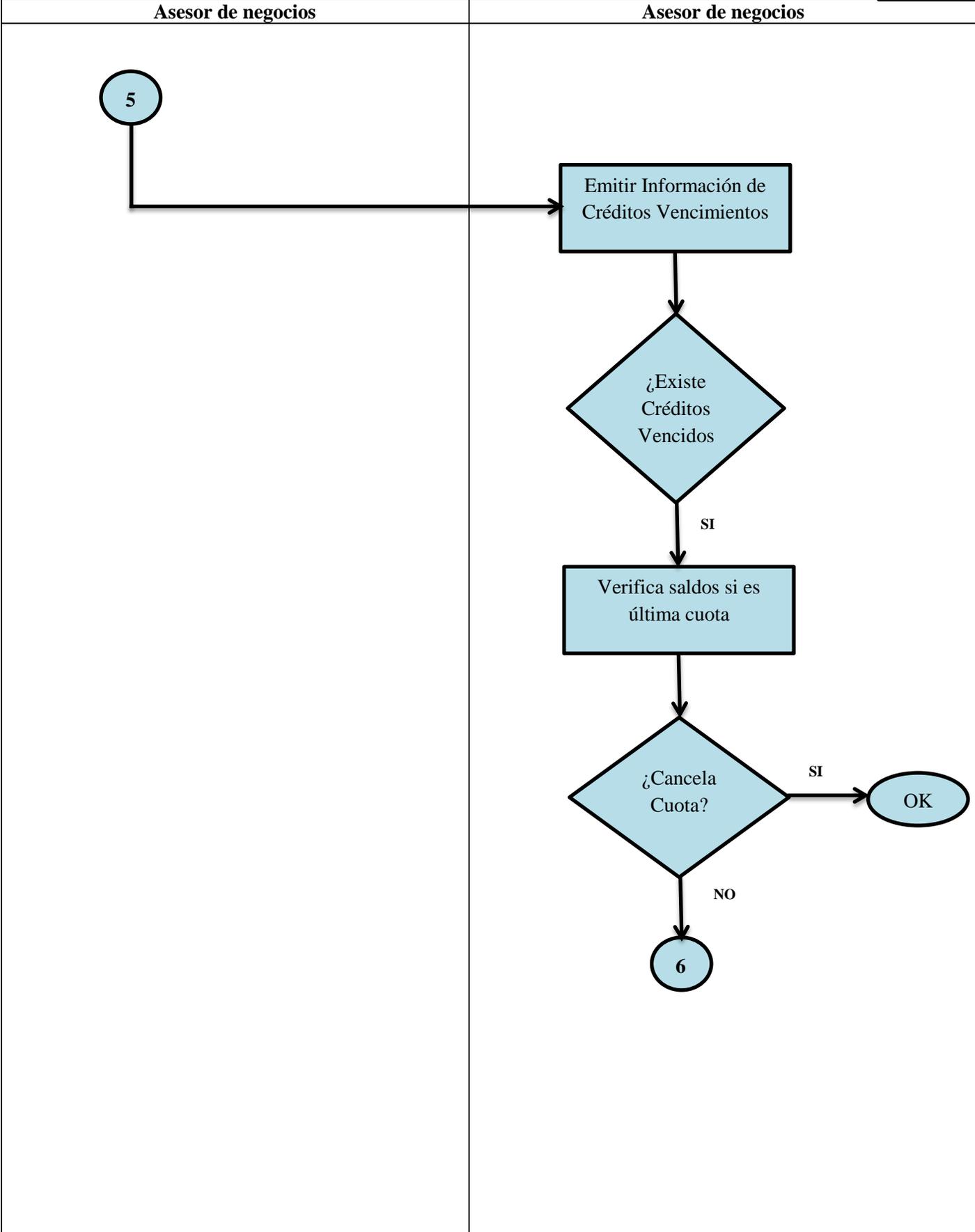
**Responsable:** Asesor de Crédito

Nº	Responsable	Actividad	Cumple	No Cumple	Observación
1	Asesor de crédito	Emite información de créditos vencidos.	P		
2	Asesor de crédito	Si existen créditos vencidos, verifica el saldo que comprende a última cuota.	P		
3	Asistente Operativo	si existe la cancelación de la cuota mucho mejor y si no, se prosigue con otros procesos de recuperación	P		

EF 9/11

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	15/03/2014
Revisado por:	EMLK	10/04/2014

RECUPERACIÓN ADMINISTRATIVA



Fuente: Manual y Reglamento de Crédito

Realizado: Autor de Tesis

**NARRATIVA DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO**
**Proceso:** Recuperación Operativa.

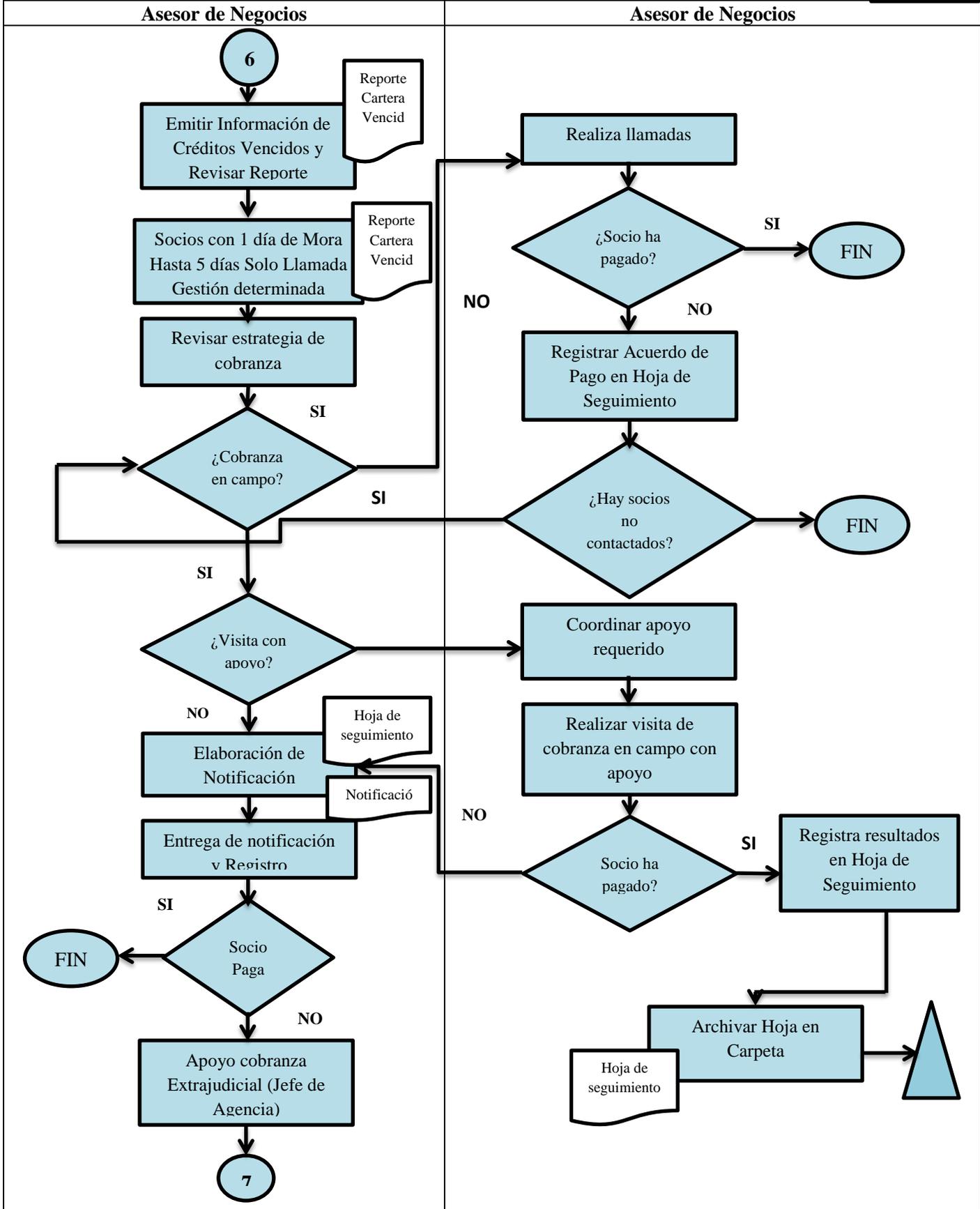
**Responsable:** Asesor de Crédito

Nº	Responsable	Actividad	Cumple	No Cumple	Observación
1	Asesor de crédito	Emitir información de créditos vencidos mediante reporte de cartera vencida manejados en la base de datos, a los socios que tengan 1 día de mora máximo hasta 5 días solo con llamadas.	P		
2	Asesor de crédito	Revisar la estrategia de cobranza, se realiza cobranza en campo y se procede a registrar acuerdo de pago en hoja de seguimiento.	P		Incumple en muchos de los casos porque se lo sigue insistiendo con llamadas telefónicas
		Si existe el pago por parte del socio se ha terminado el proceso.			
3	Asesor de crédito	Si no ha existido el pago elaborara notificación mediante la hoja de seguimiento con visita de apoyo. Posterior se procede a la entrega de la notificación y el respectivo registro.	P		
4	Asesor de crédito	Si el socio pago se da por terminado el proceso.	P		
		Si no existe colaboración se procede a solicitar el apoyo de cobranza extrajudicial(Jefe de Agencia)			

EF 10/11

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	SHSA	15/03/2014
<b>Revisado por:</b>	EMLK	10/04/2014

RECUPERACIÓN OPERATIVA



Fuente: Manual y Reglamento de Crédito

Realizado: Autor de Tesis

**NARRATIVA DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO**

**Proceso:** Recuperación Extrajudicial.

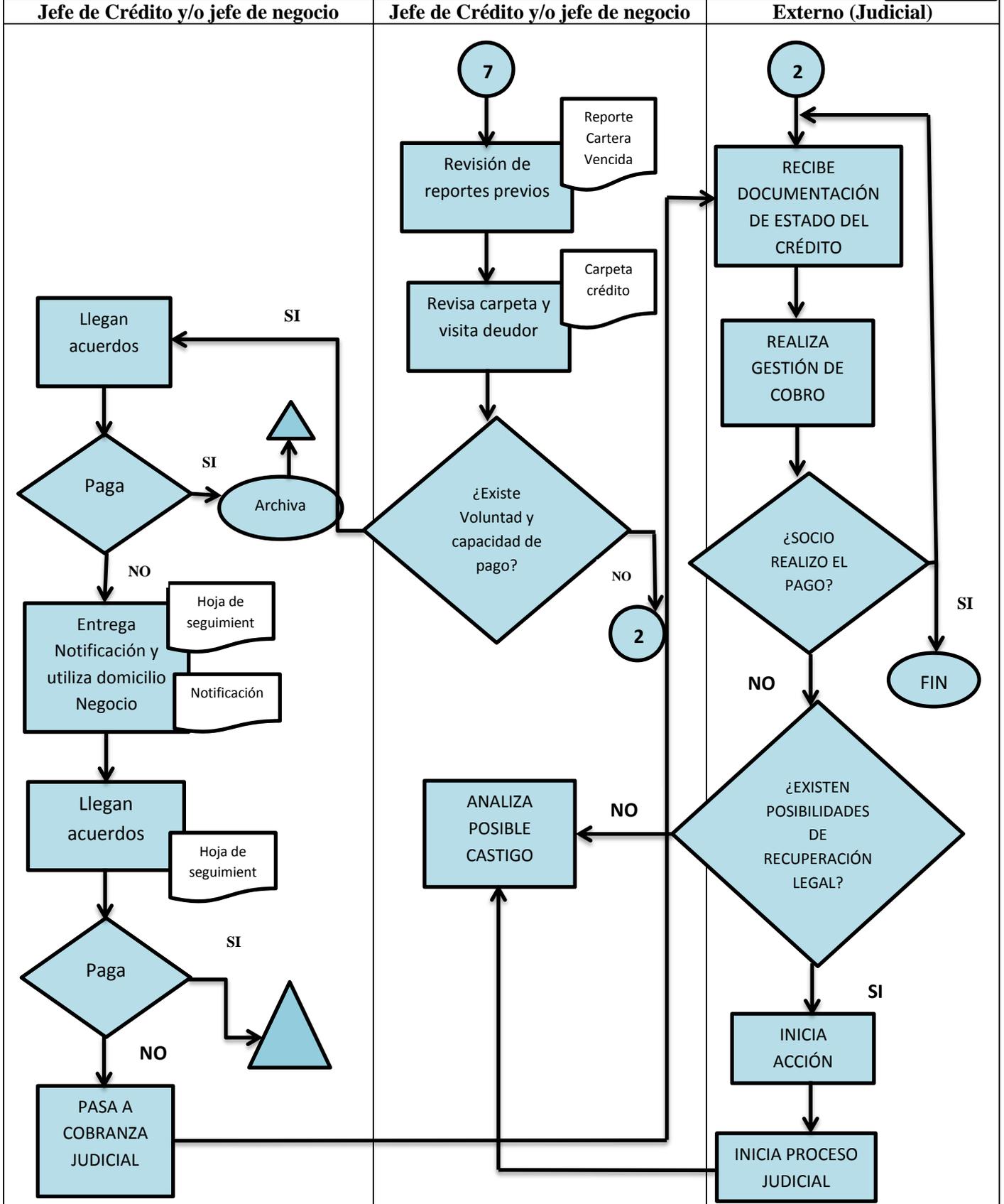
**Responsable:** Asesor de Crédito

Nº	Responsable	Actividad	Cumple	No Cumple	Observación
1	Jefe de crédito /Jefe de Negocios	Procede a revisar reportes previos y revisa también la carpeta de crédito, visita al deudor.	P		
2	Jefe de crédito /Jefe de Negocios	Si existe capacidad de pago llega acuerdos. Paga termina el proceso.	P		
3	Jefe de crédito /Jefe de Negocios	si todavía incumple con el pago se entrega notificación al domicilio del negocio (mediante la hoja de seguimiento y Notificación).	P		
		Llega algún acuerdo, y paga termina el proceso. Si no paga pasa a cobranza judicial.			
4	Externo (Judicial)	Recibe la documentación del estado de crédito, procede a realizar la gestión de cobro.	P		
5	Externo (Judicial)	Si el socio realiza el pago termina el proceso. Si ha incumplido existen posibilidades de recuperación legal y como último recurso de recuperación se inicia el proceso judicial.	P		

EF 11/11

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	15/03/2014
Revisado por:	EMLK	10/04/2014

RECUPERACIÓN EXTRAJUDICIAL – JUDICIAL



Fuente: Manual y Reglamento de Crédito

Realizado: Autor de Tesis

**DISEÑO DE INDICADORES DE GESTIÓN**
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., MATRIZ RIOBAMBA**
**Departamento Auditado: Crédito**

TIPO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RELACIÓN	
EFICIENCIA	Determinar la Satisfacción de Clientes que solicitan el Crédito	Satisfacción de Clientes que Solicitaron Créditos en la Institución	SATISFACIÓN =	$\frac{\text{Solicitantes de Créditos Satisfechos}}{\text{Total de Solicitantes de Crédito}}$
	Determinar el Tiempo Establecido para la concesión de créditos	Tiempo de Demora en la Aprobación de Créditos	DEMORA =	$\frac{\text{Tiempo Establecido en el Reglamento}}{\text{Tiempo en que se Aprueban los Créditos}}$
EFICACIA	Determinar el cumplimiento del Presupuesto asignado al Dpto.	Monto % de la Colocación	% COLOCACIÓN =	$\frac{\text{Monto Real Colocado en el Período}}{\text{Valor Presupuestado para la Colocación}}$
	Determinar el número de Concesión de Crédito	Número de Concesión de Créditos	CONSECIÓN =	$\frac{\text{No Total de Créditos Concedidos}}{\text{No Créditos Estimados en el Período}}$
	Determinar el % de Cartera Productiva	Cartera Productiva	% CARTRA. PROD. =	$\frac{\text{Cartera Comercial} + \text{Cartera Micro empresarial}}{\text{Cartera Bruta}}$
	Determinar la Recuperación de Cartera	Recuperación de Cartera	RECUPERACIÓN =	$\frac{\text{Monto Real Recuperado en el Período}}{\text{Monto Presupuestado para Recuperar}}$
	Determinar el % de Morosidad de Cartera	% de Morosidad de Cartera	% MOROSIDAD =	$\frac{\text{Cartera que no Devenga Interés} + \text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Bruta}}$

TIPO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RELACIÓN		
ECOMONÍA	Determinar el Personal Capacitado en el Departamento	Capacitación al Personal	CAPACITACIÓN =	Personal Capacitado en el Departamento	<del>INICIALES</del> <del>FECHA</del>
				<b>Elaborado Por:</b> SHSA	17/03/2014
				<b>Revisado Por:</b> EMLK	24/04/2014
	Determinar Gasto en Capacitación	Gasto en Capacitación	G. CAPACITACIÓN =	Gato de Capacitación en el Departamento	No de Personas en el Departamento
	Determinar la Rentabilidad	Rentabilidad Sobre Patrimonio	ROE =	Utilidad Neta Cartera Bruta	
ÉTICA	Determinar el Personal del Depto. de Crédito con Título Profesional	Formación Profesional	FORMACIÓN =	Personal del Dpto. con Título de 3er. Nivel	
				No de Empleados en el Departamento	
	Cumplimiento de Valores Éticos	Cumplimiento de Valores Éticos	C. VALORES =	Personas Con llamadas de Atención en el Dpto.	
				No de Personas en el Departamento	

#### 4.2.5 INDICADORES DE GESTIÓN

##### INDICADORES DE EFICIENCIA

##### Satisfacción de socios que Solicitaron Créditos en la Institución

$$\text{Satisfacción} = \frac{\text{Solicitantes de Créditos Satisfechos}}{\text{Total de Solicitantes de Crédito}}$$

$$\text{Satisfacción} = \frac{14}{18} * 100$$

$$\text{Satisfacción} = 78\%$$

Este Indicador demuestra que un 78% de los socios que solicitan un crédito en la Institución Financiera terminan satisfechos al ser atendidos con rapidez y amabilidad y a la vez los resultados que se obtiene son satisfactorios pues cumplen sus expectativas.

##### Tiempo de Demora en Aprobación de Créditos

$$\text{Demora} = \frac{\text{Tiempo Establecido en el Reglamento}}{\text{Tiempo en que se Aprueban Créditos}}$$

$$\text{Demora} = \frac{3}{3} * 100$$

$$\text{Demora} = 1\%$$

Este indicador demuestra que el tiempo establecido para la concesión de créditos es muy rápido ya que no tarda más de tres días la cual cumple con el tiempo establecido en el Reglamento, lo que genera una mayor confiabilidad de los socios.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	17/03/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	24/04/2014

## INDICADORES DE EFICACIA

### % colocación en el mercado

$$\% \text{ de Colocación en el mercado} = \frac{\text{Monto Real Colocado en el Período}}{\text{Valor Presupuestado Para la Colocación}}$$

$$\% \text{ de Colocación en el mercado} = \frac{4.501.191,63}{4.501.191,63}$$

$$\% \text{ de Colocación en el mercado} = 100\%$$

Este indicador muestra que el porcentaje su participación en el mercado, el capital en la colocación de créditos del sistema cooperativo, su aporte al desarrollo de una economía solidaria. De total de créditos concedidos por la cooperativa su aporte es el 100% cumpliendo con el presupuesto establecido.

### Concesión de Créditos

$$\text{Concesión} = \frac{\text{No. Total de Créditos Concedidos}}{\text{No. De Créditos Estimados en el Período}}$$

$$\text{Concesión} = \frac{1.781}{1781}$$

$$\text{Concesión} = 100\%$$

Este indicador muestra que el número de créditos concedidos son el 100% del presupuesto establecido en cuanto al número de socios, así aprovechando al máximo de la capacidad de colocación y por ende cumpliendo con las metas de la institución.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	SHSA	17/03/2014
<b>Revisado por:</b>	EMLK	24/04/2014

### Porcentaje de cartera productiva

$$\% \text{ de cartera productiva} = \frac{\text{Cartera Comercial} + \text{Cartera Microempresarial}}{\text{cartera bruta}}$$

$$\% \text{ de cartera productiva} = \frac{7.200,84 + 4.469.506,72}{4.501.191,63}$$

$$\% \text{ de cartera productiva} = 99,46\%$$

La cartera productiva, aporta al crecimiento de la microempresa, también entre la cartera comercial, por lo tanto se convierte en generador de empleo y recursos financieros a la comunidad. El Crédito micro-empresarial y comercial son los créditos que más se los conceden.

Del total de créditos que concede el 99,46% es productivo para la sociedad.

### Recuperación de Cartera

$$\text{Recuperación} = \frac{\text{Monto Real Recuperado en el Período}}{\text{Monto Presupuestado para Recuperar}}$$

$$\text{Recuperación} = \frac{4.181.907,32}{4.501.191,63}$$

$$\text{Recuperación} = 93\%$$

Este indicador indica que no se ha recuperado toda la cartera que se colocó en el mercado y apenas se ha recuperado en un 93%, generando un porcentaje alto de mora en la institución y dejando de percibir estos recursos para nuevos créditos e iliquidez.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	SHSA	17/03/2014
<b>Revisado por:</b>	EMLK	24/04/2014

**Morosidad de cartera**

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{Cartera que no devenga interés} + \text{Cartera vencida}}{\text{cartera bruta}}$$

$$\text{Morosidad} = \frac{150.596,98 + 167.907,41}{4.501.191,63}$$

$$\% \text{ de morosidad} = 7\%$$

La morosidad del total de cartera es del 7 %, significa el riesgo de no recuperar cartera vencida.

La Gerencia, Jefe de Negocios y Jefe de Agencia, deberán coordinar y elaborar un plan para la recuperación mediante, revisando y monitoreando permanentemente, para que en coordinación con los abogados externos ayuden a la disminución del porcentaje de morosidad mediante la notificación previo al establecimiento de acciones legales.

**INDICADORES DE ECONOMÍA**

**Capacitación al Personal**

$$\text{Capacitación} = \frac{\text{Personal Capacitado en el Departamento de Crédito}}{\text{No. de Personas en el Depratmento de Crédito}}$$

$$\text{Capacitación} = \frac{7}{7}$$

$$\text{Capacitación} = 100\%$$

Este indicador indica que todo el personal del Departamento de Crédito ha sido oportunamente capacitado para cumplir a cabalidad sus funciones y prestar un mejor servicio a la comunidad.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	17/03/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	24/04/2014

### Gasto En Capacitación

$$G. \text{ Capacitación} = \frac{\text{Gastos de Capacitación Dpto. de Crédito}}{\text{No. de Personas en el Departamento de Crédito}}$$

$$\text{Capacitación} = \frac{2149}{7}$$

$$\text{Capacitación} = \$ 307,00$$

Este indicador expresa que por cada trabajador del Departamento de Crédito de la Institución se ha invertido \$ 307,00 en el rubro de capacitación, con la finalidad de generar mejor desempeño en el área y obtener mayor productividad.

### RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO (ROE)

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{cartera bruta}}$$

$$\text{ROE} = \frac{76107,92}{4.501.191,63}$$

$$\% \text{ de ROE} = 3.71\%$$

Este indicador mide la capacidad de la institución financiera para generar utilidades luego de haber cubierto todos sus gastos la cual representa un 3.71% de rendimiento final que para el sector este es un porcentaje bajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	SHSA	17/03/2014
Revisado por:	EMLK	24/04/2014

## INDICADORES DE ÉTICA

### Formación Profesional

$$\text{Formación} = \frac{\text{Empleados del Dpto. con Título de 3er Nivel}}{\text{No. de Empleados del Departamento}}$$

$$\text{Formación} = \frac{1}{7}$$

$$\text{Formación} = 14\%$$

Este indicador muestra que un mínimo de los trabajadores del departamento de crédito de la Institución cuentan con un título de 3er nivel y a fin al puesto de trabajo, generando de esta manera la carencia de profesionales y poco profesionalismo en los trabajadores del mencionado departamento.

### Cumplimiento de Valores Éticos

$$\text{Cumplimiento de Valores} = \frac{\text{Personas con Llamados de Atención en el Dpto.}}{\text{No. de Personas de Departamento}}$$

$$\text{Cumplimiento de Valores} = \frac{2}{7}$$

$$\text{Cumplimiento de Valores} = 29\%$$

Mediante este indicador el 29% del personal en el departamento de crédito de la Institución ha sido sancionado o llamado la atención por alguna situación anómala acaecida en la misma, se debería propender a crear ambientes de trabajo más óptimos para evitar cualquier tipo de discordia que pudieren generar pérdidas para la institución financiera y disminuir el prestigio institucional.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	SHSA	17/03/2014
<b>Revisado por:</b>	EMLK	24/04/2014

#### 4.2.4.1 HOJA DE RESUMEN DE HALLAZGOS

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operacional

**NOMBRE:** Incumplimiento de Procedimientos para el otorgamiento de Créditos.

**Tabla N° 33:** Hallazgo 1

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
CONDICIÓN	Incumplimiento de los procesos y procedimientos del manual de crédito en análisis, evaluación y seguimiento.
CRITERIO	<b>Art. 1.1 Introducción, Literal 2) Manual de Crédito</b> El presente manual de Crédito ha sido preparado para que los funcionarios de la unidad de Negocio de la Cooperativa, cuenten con normas uniformes en la administración y análisis de crédito, así como en la aprobación, instrumentación, desembolso, y Cobranzas, y todos son responsables de cumplir estrictamente.
CAUSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de un supervisor que verifique el cumplimiento de los procedimientos.</li> <li>✓ No existe Presupuesto para la contratación de un supervisor</li> </ul>
EFEECTO	Falta a la veracidad de la información, cuando sea requerida por los Organismos de control y supervisión y sobre todo para respaldar que el análisis de crédito fue viable ,
CONCLUSIÓN	De acuerdo con los procedimientos aplicados por la entidad en las operaciones de crédito se concentran en el área de análisis, aprobación y desembolso, notándose la ausencia de segregación de funciones, por lo que es importante que la fase de desembolso sea asignada a un funcionario independiente de dicha área de tal manera que asegure el cumplimiento y calidad del proceso.
RECOMENDACIÓN	La Gerencia General, deberá contratar a un supervisor que revise el cumplimiento de todos los requisitos, previa al desembolso.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	21/04/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/05/2014

### Hoja de Resumen de Hallazgos

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operacional

**NOMBRE:** Niveles de Aprobación.

**Tabla Nº 34:** Hallazgo 2

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
CONDICIÓN	Inobservancia de los niveles de aprobación establecidas en el manual de crédito, que todos los montos necesitan su respectivo nivel de aprobación, pero en montos pequeños no se cumple con los niveles de aprobación.
CRITERIO	<b>Art. 3.6 Niveles de Aprobación, Literal 4) del Manual de Crédito.</b> Dar cumplimiento a lo establecido en el mencionado artículo, ya que todos los montos necesitan ser aprobados por el comité de crédito.
CAUSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de reuniones</li> <li>✓ Incumplimiento de responsabilidades del comité de crédito.</li> </ul>
EFEECTO	Pérdida económica, al no realizar el análisis necesario y por ende el incremento de la morosidad.
CONCLUSIÓN	La entidad otorga créditos, Los jefes de agencia, y de créditos más los asesores los únicos niveles de aprobación para los desembolsos, sin embargo en el manual de crédito vigente existe el comité de crédito y nivel de autorización.
RECOMENDACIÓN	Comité de Crédito: Cumplir con lo establecido en el art. 3.6 literal 4. Los niveles de autorización, con la finalidad de que la aprobación de las operaciones crediticias sean de absoluta responsabilidad del comité de crédito que deberá dejar constancia de su gestión en actas en el que detallan los créditos otorgados.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	SHSA	21/04/2014
<b>Revisado por:</b>	EMLK	28/05/2014

**Hoja de Resumen de Hallazgos**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operacional

**NOMBRE:** Carpetas de Socios para Obtener un Crédito.

**Tabla Nº 35:** Hallazgo 3

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
CONDICIÓN	Documentación incompleta proporcionada por parte del socio deudor. No han permitido evidenciar, analizar y evaluar su situación Socioeconómica obteniendo la capacidad de pago y que el crédito se realice de manera eficiente.
CRITERIO	Darse el cumplimiento lo establecido en <b>art. 8.3 Evaluación Socioeconómica (incluye valoración de Garantía) literal b) del manual de crédito.</b> Son los documentos de Soporte y apoyo que permiten evidenciar el análisis o evaluación Socioeconómica.
CAUSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de cumplimiento de procedimientos establecidos en el manual de crédito.</li> <li>✓ No se realiza el análisis y seguimiento de la documentación.</li> </ul>
EFFECTO	Sobreestimación del futuro deudor, lo cual puede llegar a causar pérdidas económicas, información incompleta cuando requieran los organismos de control, no puede respaldar cualquier trámite judicial o extrajudicial, y respaldar que el análisis del crédito fue viable y por ende el incremento de la tasa der morosidad.
CONCLUSIÓN	De la muestra analizada el 26% de las carpetas de créditos muestran los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las solicitudes están llenadas a mano, no constan las autorizaciones por parte de los socios para la consulta en el buró de crédito.</li> <li>2. No existe la ficha de evaluación socioeconómica en varias carpetas incumpliendo establecido en el literal b) instrumentos, No.8.3 del manual y reglamento de crédito.</li> <li>3. No se archivan el respaldo de justificación de ingresos económicos.</li> </ol>
	Al Jefe de Negocios enviar un comunicado a los Jefes de Agencias, para que disponga a los asesores de Crédito, lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar en forma escrita el permiso de los socios para realizar la verificación del buró de crédito, llenar los formularios en forma digital para que sea una información más legible, confiable y seguro y así</li> </ol>

<b>RECOMENDACIÓN</b>	<p>evitar la sobrestimación al futuro deudor.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. El cumplimiento del Manual y Reglamento de Crédito, literal b) instrumentos No 8.3 del Manual y Reglamento.</li> <li>3. Adjuntar a las carpetas de crédito los respaldos necesarios para justificar los ingresos económicos del solicitante y garante, planillas de servicios básicos, croquis de ubicación del domicilio y negocio, ya que en algún momento podrían solicitar: Los Organismos de Control y Supervisión, Abogados, Auditor interno o externo para una revisión o continuar un trámite judicial o extrajudicial y para respaldar que el análisis del crédito fue viable.</li> </ol>
----------------------	--

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	21/04/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/05/2014

**Hoja de Resumen de Hallazgos**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operacional

**NOMBRE:** Garantías Hipotecarias.

**Tabla Nº 36:** Hallazgo 4

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
CONDICIÓN	La Cooperativa de Ahorro y Crédito, otorga varios créditos de USD \$10.000,00 a USD\$ 20.000,00, solamente con dos garantes, mientras que en el manual de crédito dice que los mencionados valores deben entregar con hipoteca y con su avalúo respectivo.
CRITERIO	<b>Art. 4.3 Condiciones Generales de crédito, I3) Garantías con relación literal f y h.</b> Cuando los Créditos sobrepasen los USD\$ 15.000,00, se requerirá hipoteca que garantice los mismos. Para conceder un crédito hipotecario, el monto aprobarse no deberá sobrepasar el 70% del avalúo comercial; y, se aceptará de un máximo de hasta dos operaciones de crédito con el mismo bien.
CAUSA	Falta de verificación en el cumplimiento de los requisitos por parte del comité de crédito. No revisan los expedientes y los requisitos antes de conceder los créditos porque todo se los hacen los asesores.
EFEECTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incumplimiento del manual de crédito</li> <li>✓ Pérdidas económicas</li> <li>✓ Costas Judiciales</li> </ul>
CONCLUSIÓN	La entidad otorga créditos de 20.000,00 sin respaldo de una hipoteca y sin el avalúo respectivo, solamente con dos garantes así incumpliendo lo dispuesto en el manual de crédito.

RECOMENDACIÓN	<b>Comité de Crédito:</b> Establecer el cumplimiento de lo establecido en el manual de crédito Art. 4.3 Condiciones Generales de crédito, I3) Garantías con relación literal f y h. Para poder obtener mayor confiabilidad en toda la información proporcionada por parte del socio deudor.
---------------	--

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	21/04/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/05/2014

### Hoja de Resumen de Hallazgos

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operacional

**NOMBRE:** Riesgo de Crédito.

**Tabla Nº 37:** Hallazgo 5

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
CONDICIÓN	No se realiza el seguimiento de las operaciones crediticias, para verificar y asegurar el cumplimiento de los pagos puntuales y la evolución de los socios a fin de mitigar los cambios que podrían afectar su situación económica financiera inobservando lo establecido en el art. 8.5 literal b) Instrumentos, manual de crédito.
CRITERIO	<b>Art. 8.5 literal b) instrumentos del manual de crédito</b> Determinar las actividades y tareas a seguir en el proceso de seguimiento de crédito, operaciones de crédito en las que obligatoriamente se realizará el seguimiento correspondiente, con la finalidad de determinar que no se desvíe el objetivo de la inversión y que no se deteriore la condición de pago del sujeto de crédito, para lo cual es necesario que establezcan montos, actividad económica, sectores o tipos de negocios de las visitas de seguimiento., procurando que el desembolso se ejecuten en etas preventivas y sin contratiempos.
CAUSA	Retraso en los pagos en las cuotas de los créditos Un seguimiento al proceso de recuperación de cartera ineficiente.
EFFECTO	Altos índices de morosidad en el área de crédito y por ende la iliquidez, costas judiciales.

<p style="text-align: center;"><b>CONCLUSIÓN</b></p>	<p>La Cooperativa no realiza el seguimiento adecuado de sus operaciones crediticias, para verificar y asegurar el cumplimiento de los pagos puntuales y la evolución de los clientes a fin de mitigar los cambios que podrían afectar su situación económica financiera inobservando lo establecido en el numeral 8.5 literal b) Instrumentos, manual de crédito</p>
<p style="text-align: center;"><b>RECOMENDACIÓN</b></p>	<p>El Gerente general conjuntamente con el jefe de negocios, deben definir las operaciones de crédito en las que obligatoriamente se realizará el seguimiento correspondiente, con la finalidad de determinar que no se desvíe el objetivo de la inversión y deteriore la condición de pago de sujeto de crédito, para lo cual es necesario que establezcan lo siguiente: montos, actividad económica, sectores o tipo de negocios de las visitas de seguimiento.</p>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	21/04/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/05/2014

**Hoja de Resumen de Hallazgos**

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba

**TIPO DE AUDITORÍA:** Operacional

**NOMBRE:** Límite de Operaciones.

**Tabla Nº 37:** Hallazgo 6

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
CONDICIÓN	Incumplimiento del manual de Crédito en las operaciones de los montos de los créditos otorgados
CRITERIO	<b>3.7 MONTO DE LOS CRÉDITOS</b> El monto mínimo de una operación de crédito será de USD\$ 100,00 (cien dólares) y máximo USD\$ 20.000,00 (veinte mil dólares Americanos) Se prohíbe que la suma de endeudamiento máximo de un socio en la cooperativa sea mayor a lo mencionado anteriormente, en una o más operaciones.
CAUSA	Falta de Verificación en el cumplimiento de las políticas y procedimientos, existen varios créditos que incumplen.
EFEECTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incumplimiento de políticas y procedimientos</li> <li>✓ Veracidad de la información</li> <li>✓ Altos índices de morosidad</li> </ul>
CONCLUSIÓN	La Cooperativa ha entregado créditos superiores a veinte mil dólares Americanos a algunos socios en una o mas operaciones.
RECOMENDACIÓN	Se recomienda a la Gerencia y al Consejo de Administración, hacer cumplir con la política establecido en el art.3.7 Montos de los créditos, o reformar el manual y Reglamento de Crédito para ampliar los montos y estos no sean incumplidos.

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	SHSA	21/04/2014
<b>Revisado por:</b>	EMLK	28/05/2014

**ÍNDICE****DEPARTAMENTO DE CRÉDITO****4.2. ARCHIVO CORRIENTE****INFORME DE AUDITORÍA**

<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>	
Programa de Auditoría	<b>PA4</b>
Notificación de Lectura del borrador de informe de auditoría	<b>NLBI</b>
Borrador del informe de Auditoría	<b>BIF</b>
Acta de Lectura del Borrador del Informe de Auditoria Operativa	<b>ALBI</b>
Informe Final de Auditoría Operacional	<b>IF</b>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	21/04/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/05/2014

#### 4.2.4 Programa de Auditoría Fase IV Comunicación de Resultados

<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.</b></p> <p><b>AUDITORÍA OPERACIONAL</b></p> <p><b>COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b></p> <p><b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b></p>
---

**OBJETIVOS:**

- Dar a conocer los hallazgos encontrados durante la evaluación.
- Emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF./PT	ELABORADO	FECHA
1	Notificación de Lectura del borrador de informe de auditoría	<b>CR1 1/1</b>	<b>SHSA</b>	<b>05/05/2014</b>
2	Realice el borrador del informe de Auditoría	<b>CR2 1/8</b>	<b>SHSA</b>	<b>28/04/2014</b>
3	Lectura del Borrador del Informe de Auditoria Operativa.	<b>CR3 1/1</b>	<b>SHSA</b>	<b>05/05/2014</b>
4	Entrega del informe Final al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba	<b>IF 1/7</b>	<b>SHSA</b>	<b>07/05/2014</b>

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	<b>SHSA</b>	21/04/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>EMLK</b>	28/05/2014

**NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DE  
AUDITORÍA**

**PARA:** Ing. Pedro Khipo - Gerente General

Sr. Julio Vaquilema – Jefe del Departamento de Crédito

**DE:** Equipo de Trabajo de Auditoría

**ASUNTO:** Lectura de borrador de Informe

**FECHA:** Riobamba, 05 de Mayo del 2014

De conformidad a lo dispuesto en el convenio de servicios profesionales, me permito convocar a la conferencia de lectura del Borrador del Informe de Auditoría Operacional aplicada al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba, periodo comprendido entre el 01 de enero del 2012 al 31 de Diciembre del 2012, que se llevará a cabo el día lunes 05 de mayo del 2014 a las 15H00 en el salón de secciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicado en las calles Veloz № 23 – 24 entre Larrea y Colón.

Atentamente,

Sr. Alonso Sinaluisa

AUTOR DE TESIS FADE – ESPOCH

**INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Riobamba, 28 de Abril del 2014

Ingeniero:

Pedro Khipo

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA”  
LTDA., MATRIZ RIOBAMBA, PERÍODO 2012.**

De mi consideración:

Hemos efectuado la Auditoría Operacional a los procesos del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba, período 2012.

Efectuamos la Auditoría Operacional de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptados (NAGAS) y los Boletines de Auditoría Operacional. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza del grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones examinadas que se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y procedimientos aplicables.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados del examen se encuentran expresados en conclusiones y Recomendaciones que constan en el siguiente informe adjunto; el seguimiento y el cumplimiento de nuestras recomendaciones u oportunidades de mejora es de responsabilidad de la administración de la institución.

Atentamente,

---

Segundo Alonso Sinaluisa Huaraca

AUDITOR

**ACTA FINAL DE LA CONFERENCIA DE AUDITORÍA OPERACIONAL AL  
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.**

En la ciudad de Riobamba, en el salón de sesiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba, ubicado en las calles Veloz N° 23 – 24 entre Larrea y Colón., a los cinco días del mes de mayo del 2014, siendo a las 16H00., con el objeto de dejar constancia de la comunicación de resultados de la Auditoría de Operacional al Departamento de Crédito de Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero hasta 31 de Diciembre del 2012.

En la Conferencia Participaron:

- . Gerente General
- Jefe de Negocios
- Jefe de Crédito
- Asesores de Crédito

La conferencia aprobó el borrador del informe de la Auditoría Operacional realizada para dejar constancia se procede a la firma del acta.

<b>Nº</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
1	Ing. Pedro Khipo	Gerente General	
2	Lic. Alberto Yánez	Jefe de Negocios	
3	Sr. Julio Vaquilema	Jefe de Crédito	
4	Sr. Marcelo Guamán	Jefe de Agencia	
5	Sr. Samuel Ashqui	Asesor de Crédito	
6	Sr. Mario Ganán	Asesor de Crédito	
7	Sr. Marcelo Chicaisa	Asesor de Crédito	
8	Sr. Wilson Chacawasay	Asesor de Crédito	

## **INFORME FINAL DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**

### **CAPÍTULO I**

#### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

##### **CONSTITUCIÓN, DOMICILIO Y FINES DE LA COOPERATIVA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “**FERNANDO DAQUILEMA**” LTDA., se constituyó en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, obtuvo su personería jurídica mediante acuerdo ministerial N° 411, 26 de marzo de 1990, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el N° 4838 del mismo mes y año.

El domicilio principal se encuentra en la ciudad de Riobamba<sup>19</sup>. Para la presentación de sus servicios dispone de ocho oficinas a nivel nacional.

La Cooperativa tiene por objeto captar recursos monetarios de sus socios y acceder a opciones de financiamiento con la finalidad de conceder créditos y servicios conexos a sus asociados, dentro de las actividades permitidas por la ley para una Cooperativa de Ahorro y Crédito controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES<sup>20</sup>

La Duración de la Cooperativa es indefinida y podrá disolverse o liquidarse de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Economía Popular y Solidaria Art. 57 Disolución, y su Reglamento y el Estatuto Social

No se reporta modificaciones en la estructura administrativa de la entidad durante el año 2012, la estrategia del negocio continúa orientada a la intermediación financiera, a través de la oferta a sus socios de los servicios tradicionales de colocaciones y captación, que complementa con otros servicios como giros del exterior. Su atención está dirigida al segmento socioeconómico de clase media-baja, micro empresarial y de trabajadores en relación de dependencia en los sectores urbanos y rurales en la provincia de Chimborazo y en las provincias que atienden.

---

<sup>19</sup> Art. 2 Estatuto Social

<sup>20</sup> A Partir del 08 de mayo de 2012, se encuentra en vigencia la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria, por lo que se prevé la reforma del Estatuto Social de acuerdo al nuevo marco legal.

## **MOTIVO DE LA AUDITORÍA**

Con oficio N° 001, dirigido a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba, se solicitó que se nos permita realizar una auditoría Operacional a la institución por el período que corresponde al 2012 con el objeto de Determinar el cumplimiento de las Disposiciones legales y demás normas aplicables, utilización de recursos en el desarrollo de sus operaciones y evaluar el control interno con énfasis en el Departamento de Crédito.

### **Objetivos de la Auditoría.**

- a. Determinar el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la entidad y de las disposiciones legales aplicables en desarrollo de sus operaciones.
- b. Evaluar el control interno con énfasis en el Departamento de Crédito.
- c. Establecer si los procesos de Crédito mantenidos por el Departamento coadyuva en la ejecución de los procesos y el logro de sus objetivos y metas.
- d. Presentar el informe de Auditoría con las conclusiones y recomendaciones que permitan tomar decisiones, para el mejoramiento de los procesos de crédito.

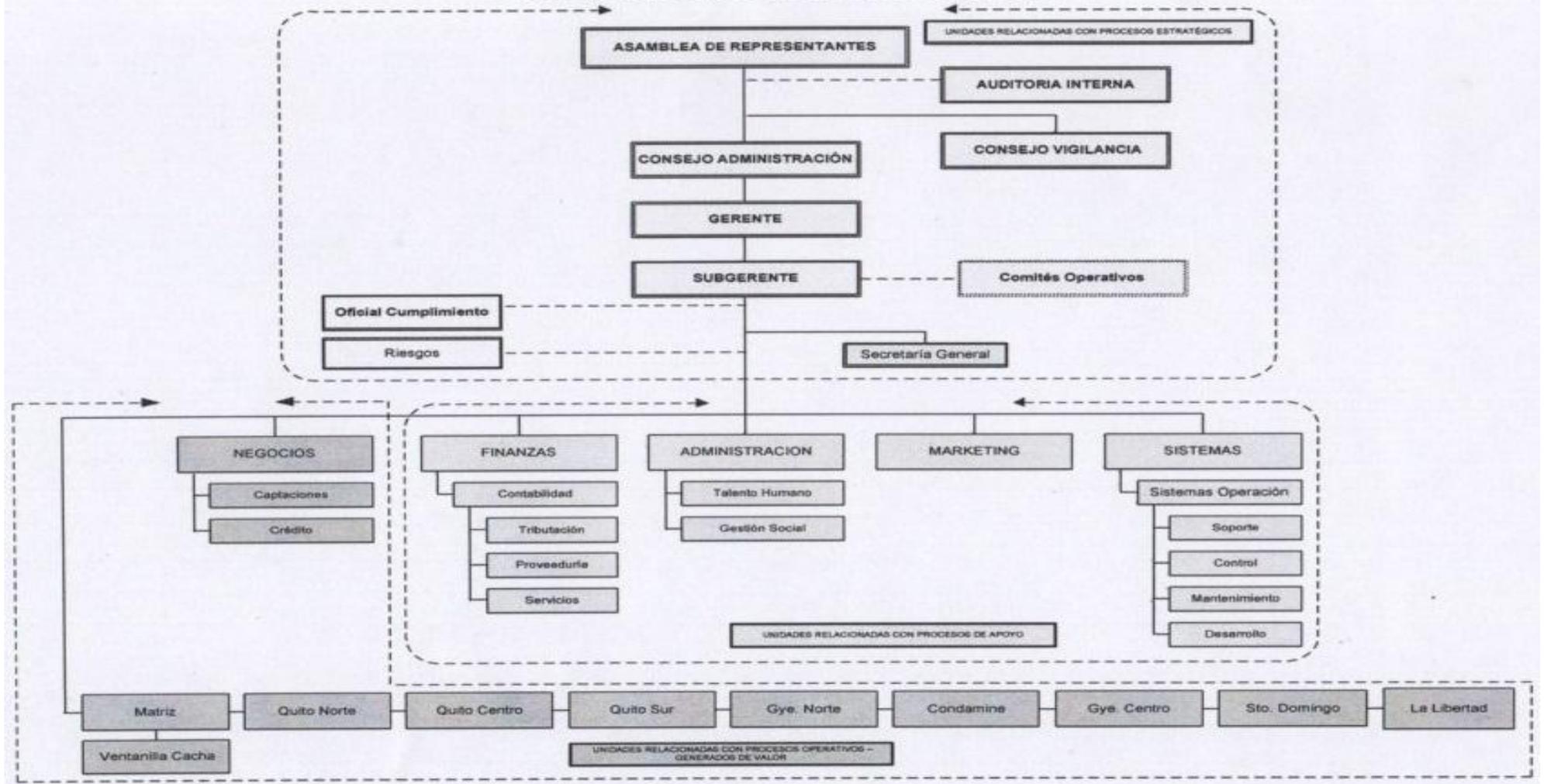
### **ALCANCE DE AUDITORÍA**

Auditoría Operacional aplicada al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba, por el período comprendido entre el 01 de enero hasta 31 de Diciembre del 2012.

### **BASE LEGAL**

- ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)
- ✓ Código civil
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Ley de Predención de lavados de activos
- ✓ Ministerio de Relaciones Laborales
- ✓ Demás Normativas internas de la Institución Financiera

# ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "FERNANDO DAQUILEMA" Ltda.

ELABORADO: Unidad de Talento Humano

## CAPÍTULO II

### RULTADOS DE LA AUDITORÍA

#### 1. INCUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TORGAMIENTO DE CRÉDITOS

**Conclusión:**

De acuerdo con los procedimientos aplicados por la entidad en las operaciones de crédito se concentran en el área de análisis, aprobación y desembolso, notándose la ausencia de segregación de funciones, por lo que es importante que la fase de desembolso sea asignada a un funcionario independiente de dicha área de tal manera que asegure transparencia y cumplimiento en la calidad de los procesos.

**Recomendación:**

La Gerencia General, deberá contratar a un supervisor que revise el cumplimiento de todos los requisitos, previa al desembolso de cualquier tipo de crédito.

#### 2. NIVELES DE APROBACIÓN

**Conclusión:**

Los jefes de agencia, y de créditos más los asesores son los que aprueban en algunos casos en forma conjunta y en otras de manera individual, sin embargo en el manual de crédito vigente existe el comité de crédito y nivel de autorización.

**Recomendación:**

Comité de Crédito:

Cumplir con lo establecido en el art. 3.6 literal 4. Los niveles de autorización, con la finalidad de que la aprobación de las operaciones crediticias sean de absoluta responsabilidad del comité de crédito que deberá dejar constancia de su gestión en actas en el que detallan los créditos otorgados.

### **3. CARPETAS DE SOCIOS PARA OBTENER UN CRÉDITO.**

#### **Conclusión:**

De la muestra analizada el 26% de las carpetas de créditos muestran los siguientes:

1. Las solicitudes están llenadas a mano, no constan las autorizaciones por parte de los socios para la consulta en el buró de crédito.
2. No existe la ficha de evaluación socioeconómica en varias carpetas incumpliendo establecido en el literal b) instrumentos, No.8.3 del manual y reglamento de crédito.
3. No se archivan el respaldo de justificación de ingresos económicos.

#### **Recomendación:**

Al Jefe de Negocios enviar un comunicado a los Jefes de Agencias, para que disponga a los asesores de Crédito, lo siguiente:

1. Realizar en forma escrita el permiso de los socios para realizar la verificación del buró de crédito, llenar los formularios en forma electrónica para que sea una información más legible, confiable y seguro y así evitar la sobrestimación al futuro deudor.
2. El cumplimiento del Manual y Reglamento de Crédito, literal b) instrumentos No 8.3 del Manual y Reglamento.
3. Adjuntar a las carpetas de crédito los respaldos necesarios para justificar los ingresos económicos del solicitante y garante, planillas de servicios básicos, croquis de ubicación del domicilio y negocio, ya que en algún momento podrían solicitar: Los Organismos de Control y Supervisión, Abogados, Auditor interno o externo para una revisión o continuar un trámite judicial o extrajudicial y para respaldar que el análisis del crédito fue viable.

#### **4. GARANTÍAS HIPOTECARIAS.**

##### **Conclusión:**

La entidad otorga créditos de 20.000,00 sin respaldo de una hipoteca y sin el avalúo respectivo, solamente con dos garantes así incumpliendo lo dispuesto en el manual de crédito.

##### **Recomendación:**

Comité de Crédito:

Establecer el cumplimiento de lo establecido en el manual de crédito Art. 4.3 Condiciones Generales de crédito, I3) Garantías con relación literal f y h. Para poder obtener mayor confiabilidad en toda la información proporcionada por parte del socio deudor.

#### **5. RIESGO DE CRÉDITO**

##### **Conclusión:**

La Cooperativa no realiza el seguimiento adecuado de sus operaciones crediticias, para verificar y asegurar el cumplimiento de los pagos puntuales y la evolución de los clientes a fin de mitigar los cambios que podrían afectar su situación económica financiera inobservando lo establecido en el art. 1 8.5 literal b) Instrumentos, del manual de crédito

##### **Recomendación:**

El Gerente general conjuntamente con el jefe de negocios, deben definir las operaciones de crédito en las que obligatoriamente se realizará el seguimiento correspondiente, con la finalidad de determinar que no se desvíe el objetivo de la inversión y deteriore la condición de pago de sujeto de crédito, para lo cual es necesario que establezcan lo siguiente: montos, actividad económica, sectores o tipo de negocios de las visitas de seguimiento.

Aplicar lo establecido en el art. 8.5 literal b) instrumentos, del manual de Crédito

## **6. LÍMITE DE OPERACIONES**

### **Conclusión:**

La Cooperativa ha entregado créditos superiores a veinte mil dólares Americanos a algunos socios en una o más operaciones.

### **Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia y al Consejo de Administración, hacer cumplir con la política establecido en el art.3.7 Montos de los créditos, o reformar el manual y Reglamento de Crédito para ampliar los montos y estos no sean incumplidos.

## CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

### CONCLUSIONES

1. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba, proporcionó información necesaria, la misma que permitió obtener un conocimiento más amplio acerca de la Institución y en el área de crédito.
2. Se comprobó la hipótesis del presente trabajo de tesis mediante la ejecución de la Auditoría Operacional, la misma que permitió analizar la eficiencia, eficacia y economía de los diferentes procesos y controles operativos de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda.
3. Fueron determinados los hallazgos, una vez cumplidos los programas de Auditoría, cuestionarios de control interno, además se elaboró narrativas de los procesos para luego comparar con el flujograma, indicadores de gestión, los cuales permitieron determinar las deficiencias en los procedimientos y debilidades existentes en el departamento de crédito.
4. El departamento de crédito la cartera presenta un alto índice de morosidad, debido a la inobservancia e incumplimiento de procedimientos de crédito, es el área que afecta significativamente al crecimiento de la cooperativa, y que en algún momento no se disponga de dinero para seguir funcionando por la falta de control en los procesos para el otorgamiento de créditos que van desde la colocación hasta la recuperación de los mismos, pudiendo generar iliquidez y costas judiciales.
5. El informe final de auditoría servirá como herramienta para facilitar la toma de decisiones por parte de la gerencia en el cumplimiento de los objetivos y metas en términos de eficiencia, eficacia y economía. Y ayudará al crecimiento de la Cooperativa

## RECOMENDACIONES

1. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda. mantener la información actualizada la misma que le permitirá cumplir con los objetivos y metas y facilita para futuras Auditorías externas.
2. Evaluar y analizar de forma periódica la eficiencia, eficacia y economía de los procesos operativos de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda. A fin de que los recursos sean debidamente encaminados a cumplir con el objetivo social de la Institución.
3. Considerar tanto el nivel de Riesgo como de Confianza resultantes de la aplicación de los cuestionarios de control interno y cumplir con las recomendaciones formuladas para el beneficio de los clientes tanto interno como externos.
4. Evaluar y aplicar los procedimientos establecidos en los diagramas de flujo, generados para los diferentes procesos los mismos que se convertirán en una guía para poder utilizar los procedimientos adecuadamente para evitar el incremento de la tasa de morosidad.
5. Acatar y socializar con todo el personal de la cooperativa las recomendaciones emitidas en el informe final de Auditoría Operacional ya que esto permitirá generar las mejores decisiones en bien de los socios.

## **BIBLIOGRAFÍA:**

- Cardozo, H. (2006). *Auditoría del Sector Solidario* . Bogotá: Eco-Ediciones.
- Coopers & Lybrand . (1997). *Los nuevos conceptos de Control Interno: Informe Coso*. New York. N.Y.: Díaz de Santos S.A.
- De la Peña, A. (2003). *Administración y Finanzas Auditoría*. Madrid: Thompson
- Estupiñan Gaitan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. 2ª ed. Bogotá: Eco-Ediciones.
- Kell G y Zieler, R. (2002). *Principios de Auditoría*. Bogotá: McGraw-Hill
- Maldonado, M. (2001). *Auditoría de Gestión*.: 2ª edit Quito: Luz de América.
- Rodriguez Valencia, J. (2010). *Auditoría Administrativa*. 9ª ed. México: Trillas.
- Slosse, C. A. (2010). *Auditoría un Nuevo Enfoque Empresarial*. México: Trillas
- Solano Arévalo, L. (2000). *Auditoría un Enfoque Integral*. 12ª ed. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Sotomayor, Alfonso. Amador. (2008). *Auditoría Administrativa*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Suaréz Suárez , A. (1991). *La Auditoría Moderna*. 3ª ed. México: McGraw-Hill.
- Whittington O Ray, Pany, K. (2000). *Auditoría un Enfoque Integral*. 12ª ed. Bogotá: Irvin McGraw-Hill.

## INTERNET

<http://www.gerence.com/Auditoría-Operativa.html>, recuperado el 26/10/2013

<http://www.gerence.com/Auditoría-Operativa.html>, recuperado el 26/10/2013

<http://www.monografías.com/trabajos-pdf4/boletines-auditoría-operacional.pdf>,  
recuperado el 30/11/2013

[http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/#\\_ftn](http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/#_ftn), recuperado el 10/01/2014

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse130.html>, recuperado el 12/04/2014

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse128.html>, recuperado el 15/04/2014

# ANEXOS

**Cuestionario de Control Interno Aplicado al personal del Departamento de Crédito**

OBJETIVO: Establecer el nivel de cumplimiento de políticas y procedimientos para resguardar los bienes y asegurar el cumplimiento de objetivos, leyes y reglamentos.

1. ¿Reciben capacitación frecuentemente y se realizan evaluaciones del desempeño del personal?

Sí  No

Comentario:

.....  
.....

2. ¿Se dispone de la capacidad operativa (tecnológica y humana), para atender con eficacia a los usuarios actuales y potenciales de los servicios de la entidad?

Sí  No

Comentario:

.....  
.....

3. ¿La entidad cuenta con un manual de crédito, que defina los procesos y niveles de aprobación de los mismos?

Sí  No

Comentario:

.....  
.....

..

4. ¿Considera usted que se cumple sin excepción los niveles de aprobación?

Sí  No

Comentario:

.....  
.....

5. ¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece la institución?

Sí  No

Comentario:

.....  
.....

6. ¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se expresa claramente las principales características del cliente y la condición de la operación?

Sí  No

Comentario:

.....  
.....

7. ¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?

Sí  No

Comentario:

.....  
.....

8. ¿Se solicita las correspondientes garantías y seguros, antes de conceder el crédito?

Sí  No

Comentario:

.....  
.....

9. ¿Las escrituras hipotecarias y los pagarés se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia?

Sí  No

Comentario:

.....  
.....

10. ¿Se preparan informes periódicos que señalen la recuperación de los créditos?

Sí  No

Comentario:

.....  
.....  
..

11. ¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?

Sí  No

Comentario:

.....  
.....  
..

12. ¿Existen procedimientos para comunicar al socio oportunamente sobre el vencimiento de sus pagos?

Sí  No

Comentario:

.....  
.....

13. ¿En la recuperación de cartera, una sola persona se encarga de todo el proceso?

Sí  No

Comentario:

.....  
.....

14. ¿Existe una normatividad por escrito de los procedimientos para la recuperación de cartera?

Sí  No

Comentario:

.....  
.....

ANEXO 2

FORMATO DE SOLICITUD DE MICROCREDITO

 <p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> Quito - Ecuador</p>		<p>COOPERATIVA "FERNANDO DAQUILEMA LTDA." SOLICITUD DE MICROCREDITO - INDIVIDUAL</p> <p>GENERAL <input type="checkbox"/> ESPECIAL <input type="checkbox"/> CREDITO VENTAS <input type="checkbox"/> TESORERO <input type="checkbox"/></p>									
AGENCIA		ASESOR		FECHA SOLICITUD		SOCIO		CREDITO No.			
				DIA MES AÑO		Fecha de ingreso No.					
MERCADO:											
MONTO SOLICITADO		DOL. USD		PLAZO		FORMA DE PAGO		FUENTE DE PAGO			
								CUANTIFICACION			
GARANTIA PROPIETA:		PERSONAL		PROPIETA		EFECTIVIDAD					
<b>I. DATOS DEL SOCIO - SOLICITANTE</b>											
Primer Apellido		Segundo Apellido		Primer Nombre		Segundo Nombre					
Cédula Identidad No.		Nacionalidad		Provincia		Número de Carga familiar					
Fecha nacimiento		Sexo		Estado Civil				Nivel de Instrucción		Profesión	
DIA MES AÑO		M F		SOLTERO CASADO		SUOC DIVORC. U LIBRE		UNIV. PRIM. SECUN. TECN. SUPER			
<b>II. ACTIVIDAD ECONOMICA</b>											
Sector económico				Actividad específica				Nombre del Negocio			
INDU.		COM.		SERV.		AGRIC.		SABIO			
Dirección del Negocio						Referencia de ubicación		Días de trabajo a la semana			
CALLE PRINCIPAL No.		INTERSECCIÓN									
Provincia		Cantón		Parroquia		Barrio o sector					
Teléfono		Local				Lugar de venta		Funcionamiento			
Fijo Cel.		ALQUILADO		PROPIO		CASA		AMBL. NEGOCIO		AÑO MES	
Principales productos / servicios ofrecidos				Experiencia		RAC		Número empleados			
1		2		3		AÑOS AÑOS					
<b>III. DOMICILIO DEL SOCIO - SOLICITANTE</b>											
CALLE PRINCIPAL No.		INTERSECCIÓN				SECTOR O BARRIO		ASOCIACION			
								DIA MES			
Provincia		Cantón		Parroquia		Referencia de ubicación					
Teléfono		Vivienda				Nombre del Arrendador o propietario		Teléfono			
Fijo Cel.		ALQUILADA		PROPIA		ARRENTADO					
<b>IV. DATOS DE LA PAREJA ACTUAL (Esposo - a / Conviviente)</b>											
Primer Apellido		Segundo Apellido		Primer Nombre		Segundo Nombre					
Cédula Identidad No.		Nacionalidad		Fecha de matrimonio		Sexo		Separación - Divorcio			
				DIA MES AÑO		M F		SI NO			
Nivel de Instrucción				Profesión		Ocupación		Empresa donde trabaja			
UNIV. PRIM. SECUN. TECN. SUPER						VICIOS EMPLEAD. PROPI. COOP.					

## ANEXO 3

### FICHA DE EVALUACIÓN SOCIO ECONOMICA



**COOPERATIVA "FERNANDO DAQUILEMA Ltda."**  
**FICHA DE EVALUACIÓN SOCIOECONÓMICA**

Fecha de Evaluación			Asesor Responsable		Nombre del Socio		Socio No.		
Día	Mes	Año							
<b>I. INFORMACIÓN DE LA UNIDAD FAMILIAR</b>									
<b>INGRESOS FAMILIARES</b>					<b>GASTOS FAMILIARES</b>				
Sueldos (Otra Actividad)					Alquiler				
Ingresos Pareja Actual					Alimentación				
Ahorros					Salud				
Pensiones					Ropa y Calzado				
Remesas					Educativa				
Ingresos Hijos					Transporte				
Otros					Servicios (Gas, Agua, Teléfono)				
<b>TOTAL INGRESOS</b>					<b>TOTAL GASTOS FAMILIARES</b>				
Mo. De Cargas Familiares			CUANTO PUEDE PAGAR \$						
<b>II. INFORMACIÓN FINANCIERA DEL NEGOCIO</b>									
<b>BALANCE GENERAL</b>									
<b>ACTIVO</b>					<b>PASIVO</b>				
a	Caja y Bancos				m	Corto Plazo			
b	Cuentas por Cobrar				n	Largo Plazo			
c	Inventarios (Productos)				o	Otros			
d					p	<b>TOTAL PASIVO (m+n+o)</b>			
e	Activo Corriente (breve)				q	Participación del Negocio (pu)			
f	Maquinaria y Equipo				r	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO (p+q+r)</b>			
g	Vehículos				s	<b>ACTIVOS DEL HOGAR</b>			
h	Inmuebles				t	<b>PASIVOS DEL HOGAR</b>			
i	Otros				u	<b>PATRIMONIO DEL HOGAR (s-t)</b>			
j	Activo Fijo (fijado)				v	<b>PATRIMONIO FAMILIAR (u+v)</b>			
k	<b>TOTAL ACTIVOS (a+j)</b>				w	<b>ENDEUDAMIENTO (w/s)</b>			
l	<b>CAPITAL DE TRABAJO (a-m)</b>				COMPROBAMOS DEL ASESOR (B Crédito, tipo de negocio, rentabilidad, # días de retraso, de otros, referencial sector)  Riesgos Identificados/estrategia de mitigación				
<b>FLUJO MENSUAL DE INGRESOS Y GASTOS</b>									
Venta Mensual en efectivo									
+ Recuperación mensual OC									
- Compras al contado									
- Pago de Compras a Crédito									
+ Utilidad Bruta									
- Gastos Generales en la unidad									
+ Utilidad Neta									
+/- Otros Ingresos del Hogar									
+/- Gastos del Hogar									
<b>(-) EXCEDENTE MENSUAL</b>									
30% Margen de Seguridad									
<b>CAPACIDAD DE PAGO</b>									
<b>III. SITUACIÓN FINANCIERA E HISTORIAL CREDITICIO EN LA COOPERATIVA</b>									
<b>SALDOS ACTUALES</b>									
		Ahorros		Certificados		Ahorro Cesante		Cuentas de	
Solicitante									
Garante									
Garante 1									
Garante 2									
		# de créditos		Tipo		Total		# de garantías	
Solicitante									
Garante									
Garante 1									
Garante 2									
Días de retraso en el pago del último crédito:		1 a 5		6 a 15		16 a 30		+ de 30	
<b>IV. REFERENCIAS DEL ENTORNO (Vecinos, Comunidad, etc.)</b>									
1									
2									
3									

ANEXO 4

DOCUMENTACIÓN MINIMA – CHECK LIST



ASESOR: \_\_\_\_\_  
 SOCIO: \_\_\_\_\_

GENERAL  ESPECIAL  CREDITO  INDIVIDUAL

CHECK LIST CREDITO INDIVIDUAL

1	INFORMACIÓN DEL SOCIO	NUEVO				RENOVACIÓN							
		ASESOR CREDITO				RESPONSABLE INFORMACION							
		SOCIO	CONYUGE	GARANTE	CONYUGE	SOCIO	CONYUGE	GARANTE	CONYUGE	SOCIO	CONYUGE	GARANTE	CONYUGE
	Evidencia de consulta en SIC												
	Copias de la cédula de identidad												
	Certificado de Votación												
	Copia del Registro Único de Contribuyentes, RUC												
	Patente Municipal del Negocio												
	Copia de últimos recibos de pago de agua, luz o teléfono												
	Solvencia de crédito												
2	<b>GARANTIAS</b>	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE
	Análisis de los bienes ofrecidos en garantía												
	Certificados de Ingresos del deudor y garante												
	Copias de los contratos de hipoteca o de prenda, constituida a favor de la Cooperativa												
	Copias de los certificados de los registradores, matrículas y de la propiedad, sobre predios e hipotecas												
	Copias de la póliza de seguro y certificado de emisión de las mismas para el caso de los bienes ofrecidos a favor de la Cooperativa												
3	<b>INSPECCIÓN E INFORMACIÓN FINANCIERA</b>	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE
	Estado de Situación Personal (Ingresos y gastos) del deudor y garante preparado por el Asesor de Crédito												
	Ficha Evaluación Socioeconómica/Informes de crédito												
	Documentación documental (facturas, copia matrícula, copia de títulos, copias libretos, ahorros/CC, etc.)												
4	<b>ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN</b>	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE
	Ficha Evaluación Socioeconómica/Informes de crédito												
5	<b>SEGUIMIENTO Y COBRANZA</b>	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE
	Ficha Seguimiento												
	Notificaciones y cartas												
6	<b>CREDITOS CANCELADOS</b>	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE	SOCIO	GARANTE
	Ficha de Reporte de Cancelación												
	Nombre:												
	Fecha:												
	Firma:												
	Nota:												

OBSERVACIONES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ENCUESTA A SOCIOS**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA”  
LTDA.**

**MATRIZ RIOBAMBA**

**DEPARTAMENTO AUDITADO: Crédito**

**ENCUESTAS A CLIENTES**

**OBJETIVO:** El objetivo de la presente encuesta, es medir el grado de satisfacción de los clientes y determinar cuan eficientes y eficaces son los funcionarios del Departamento de crédito en la atención a los clientes.

**INSTRUCCIONES:** Lea determinadamente cada una de las preguntas y marque con una “X” la respuesta que más se apegue a su realidad.

1. ¿Conoce usted los productos financieros de crédito que le oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., matriz Riobamba?

Sí  No

2. ¿Los servicios financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito se ajustan a sus requerimientos y necesidades de financiamiento de sus proyectos?

Sí  No

Por  
qué?.....  
.....  
.....

3. ¿La documentación requerida para acceder a un crédito son complicados?

Sí  No

4. ¿Cómo calificaría usted la dificultad en los trámites para obtener un crédito en la entidad financiera?

<b>Sencillo</b>	
<b>Regular</b>	
<b>Complicado</b>	

5. ¿Cuánto tiempo es la demora para el trámite de un crédito en la institución?

<b>1 Día</b>	
<b>2 Días</b>	
<b>3 a 4 Días</b>	
<b>Más de 1 Semana</b>	

6. ¿Considera usted que los funcionarios del Departamento de Crédito de la Institución Financiera están debidamente capacitados para la atención a los clientes?

Sí  No

7. ¿Después de recibir su crédito le han visitado personal de la institución para realizar un seguimiento del mismo?

Sí  No

8. ¿Cuándo se ha atrasado en el pago de su cuota de crédito ha recibido notificaciones por medio de?:

- a). Llamadas Telefónicas ..... c). Notificación Documental o  
 b). Notificación Formal ..... escrita  
 .....

9. ¿Las instalaciones que ofrece la Institución Financiera, son adecuadas para la cantidad de clientes que posee y ofrecer un servicio de calidad?

Sí  No

10. ¿Cómo califica usted la atención brindada por el personal del Departamento de Crédito de la Institución Financiera?

<b>Excelente</b>	
<b>Muy buena</b>	
<b>Buena</b>	
<b>Mala</b>	

Nombre del Encuestado: \_\_\_\_\_

ANEXO 6  
ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN  
ALS & ASOCIADOS

**CLIENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito "FERNANDO DAQUILEMA"  
Ltda.

**DIVISIÓN:** Departamento de  
Crédito

**POR EL PERÍODO A AUDITAR:** 31 de Diciembre del 2012

**PREPARADO POR:** Alonso  
Sinaluisa

**FECHA DE ELABORACIÓN:** 06 de Enero  
del 2014

**REVISADO POR:** Letty  
Elizalde

**Ref. 1/1**

No. de socios	Monto	Fecha de concesión	Fecha de Vencimiento	Ficha de Evaluación socioeconómica	Justificativo de Ingresos económicos	No se evidencia los croquis del domicilio y de negocio	Hipoteca
32	30.000,00	15/12/2011	15/12/2014	✓	✓	✓	✓
59	25.411,82	17/07/2012	17/07/2014	✓	✓	✓	✓
2151	20.040,87	06/04/2012	06/05/2013	±	✓	✓	✓
2155	20.040,87	10/10/2012	20/01/2013	✓	✓	✓	✓
2760	11.000,00	10/01/2012	11/02/2013	✓	±	✓	✓
2794	5.082,37	08/08/2012	08/09/2013	±	✓	✓	✓
2800	5.384,00	01/10/2012	02/04/2014	✓	✓	✓	✓
2830	32.600,00	22/11/2011	30/09/2017	✓	✓	✓	✓
2971	20.040,87	27/09/2012	01/01/2013	✓	✓	✓	✓
4600	21.900,00	30/05/2012	02/06/2013	✓	✓	✓	✓
4958	20.027,24	27/12/2012	28/02/2013	✓	✓	✓	✓
5625	19.027,00	27/09/2012	01/01/2013	✓	✓	✓	✓
5111	5.384,00	10/10/2012	20/01/2013	✓	✓	✓	✓
5847	7.800,00	02/07/2012	02/08/2013	✓	✓	✓	✓
6023	3.167,35	04/03/2012	05/04/2013	✓	✓	✓	✓
6836	20.081,84	28/09/2012	28/03/2013	✓	✓	✓	✓
6837	20.081,84	05/09/2012	05/03/2013	±	✓	✓	✓
6838	20.496,33	11/07/2012	11/07/2015	✓	✓	✓	✓
7085	20.496,33	17/07/2012	20/07/2015	✓	✓	✓	✓
7426	20.081,84	16/10/2012	10/03/2013	✓	✓	✓	✓
7427	20.081,84	31/08/2012	01/03/2013	±	✓	✓	±
8794	30.000,00	05/01/2012	06/10/2014	✓	✓	✓	✓
9171	20.081,84	29/10/2012	29/04/2013	✓	✓	✓	✓
9280	11.000,00	10/01/2012	10/02/2013	✓	±	✓	✓
9320	25.164,72	05/11/2012	06/12/2014	✓	✓	✓	✓
9460	8.065,61	24/08/2012	25/09/2013	✓	✓	±	✓

9870	8.065,61	24/08/2012	25/09/2013	√	√	√	√
9932	3.580,33	03/09/2012	04/10/2013	√	√	√	√
10570	20.027,24	10/12/2012	20/02/2013	√	√	√	±
11114	20.027,24	10/12/2012	20/02/2013	√	√	√	√
13180	3.567,00	03/09/2012	03/10/2013	√	√	√	√
13260	46.778,56	05/07/2012	05/08/2013	√	√	√	√
13382	5.667,35	25/01/2013	16/02/2013	√	√	√	√
13924	6.780,33	27/11/2012	30/12/2013	±	√	√	√
14005	2.367,65	10/12/2012	20/02/2013	√	√	√	√
14670	15.675,33	24/08/2012	24/08/2013	√	√	√	√
14723	8.760,00	05/07/2012	05/08/2013	√	√	√	√
15670	5.600,00	10/12/2012	20/02/2013	√	√	√	√
16434	20.496,33	09/11/2012	10/11/2015	√	√	√	√
17792	20.496,33	30/11/2012	10/12/2015	√	√	√	√
18620	20.496,33	25/01/2013	16/02/2013	√	√	√	±
18634	20.496,33	20/12/2012	30/12/2015	√	√	√	√
18881	20.081,84	30/08/2012	01/03/2013	√	√	√	√
19068	1.675,85	02/06/2012	02/07/2013	√	√	√	√
20203	8.675,76	08/04/2012	08/05/2013	√	√	√	√
30657	9.654,48	07/06/2012	07/07/2013	√	√	√	√
60726	20.040,87	15/02/2012	16/08/2013	√	√	√	±
60728	20.027,24	27/11/2012	30/12/2013	√	±	√	√

formula 50 = 100%

13 = ? 26%

### MARCAS

- ± INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA Y REGLAMENTOS
- √ CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA Y REGLAMENTOS

### OBJETIVO:

- \* Verificar físicamente la documentación de las carpetas de crédito

### PROCEDIMIENTO

Q

- \* Se procedió a la verificación física al archivo de las carpetas de créditos concedidos durante el año 2012

### CONCLUSIÓN

- \* Se Verificó que algunas carpetas no tenían la documentación completa