



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.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. C. P. A.**

TEMA:

**“AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA, CANTÓN
PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. PERÍODO 2012.”**

AUTOR:

SILVIA MARILI LEMACHE GUEVARA

ASESOR:

DRA. JAQUELINE BALSECA CASTRO

RIOBAMBA - ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA, CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. PERÍODO 2012” previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por la Srta. SILVIA MARILI LEMACHE GUEVARA, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....
Dra. Jaqueline Balseca Castro

ASESOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

.....
Ing. Víctor Cevallos Víque

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, SILVIA MARILI LEMACHE GUEVARA, estudiante de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que el presente trabajo de titulación que presento es auténtico y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Marili Lemache Guevara

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Titulación se lo dedico al ser que me regaló la vida, por haberme dado las fuerzas para seguir adelante cuando yo más lo necesitaba, mi querida mamita Jaquelin, quien con su ejemplo de superación, sacrificio, amor de madre y apoyo incondicional, supo ser la guía y el pilar fundamental en mi vida para que yo pudiese cumplir mis tan anhelados sueños y así culminar con éxitos mi carrera universitaria.

Marili Lemache Guevara

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo investigativo va dirigido con una fervorosa gratitud a mi Dios todopoderoso, pues fue el quien permitió que culminara mis estudios, dándome la suficiente fuerza, sabiduría y perseverancia para que yo en ningún momento desistiera en alcanzar mi título profesional.

Agradezco a mi mamá por apoyarme incondicionalmente siempre y enseñarme desde niña que con sacrificio y dedicación nada es imposible y se lo puede alcanzar. Gracias de corazón a mi hermano por ver en mi un ejemplo a seguir.

De igual manera gracias a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, a todos sus docentes por compartir sus conocimientos durante toda mi trayectoria estudiantil, de manera especial a la Dra. Jaqueline Balseca e Ing. Víctor Cevallos por sus enseñanzas, ya que con paciencia y esmero supieron guiarme para poder culminar este trabajo investigativo.

Al Ing. Paco Cevallos Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, por la confianza, la oportunidad y la colaboración desinteresada que me dio al facilitarme toda la información necesaria para la elaboración del presente trabajo.

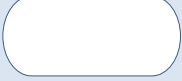



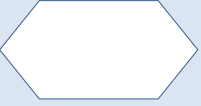
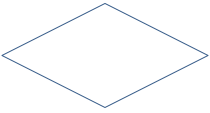
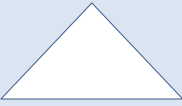


ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	1
Certificación del tribunal	2
Certificado de responsabilidad.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Índice general.....	6
Resumen ejecutivo	10
Abstract.....	11
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	13
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2.1. Formulación del problema	13
1.2.2. Delimitación del problema.....	14
1.3. JUSTIFICACIÓN	14
1.4. OBJETIVOS	15
1.4.1. Objetivo general.....	15
1.4.2. Objetivos específicos	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	16
2.1.1. Antecedentes históricos	17
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	17
2.2.1. Auditoría	17
2.2.2. Auditoría administrativa	17
2.2.3. Auditoría de gestión.....	18
2.2.4. Definiciones de auditoría operativa	18
2.2.5. Importancia de la auditoría operativa	19
2.2.6. Objetivos de la auditoría operativa	20
2.2.7. Campos de aplicación de la auditoría operativa	22
2.2.8. Característica de la auditoría operativa.....	22
2.2.9. Alcance de la auditoría Ooperativa.....	23

2.2.10. Metodología de la auditoría operativa	23
2.2.11. La Auditoría y el control de la empresa.....	24
2.2.12. Técnicas de auditoría	25
2.2.13. Papeles de trabajo	29
2.2.14. Preparación del informe.....	32
2.2.15. Presentación del informe	34
2.2.16. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	34
2.2.17. Sistema de Control Interno (Coso I).....	39
2.3. IDEA A DEFENDER	40
2.4. VARIABLES	40
2.4.1. Independiente.....	40
2.4.2. Dependiente	40
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	41
3.1. MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	41
3.2.1. Investigación de campo	41
3.2.2. Investigación documental	42
3.2.3. Investigación exploratoria.....	42
3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.3.1. Métodos de la investigación	42
3.3.2. Técnicas de la investigación	43
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.4.1. Población	44
3.4.2. Muestra	45
3.5. RESULTADOS	45
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	50
4.1. AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA, CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2012.	50
4.1.1. Contenido de la propuesta.....	50
4.1.1.1. Índice de Archivo Permanente.....	51
4.1.1.1.1. Datos históricos.....	52
4.1.1.1.2. Información general.....	53
4.1.1.1.3. Hoja de marcas.....	62

4.1.1.2. Índice de Archivo Corriente	63
4.1.1.2.1. Etapa I: Conocimiento preliminar.....	64
4.1.1.2.2. Etapa II: Planificación de la auditoría.....	71
4.1.1.2.3. Etapa III: Ejecución de la auditoría	95
4.1.1.2.4. Etapa IV: Comunicación de resultados.....	126
CONCLUSIONES	141
RECOMENDACIONES.....	142
BIBLIOGRAFÍA	143
ANEXOS	146

ÍNDICE SIMBOLÓGICO

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Indica el inicio y fin de un proceso.
	Se utiliza para representar una actividad o conjunto de actividades.
	Representar todo el elemento portador de información.
	Se refiere un grupo de documentos.
	Expresa operación cíclica repetitiva.
	Muestra una situación disyuntiva.
	Almacenamiento de información.
	Enlaza entre si partes del flujograma en una misma página.
	Línea de flujo.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo trata sobre una Auditoría Operativa realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, en el Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, período 2012, con el fin de proponer soluciones que permitan mejorar a mediano plazo la eficiencia, eficacia y economía con las que se maneja las operaciones diarias en la institución.

Como objetivos tiene evaluar el control interno y determinar así las áreas críticas, establecer también alternativas a través de la evaluación realizada. Los problemas que presenta la cooperativa, es la ineficiencia, ineficacia y la falta de economía en la gestión administrativa.

La metodología consiste en la aplicación del COSO I, el mismo que ayudo a detectar las distintas desviaciones para una correcta toma de decisiones por parte de la alta gerencia.

Mediante el análisis realizado en la Cooperativa, se pudo constatar que el Reglamento Interno no está bien definido, pues no se encuentra actualizado las funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados de la institución; el gerente no evalúa el desempeño de sus colaboradores, por lo que se recomendó la evaluación de al menos una vez al año, para lograr así un servicio eficiente y de calidad.

ABSTRACT

This research work is an operational audit carried out in the credit union San Miguel of Pallatanga, from Pallatanga canton, Chimborazo province during the period of 2012 to propose solutions to improve the medium term efficiency, effectiveness and economy ant with which daily operations is handled this institutions.

As objectives, it has to evaluate internal control and determine critical tasks, to establish alternatives also through the assessment. The problems of the cooperative are inefficiency, ineffectiveness and lack of de economy administrative management.

The methodology consists in applying the COSO I (Committee of Sponsoring Organizations) that helped to detected deviations for right decision-making by senior management.

By the analysis in the cooperative it was found that the rule of procedure are not defined, the roles and responsibilities of employees outdated. The manager does not evaluate the performance of employees, so it is recommended that it has to be done once a year to achieve efficiency and quality service.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis de grado es una Auditoría Operativa realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga ubicada en el cantón Pallatanga, durante el periodo 2012, la misma que pretende detectar problemas y por ende establecer soluciones; se enfoca al ámbito administrativo, control interno y demás aspectos operativos en la entidad, para lo cual la investigación se desarrolla en cuatro capítulos.

El primer capítulo de denomina Problema de la Investigación en donde se halla el tema de investigación, el planteamiento, la formulación y la delimitación del problema, así como también su justificación y objetivos donde se explica claramente cuál es el propósito del objeto de estudio.

En el segundo capítulo se sintetiza toda la información referente a fundamentación teórica y conceptual, fundamentación legal apoyada en leyes y reglamentos que rigen el tema a tratarse, empleando también conceptos de léxicos básicos utilizados en investigaciones anteriormente ya realizadas.

Mientras que en el tercer capítulo trata sobre la Metodología de la Investigación que se aplica, los métodos de investigación, las técnicas de recolección de información, la determinación de la población, la muestra con la que se va a trabajar aplicando cuestionarios, entrevistas, encuestas y demás; también el análisis de los datos obtenidos, así como de la interpretación de los mismos y la verificación de la hipótesis.

La propuesta técnica se presentara en el capítulo cuatro, la misma que brinda posibles soluciones al problema estudiado, pues a través de una auditoría operativa se podrá detectar la falencia en el control interno haciendo énfasis en la eficiencia, eficacia y economía.

Finalmente se estableció conclusiones y recomendaciones de la propuesta y se concluyó con la bibliografía empleada durante todo el transcurso de la investigación, así como también con el material complementario utilizado en los anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo. Período 2012.”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga” presenta un sistema de procesos conceptualizados ya que los mismos no se ponen en práctica de acuerdo a la realidad de la empresa, lo que conlleva a una gestión compleja porque no se mide los niveles de eficiencia, eficacia y economía que faciliten a la alta gerencia conocer la situación real de los procesos y procedimientos aplicados dentro del contexto de la Cooperativa, además no se ha evaluado los resultados alcanzados mediante la consecución de objetivos; esta coyuntura, se ha convertido en soluciones no inteligentes sino empíricas tomadas unilateralmente en la gestión de cada una de las áreas de la Cooperativa.

Si a todo este análisis añadimos no existen manuales de procesos en las diferentes áreas, para citar por ejemplo en Activos Fijos o a su vez si existen, estos son deficientes como es el caso de Cartera de Crédito; el Reglamento Interno, el mismo que no está bien definido, puesto que no está actualizada todas las funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados de la institución, entre otros.

1.2.1. Formulación del problema

¿De qué manera una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, período 2012, inciden en la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía?

1.2.2. Delimitación del problema

La investigación trata de elaborar una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga”, Provincia de Chimborazo período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación justifica su importancia práctica y funcional tanto en el ámbito local, regional y porque no decirlo también a nivel nacional, ya que con los resultados obtenidos se contribuirá para el desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga”, como para las cooperativas que tengan la misma problemática.

La Auditoría Operativa en su fundamentación teórica nos permitirá identificar y describir metodologías acordes a los procedimientos que realiza la Administración, fundados en su estructura con la finalidad de medir el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos para el control en la Cooperativa, basándose en parámetros de eficiencia, eficacia y economía.

Mediante la realización de la Auditoría Operativa se pretende determinar si los procesos que aplica la institución son los adecuados o no, determinando así el nivel de confianza y por ende el nivel de riesgo en la Institución.

En la actualidad la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo forma profesionales competitivos con el propósito de resolver problemas de las empresas y organizaciones; mediante esta investigación, presentamos las posibles conclusiones y recomendaciones que le permita a la Cooperativa alcanzar altos niveles de eficiencia, eficacia y economía en su desempeño acorde con las nuevas políticas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Realizar una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga. Período 2012 y su incidencia en la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía.

1.4.2. Objetivos específicos

- Desarrollar el marco teórico respecto a la Auditoría Operativa a realizarse en la Institución.
- Aplicar métodos y técnicas de auditoría necesarias para hallar los nudos críticos y el nivel de confianza que existe en la Cooperativa “San Miguel de Pallatanga”.
- Presentar el informe de auditoría operativa a la Cooperativa conforme a los hallazgos y evidencias encontradas necesario para la toma de decisiones de la alta gerencia.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La tesis titulada Auditoría Administrativa a la Jefatura de Recursos Humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. Año 2010, menciona “la EERSA no cuenta con un manual de procedimientos para evaluar el desempeño del personal, lo que ha llevado a que no exista una adecuada segregación de funciones”. (Naranjo, 2012, pág. 1).

Conclusión

Con la ejecución de la Auditoría Administrativa se logró conocer cómo se encuentran el resultado de los procesos aplicados en todos los departamentos, es decir al aplicar este trabajo se verifica y evalúa el cumplimiento del proceso administrativo, así como se mide el grado de eficiencia con el que se está ejecutando un determinado procedimiento.

La tesis titulada Auditoría Operativa en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Regional 3 en la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua. Período 2011, menciona que “realizar auditorías operativas permite evaluar la eficiencia, eficacia y economía con la que se manejan todos los procesos operativos en la institución”. (Guamán, 2013, pág. 1).

Conclusión

Es muy importante realizar auditorías operativas, ya las mismas permiten controlar la gestión administrativa y verificar que sus procesos se estén realizando con la debida eficiencia, eficacia y economía que caracteriza a este tipo de auditoría.

La tesis denominada Auditoría de Gestión al Colegio Técnico Dr. Camilo Gallegos Toledo de la Ciudad de Riobamba por el período 2010, menciona “el Colegio presenta un

Sistema de Control Interno Institucional débil puesto que en determinados aspectos no contribuyen al logro de los objetivos planteados, los mismos que constituyen un limitante para el desarrollo normal de las actividades de la organización”. (Chela, 2013, pág. 1).

Conclusión

Auditoría de Gestión en el tiempo justo se podrá de manera eficiente y eficaz monitorear la información y adaptar las medidas necesarias para corregir los desvíos propios de los procesos y actividades de la empresa.

2.1.1. Antecedentes históricos

En una investigación previa y aplicando la técnica de la entrevista ha sido posible conocer que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, ubicada en las calles 24 de Mayo y García Moreno en el Cantón Pallatanga, no se ha ejecutado ningún trabajo de Auditoría Operativa alguno en sus dieciocho años de vida institucional, es por eso que este trabajo investigativo tiene planteado un enfoque de originalidad y los resultados obtenidos nos permitirá poner las bases para un futuro exitoso de la Cooperativa.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Auditoría

La auditoría “es una herramienta de control, revisión, verificación, comprobación y supervisión aplicada a una organización, que contribuye a la creación de una cultura de disciplina en la misma, permite descubrir y evaluar fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.” (Revollar, 2013, pág. 2).

2.2.2. Auditoría administrativa

Es importante dar atención más amplia a los problemas de la administración para adaptarlos a un medio ambiente de incesantes cambios; así mismo, con la aparición de nuevas técnicas tendientes a aprovechar mejor los recursos (humanos, materiales, financieros, técnicos) de que dependen las organizaciones, surgió la administración científica y, con ella, todo un conjunto de conocimientos y técnicas con el propósito de

lograr una eficiente coordinación de esos recursos con conjugando las empresas y la característica principal de estas; una comparación entre la administración científica y la empírica es que la primera pone especial atención a las causas la segunda pone atención a los efectos. (Rodríguez, 2010, pág. 24).

2.2.3. Auditoría de gestión

La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente.

El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y controles operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo. (Maldonado, 2012, pág. 12).

2.2.4. Definiciones de auditoría operativa

Es el examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejorarán la gestión en el futuro. (Puyol, 2010, pág. 11).

Es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo. Políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa. (Revollar, 2013, pág. 1).

2.2.5. Importancia de la auditoría operativa

La auditoría operativa en nuestros días empieza a tomar más fuerza para las organizaciones que contratan los servicios ya que se genera ahorros, crean valor y están siempre en busca de áreas susceptibles de mejora.

Al difundir la auditoría operativa como herramienta de toma de decisiones de negocio genera oportunidad de crecimiento, con más penetración dentro de las áreas operativas, esto compromete y obliga en mayor instancia como auditores operativos a tomar una actitud de involucración en la vida misma, supervivencia y desarrollo constante de la entidad a la que presta sus servicios. El punto central es demostrar lo importante de auditarse operativamente ya sea en el sector público o privado, la cobertura de acción al examen realizado en términos de eficiencia es bastante amplia y puede adecuarse a la operación, en busca de la constante eficiencia y mayor generación de utilidades, el reto es cambiar o morir.

El auditor que practica la auditoría operativa debe enfocar parte de sus habilidades, conocimientos y experiencia en hacer preguntas inteligentes y no esperar respuestas inteligentes. Un aspecto importante del auditor operacional es tener la habilidad de inducir y ofrecer confianza al personal de la operación, para que le expliquen el porqué de los resultados obtenidos por la gerencia y administración, con esto el auditor tendrá más elementos para poder utilizar la palabra "porqué", y formulará cuantas preguntas crea conveniente, ¿Por qué se obtuvieron estos resultados? ¿Por qué no se mejoran? ¿Por qué el personal no tiene actitud positiva?

Es fundamental que la operación esté bien definida tanto en sus objetivos como en la forma en que pretende alcanzarlos, así se tienen mayores elementos para comparar el esfuerzo que realiza el personal operativo en el área auditada en comparación con los objetivos y las metas esperadas por la gerencia y dirección operativa de la organización, con el propósito de determinar, analizar y evaluar desviaciones, así como los riesgos de operación, que permitan tomar medidas en tiempo y elaborar planes de acción que corrijan las desviaciones y proponer acciones preventivas que ayuden a minimizar los riesgos detectados.

El auditor operacional a través del trabajo de la auditoría operativa, proporciona su experiencia adquirida a través de su trayectoria laboral, combinando su acción con las de aquellas personas que conocen la operación de manera completa. Para ofrecer y proporcionar el máximo provecho se deberán elaborar estrategias competitivas de manera que se obtengan los mejores resultados, esto se logra con la colaboración y puntos de vista de ambas partes. Cuando la administración de la compañía desconoce las causas y los motivos de ineficiencia en la operación, necesitan algún tipo de sistemas o alarma que alerte oportunamente problemas potenciales que pueden repercutir de una manera negativa en los resultados. Se debe dar a conocer a la auditoría operativa como una alternativa viable que se adecua a la operación del negocio, y tiene la capacidad para impulsar la mejora en los siguientes aspectos:

- Recursos financieros, humanos, tecnológicos.
- Comunicaciones.
- Tiempo de entrega de servicios a los clientes. (Castillo, 2011, pág. 2).

2.2.6. Objetivos de la auditoría operativa

Objetivos a corto plazo

Permiten “diagnosticar y formular recomendaciones profesionales para mejorar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones involucradas en los hallazgos, este objetivo se logra al finalizar un trabajo de auditoría operacional”. (Yucra, 2011, pág. 2).

- Crítico

“El auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera, debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio”. (Yucra, 2011, pág. 2).

- Sistemático

“Porque se elabora un plan para lograr los objetivos (este plan debe ser coherente).” (Yucra, 2011, pág. 2).

- Económico

“Saber si los recursos se obtienen con los menores costos posibles. Por lo tanto el auditor debe conocer los precios del medio y la tecnología que existe y además de otros valores políticos, sociales, culturales, etc.” (Yucra, 2011, pág. 2).

- Imparcial

Nunca debe dejar de ser objetivo e independiente (tanto en lo económico como en lo personal). Si por cualquier motivo no se examina toda la empresa el auditor debe considerar que la organización es un sistema, por lo que el estudio debe ser completo. La auditoría operativa necesita determinar la eficiencia (grado de cumplimiento de la meta) en el logro de los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía en la obtención y uso de los recursos.

La eficiencia busca medir como los ejecutivos utilizan los recursos que disponen. Medir eficiencia es más complejo que medir eficacia, ya que no existe un patrón de comparación.

El auditor debe apoyarse en la teoría sobre la administración de los recursos humanos y financieros para saber si están o no bien, además debe tener criterio, experiencia para poder comparar la teoría con la realidad. (Yucra, 2011, pág. 2).

Objetivos a mediano y largo plazo

Lograr la prosperidad razonable de la empresa o entidad. La prosperidad razonable de una empresa pública de carácter mercantil se observará en la mejora de los beneficios económicos (rentabilidad) y en una entidad u organismo público (sin ánimo de lucro) en la mejora de la prestación del servicio a la comunidad (valor a cambio de dinero). (Yucra, 2011, pág. 2).

2.2.7. Campos de aplicación de la auditoría operativa

En la Auditoría Operativa la información está dirigida hacia el aspecto administrativo, es decir hacia todas las operaciones de la empresa en el presente con proyección al futuro y retrospección al pasado cercano. Al realizar una auditoría operativa con frecuencia se observan condiciones deficientes las cuales muchas veces son inevitables. Pero mostrando la razón defectuosa y así obtener efectos que beneficien a la organización, no solo al presente sino también al futuro.

Una evaluación de la efectividad de los procedimientos y prácticas requiere de cierta revisión o estudio preliminar con el fin de conocer cómo funcionan dichos procedimientos y prácticas para formarse una idea con respecto a su efectividad y utilidad. Basándose en dichas revisiones es posible identificar asuntos específicos como áreas problema o deficiencias que requieren de más estudio, todo esto obviamente ha dado lugar a profundos reajustes institucionales en la organización de las actividades de los organismos públicos en la planificación, formación de presupuesto, contabilidad y control.

Una aplicación más selectiva de los recursos de Auditoría se hace necesario, excepto para cualquier actividad o aspecto que debe ser examinado por un requisito legal, los requisitos de Auditoría deben ser normalmente dirigidos a aquellas actividades y aspectos que parecen ofrecer el más grande potencial para el mejoramiento constructivo. (Suarez, 2013, pág. 1)

2.2.8. Característica de la auditoría operativa

- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- Permite a la alta gerencia evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Induce a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.
- De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.

- La Auditoría Operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
- El Auditor Operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización, auditoría, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción política y estrategia de empresas entre otras más. (Puyol, 2010, pág. 12).

2.2.9. Alcance de la auditoría operativa

El alcance de la Auditoría Operacional es ilimitado.

Todas las operaciones o actividades de una entidad pueden ser auditadas, sin considerar que sea una operación financiera o no y en cada hallazgo la auditoría operacional cubre todos los aspectos internos o externos que lo interrelacionan.

Esta limitación y la diversidad de hallazgos que pueden encontrarse, implica que, una auditoría operacional específica, puede requerir profesionales de diferentes disciplinas. Generalmente es un trabajo interdisciplinario, pero normalmente su conducción o dirección debe confiarse a contadores públicos, por su estructuración profesional en auditoría. (Yucra, 2011, pág. 25).

2.2.10. Metodología de la auditoría operativa

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

Etapa Preliminar

Se refiere al conocimiento previo de la empresa.

Etapa de Estudio General

“Definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada área.” (Puyol, 2010, pág. 3).

Etapa de Estudio Específico

Se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron. “El auditor debe generar un modelo de control, con el material ordenado se procede a un análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conduzcan al diagnóstico real de la situación.” (Puyol, 2010, pág. 3).

La estructura del informe debe contener:

- Objetivo de la Auditoría.
- Metodología.
- Alcance del Trabajo.
- Diagnóstico.
- Recomendaciones.
- Pronóstico.
- Anexos.

Etapa de Comunicación de Resultados

“Es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.” (Puyol, 2010, pág. 3).

Etapa de Seguimiento

“El auditor debe ver que las debilidades han sido solucionadas.” (Puyol, 2010, pág. 3).

2.2.11. La auditoría y el control de la empresa

De define como control de la empresa a:

La verificación de sí, todo ocurre en una empresa conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos, es el análisis permanente de las desviaciones entre objetivos y realizaciones y la adopción de las medidas correctoras que permitan el cumplimiento de los objetivos o bien su adaptación necesaria.

Las formas de control más utilizadas pueden ser:

- Intervención.
- Inspección.
- Control interno. (Puente, 2011, pág. 5).

2.2.12. Técnicas de auditoría

“Son los métodos prácticos de investigación y prueba que se utilizan para la obtención y análisis de información y para la comprobación necesaria con el fin de emitir una opinión personal”. (Puente, 2011, pág. 6).

2.2.12.1. Técnicas usadas para la obtención de evidencias

Las técnicas más usuales en la obtención de evidencias son las siguientes:

- El cuestionario

El cuestionario generalmente se “utiliza para la consecución de datos simple, que pueden ser fácilmente tratados estadísticamente y que se obtienen de un gran o pequeño número de personas pero que se encuentran geográficamente dispersas”. (Puente, 2011, pág. 10).

El cuestionario puede ser entregado al encuestado para que lo responda o puede ser llenado por el auditor con las respuestas de las personas. Como en todos los casos hay que saber explicar al encuestado el porqué de la encuesta, quien la diseño y como se utilizaran sus resultados.

Para la redacción del cuestionario, se deberá tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Definir el objetivo de cuestionario.
- Decidir qué información desea, cómo la usara y como se organizaran y analizarán las respuestas.
- Diseñar preguntas claras, sencillas, directas y en el nivel del encuestado.
- Usar preferentemente preguntas de respuesta cerrada o de opción múltiple.
- Las preguntas nunca deben inducir a la respuesta.
- Evitar el uso de palabras que permitan la interpretación subjetiva.
- Dar un orden lógico a las preguntas.
- Hacer un buen diseño del formato del cuestionario, para que invite a su resolución.
- Siempre será recomendable probar el cuestionario, antes de su aplicación general.
- En cuanto a su aplicación.
 - ✓ Si se usa muestra de la población, buscar que esta sea representativa.
 - ✓ Concientizar al encuestado sobre la importancia de sus respuestas.

- **Entrevista**

La entrevista, al igual que la observación, “permite ahondar más en la realidad, obtener además de una respuesta, una opinión sobre los hechos, ya que las preguntas se complementan y apoyan unas con otras y puede esperarse que algunas respuestas confirmen, corrijan o inclusive contradigan a otras”. (Puente, 2011, pág. 10).

- **Contrastación por documentación**

La investigación documental es una herramienta muy utilizada en la Auditoría Operativa, consiste en obtener información que se encuentra compendiada en toda clase de documentos escritos, grabados o filmados, como pueden ser informes, manuales, registros, reportes, etc. Las fuentes naturales de los documentos dentro de una empresa son los archivos, ya sean manuales o electrónicos. Una característica iluminativa de la investigación documental es que el auditor no define ni el tipo, ni la forma de la información que habrán de contener los documentos, sin embargo tiene la ventaja de permitirnos analizar datos de tiempo y lugares remotos. La técnica consiste en:

- Definición del objetivo de investigación.
- Recolección de la información (tomando en cuenta la calidad).
- Análisis y clasificación de la información.
- Conclusiones. (Puente, 2011, pág. 10).

- **Observación**

“Consiste en apreciar, mediante el uso de los sentidos, los hechos y las circunstancias, relacionadas con el desarrollo de los procesos o con la ejecución de una o varias operaciones”. (Puente, 2011, pág. 10). Para su aplicación se debe:

- Definir que se va a observar.
- Determinar cuando y donde se va a efectuar la observación.
- Ir al sitio o lugar de los hechos.

- **Inspección**

Consiste en “constatar físicamente el lugar, características, accesorios, seguridad, colores, cantidad, atributos técnicos y estados en que se encuentra”. (Puente, 2011, pág. 10). Para su aplicación se debe:

- Precisar que se va a inspeccionar.
- Definir para que se hace la inspección.
- Asignar la persona adecuada área efectuarla.
- Ejecutar la inspección.
- Registra e informar resultados.

- **Revisión analítica**

“Es el examen crítico de una situación por lo general compleja, a partir de la separación del todo en sus partes o componentes, de una marca ordenada”.

Este ejercicio permite conocer a fondo su estructura y características. (Puente, 2011, pág. 10).

- **Examen de exactitud**

Consiste en “verificar la exactitud matemática de cualquier operación, documento o transacción, teniendo en cuenta tanto la numeración seccional, unidades de medida, cantidades, valores unitarios y totales de control, como el completo y correcto funcionamiento de las formas a que se utilizan para el registro de la información”. (Puente, 2011, pág. 10).

- **Comprobación**

“Consiste en examinar los soportes y registros que apoyan o sustentan una transacción, mediante la obtención de evidencias suficientes que certifiquen que se ajustan a los criterios establecidos y probando que los documento requeridos son válidos”. (Puente, 2011, pág. 10).

- **Conciliación**

“Consiste en establecer la correspondencia y confiabilidad entre sus registros independientes, pero relacionados entre sí. Tiene mayor aplicación en el área financiera.” (Puente, 2011, pág. 10).

- **Indagación**

“Consiste en obtener información verbal mediante averiguaciones con empleados o terceros sobre posibles puntos débiles en la aplicación de los procedimientos, prácticas de control interno u otras situaciones que tengan incidencia en el trabajo de auditoría.” (Puente, 2011, pág. 10).

- **Diagrama de flujo**

“Consiste en describir en forma gráfica la secuencia de las operaciones de un ciclo de la entidad o de un proceso. Aplicable para evaluar especialmente el control interno”. (Puente, 2011, pág. 10).

2.2.12.2. Características de la evidencia

Para que sea competente, la evidencia debe ser válida, apropiada y consistente. La validez de la evidencia en gran medida depende de las circunstancias en que se obtiene. Debe reunir las siguientes características:

- Cuando la evidencia se obtiene de fuentes independientes a la organización auditada, esta proporciona mayor confianza que cuando proviene únicamente de la organización.
- Cuando la información que responde la gestión se prepara en condiciones satisfactorias del control interno, hay mayor confiabilidad que cuando se reúne en condiciones deficientes del control interno.
- El conocimiento personal directo que el auditor obtiene, la aplicación de técnicas como examen físico, la observación, el cálculo y la inspección son más confiables que la información que se obtiene en forma indirecta. (Puente, 2011, pág. 11).

2.2.13. Papeles de trabajo

2.2.13.1. Definición

Los papeles de trabajo “son el conjunto de documentos, formularios y escritos que reflejan evidencias obtenidas por el auditor para sustentar la labor de auditoría desarrollada, los métodos y procedimientos seguidos y las conclusiones y resultados obtenidos”. (Zamarron, 2012, pág. 7).

- **El diseño y manejo de los papeles de trabajo** “se usa una terminología que incluye los siguientes conceptos: marcas de auditoría, referenciación cruzada, índices, preparaciones de archivo”. (Zamarron, 2012, pág. 7).
- **Las marcas de auditoría** “son símbolos utilizados en los papeles de trabajo para explicar realizado”. (Zamarron, 2012, pág. 7).
- **La referenciación cruzada** se refiere a la “interrelación de adjuntos contenidos en una cédula o papel de trabajo con las anotaciones de datos, cifras, etc., incluidos en otros papeles de trabajo pero que tienen vinculación o correlación con la primera”. (Zamarron, 2012, pág. 7).

- **Los índices** son “símbolos numéricos, alfabéticos y alfanuméricos que permiten la identificación y lectura de los papeles de trabajo durante y después del desarrollo de la auditoría, facilitando posteriormente su ordenamiento y ubicación en el archivo correspondiente”. (Zamarron, 2012, pág. 7).

La **preparación** es el “método para confeccionar adecuadamente las distintas planillas, cédula o papel de trabajo que constituye la evidencia del trabajo de auditoría realizado”. (Zamarron, 2012, pág. 7).

El **archivo** es el “ordenamiento lógico e identificado de los papeles de trabajo, una vez diligenciados, referenciados y concluido el trabajo respectivo”. (Zamarron, 2012, pág. 7).

2.2.13.2. Características de los papeles de trabajo

Para la adecuada preparación de los papeles de trabajo, los auditores deben considerar los siguientes aspectos:

- Incluir suficiente información para demostrar en cualquier momento que los estados financieros y demás información examinada refleja fielmente las operaciones de la empresa.
- Fundamentar la opinión o conclusiones que se va a emitir, incluyendo información acerca del cumplimiento de normas de auditoría y principios de contabilidad generalmente aceptados.

Además los papeles de trabajo:

- “Constituyen una fuente de información para formular observaciones y sugerencias para mejorar el control interno”. (López, 2012, pág. 3)
- “Son guía de consultas para programar exámenes futuros”. (López, 2012, pág. 3)

- “Conforman un registro histórico permanente de la información o tarea realizada y de los procedimientos de auditoría aplicados”. (López, 2012, pág. 3)
- “Protegen la integridad personal del auditor y ayudan a justificar su actuación ante cualquier cuestionamiento o demanda que se pueda plantear sobre el desarrollo y resultados de su examen”. (López, 2012, pág. 3)
- Son un “instrumento de planeación y control de los procedimientos de auditoría, demostrando que el trabajo se ha efectuado adecuadamente, conforme a las normas de auditoría”. (López, 2012, pág. 3)
- Facilita la preparación de los informes de auditoría y adicionales que se tengan que formular en relación con el examen práctico.
- Ayudan la determinación de la eficiencia y eficacia en la aplicación de los programa de auditoría.
- Instauran un eslabón entre el informe producido, los registros y datos de la empresa o área examinada.

2.2.13.3. Archivo de papeles de trabajo

Finalizada la auditoría, el grupo responsable de ella archivara los papeles de trabajo y demás información sustentadora de la auditoría practicada, debidamente referenciada y clasificada para su utilización en auditorías posteriores.

El archivo correspondiente se conforma básicamente con los papeles de trabajo que contiene las evidencias de las cifras correspondientes al periodo auditado. Por ejemplo, confirmaciones bancarias, de carteras, conciliaciones bancarias, arqueo de caja, balance general, etc. Los documentos que no contribuye directamente a proporcionar evidencia de la auditoría del periodo pero, sirve de consulta deben archivar y conformar con ellos al archivo permanente.

Los documentos allí incluidos contienen información de uso continuado, no sujeta a cambios frecuentes y proporcionan información permanente sobre la historia de la empresa o área. (Ruiz, 2009, pág. 3).

2.2.13.4. Fuentes de la información

En cuanto a las fuentes, estas pueden ser internas, pertenecientes a la organización, o externas, ajenas a la organización. En cuanto al tipo de la fuente, esta puede ser:

- **De registros:** Son “datos almacenados en forma escrita, grabada o filmada; se incluyen documentos escritos, cintas, discos, etc. En estos casos la información se obtiene consultando y estudiando los registros”. (Ruiz, 2009, pág. 4).

- **De acontecimientos y situaciones:** Son “acciones y circunstancias observables. La información se obtienen observando y registrando los aspectos que nos interesan de dichas acciones y circunstancias”. (Ruiz, 2009, pág. 4).

- **De recuerdos:** Son todos los “datos e información que guardan las personas de la organización en su memoria. La información se obtienen por medio de entrevistas con las personas”. (Ruiz, 2009, pág. 4).

2.2.14. Preparación del informe

Este importante documento es a los ojos del cliente, lo que el recibe a cambio de los honorarios pagados al auditor. En el suele reflejarse la calidad y efectividad con que se llevó a cabo el trabajo de auditoría, por lo que el auditor deberá poner especial esmero en la elaboración, cuidando tanto los aspectos de forma; como de contenido y oportunidad.

- Debe presentar los hechos en orden de importancia mencionando siempre al principio lo más importante y lo secundario o complementario después.

- Tener presente quienes serán los que leerán el informe, para redactarlo de acuerdo con su nivel de preparación.

- Recordar que se haga una presentación oral del informe, por lo que en el escrito no habrá necesidad de entrar en detalles que pueden ser expuestos verbalmente.
- El informe no debe ser demasiado largo, ni escrito en forma tediosa, sino por el contrario, su formato deberá motivar su lectura.
- Tener perfectamente claro el asunto que se está tratando, de otra manera podría caerse en enredos.
- Deben preverse los intereses e inclinaciones del cliente, para redactar el informe.
- En cuanto a la forma del informe, es recomendable utilizar títulos y subtítulos, o una numeración referenciada, de manera que quede clara la relación de los distintos puntos del contenido.
- Tanto las deficiencias encontradas, como las recomendaciones propuestas, deberán presentarse en forma concisa pero notoria.
- Evitar el uso de tecnicismos, especialmente cuando se sabe que el cliente no los domina.
- El informe debe presentarse oportunamente, la entrega a destiempo podría provocar un rechazo a las propuestas.
- El borrador del informe deberá ser discutido con los dirigentes que se verán involucrados en los cambios.
- Un buen informe deberá estar siempre apoyado con los anexos necesarios, que permitan aclarar el contenido del mismo, en medida a la necesidad del lector.

- Debe tener presente que la mejor herramienta para la elaboración del informe es un procesador de textos, que proporciona total flexibilidad para insertar, modificar, quitar contenido. (Ruiz, 2009, pág. 7).

2.2.15. Presentación del informe

En cuanto a la presentación del informe, es conveniente tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Planear de antemano la forma como se llevará a cabo la reunión donde se presentará el informe.
- Contar con todos los materiales que se utilizarán: copias del informe para todos los participantes, acetatos, diapositivas, portafolio, etc.
- Convocar a los directivos que se verán involucrados en la implementación de las recomendaciones.
- Apartar y preparar con tiempo el lugar de la reunión. (Ruiz, 2009, pág. 8).

2.2.16. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

De acuerdo a las SAS (Statements on Auditing Standard), las normas de auditoría difieren de los procedimientos en que estos se refiere a actos que se han de ejecutar, en tanto que las normas estén relacionadas con medidas relativas a la calidad en la ejecución de esos actos y los objetivos que se han de alcanzar mediante el uso de los procedimientos adoptados. Tales normas han sido reconocidas a nivel internacional, orientan la actuación profesional del auditor y son:

Generales y Personales

Las normas personales están relacionadas con las cualidades del Contador Público, incluyendo la ética profesional, para asumir la responsabilidad de un trabajo de auditoría, refiriéndose a las cualidades pre-adquiridas a través de sus estudios superiores.

Además de un grado significativo de entrenamiento técnico, que implica experiencia profesional en su actividad de auditor, más el necesario cuidado y diligencia, lo cual indica que su trabajo debe ser suficiente para llegar a las conclusiones resumidas en su opinión y finalmente, con respeto absoluto a su condición de independiente.

Esto significa estar alejado de cualquier situación que pueda derivar en un conflicto de interés con quien contrató sus servicios y a la vista de todos los usuarios del producto de estos.

La independencia profesional no solo se ejecuta, sino que debe ser transparente ante terceros, es decir no solo ser, sino parecer independiente.

Primera norma: Entrenamiento y Capacidad Profesional

El trabajo de auditoría debe ser desarrollado por personas que posean en su conjunto competencia técnica, entrenamiento, capacitación y experiencia suficiente para aplicar en forma debida y adecuada las técnicas y procedimientos de auditoría. La auditoría requiere que las personas que la ejercen cuenten con la formación, experiencia y ética profesional que garantice el éxito en el desarrollo del examen.

Por otra parte, el auditor en su formación debe experimentar una práctica constante, permanente capacitación y entrenamiento para mantener actualizado el conocimiento profesional.

Segunda norma: Independencia Mental

Durante el proceso de auditoría, los miembros del equipo deben mantener y mostrar en todo momento una actitud mental independiente en relación con el personal y las actividades y operaciones de la empresa auditada.

Uno de los requisitos indispensables de la auditoría es la independencia, su objetivo es asegurar un informe justo, equitativo e imparcial. Es por tanto, una de las normas más importantes de auditoría.

Tercera norma: Cuidado y Diligencia Profesional

Los miembros del grupo de auditoría asignado deben realizar su examen y preparar su informe con el debido cuidado y diligencia profesional, esto es, sin omitir ningún aspecto que luego pueda desvirtuar los resultados de la auditoría. Asimismo, en la preparación del informe se debe observar el mayor cuidado para expresar juicios razonables, valederos y debidamente sustentados en una labor técnica de auditoría.

El cuidado debe comprender aspectos relacionados con la adecuada elaboración de los papeles de trabajo, el mantenimiento confidencial de estos documentos y el manejo discreto de la información que se obtenga como resultado del examen.

La responsabilidad del auditor por tales documentos implica que no solo se puede extraviar, ni facilitar a terceros para ningún efecto.

Relativas a la Ejecución del Trabajo

Primera Norma: Planeación y Supervisión

El trabajo debe ser planeado en forma técnica y se debe ejercer supervisión apropiada sobre los asistentes, si los hubiere.

Las labores de auditoría deberían planearse de una manera adecuada desde la formulación del programa de trabajo hasta la redacción del informe final, incluyendo los antecedentes y la información por recopilar, el desarrollo de cuestionarios, la distribución de tareas entre los miembros del grupo de auditoría, el diseño de papeles de trabajo, las técnicas y procedimientos que se han de aplicar en la ejecución del examen y la comunicación de los resultados. Dentro del cumplimiento de la norma, el auditor deberá incluir los siguientes aspectos en la fase de planeación:

- Requerimientos del compromiso adquirido.
- Levantamiento de la información.
- Actualización de información en auditorías recurrentes.
- Conocimientos de las políticas operativas y administrativas de la organización.
- Determinación del enfoque de auditoría por seguir.

- Presupuesto de tiempo que tomara la auditoría.
- Uso de especialistas.
- Distribución del trabajo.
- Evaluación y utilización del trabajo de auditoría interna.
- Preparación de programas a aplicar.
- Diseño y contenido de los papeles de trabajo que se van a utilizar, entre otros.

Segunda norma: Evaluación del control interno

En todo proceso de auditoría se deberá evaluar el Sistema de Control Interno (SCI) del área u organización examinada a través de cuestionarios que se han preparado con anticipación, flujogramas y entrevistas.

Los resultados de la evaluación se deberán analizar debidamente para establecer el grado de confiabilidad, que tendrán y con base en ello, fijar el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría que se van a aplicar.

Esta norma tiene como objetivo brindar al auditor un parámetro para determinar qué cantidad de trabajo debe desarrollar para obtener la evidencia.

La norma indica que se debe evaluar el SCI para determinar el alcance, la extensión y la oportunidad de las pruebas de auditoría por realizar, es decir, que si el control interno existente es buena, las pruebas se reducen a ciertos procedimientos mínimos, si, por el contrario, el control interno es deficiente, los procedimientos y su alcance se deban ampliar. La carencia de una adecuada evaluación del control interno hace que el auditor desarrolle trabajos de auditoría innecesarias o deje de aplicar procedimientos que son indispensables para la obtención de evidencia suficiente y competente.

Por otro lado, una adecuada evaluación del control interno permite presentar recomendaciones para su mejoramiento, que contribuyan a elevar los niveles de eficiencia en los procedimientos internos de la organización o área auditada.

Tercera norma: Obtención de Evidencia

Los resultados del examen que se expresan en el informe deben estar debidamente sustentados en material de prueba suficiente y válida que constituye la evidencia razonable que se debe obtener a través de la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría en el desarrollo del programa de trabajo.

Esa norma se debe resumir en la obtención de evidencia válida y suficiente para que el auditor tenga los elementos de juicio necesarios que le permitan emitir un informe justo y objetivo. El auditor obtendrá la evidencia por medio de análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación y otros procedimientos de auditoría.

Normas Relativas a la Rendición del Informe

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. Por tal motivo, este grupo de normas exige que el informe exponga de qué forma se presentan los estados financieros y el grado de responsabilidad que asume el auditor.

Aplicación de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)

El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados. Los principios de contabilidad generalmente aceptados son reglas generales, adoptadas como guías y como fundamento en lo relacionado a la contabilidad, aprobadas como buenas y prevalecientes, o también podríamos conceptualizarlos como leyes o verdades fundamentales aprobadas por la profesión contable. Sin embargo, merece aclarar que los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, son reglas de comportamiento profesional, por lo que nos son inmutables y necesitan adecuarse para satisfacer las circunstancias cambiantes de la entidad donde se lleva la contabilidad, los mismos que garantizan la razonabilidad de la información expresada a través de los Estados Financieros y su observancia es de responsabilidad de la empresa examinada.

Opinión del Auditor

El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden.

En todos los casos, en que el nombre de un auditor esté asociado con estados financieros el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría, y el grado de responsabilidad que está tomando.

Recordemos que el propósito principal de la auditoría a estados financieros es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan o no razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones, pero puede presentarse el caso de que a pesar de todos los esfuerzos realizados por el auditor, se ha visto imposibilitado de formarse una opinión, entonces se verá obligado a abstenerse de opinar.

Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen.

- Opinión limpia o sin salvedades.
- Opinión con salvedades o calificada.
- Opinión adversa o negativa.
- Abstención de opinar. (Napolitano, Holguín, Tejero, & Valencia, 2011, pág. 26).

2.2.17. Sistema de Control Interno (COSO I)

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar su Sistema de Control Interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar su Sistemas de Control Interno y generando una definición común de “Control Interno”.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

1. Ambiente de Control.
2. Evaluación de Riesgos.
3. Actividades de Control.
4. Información y Comunicación.
5. Supervisión. (Erazo, 2013, pág. 13).

2.3. IDEA A DEFENDER

La realización de la Auditoría Operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga. Período 2012, contribuye en la determinación de la eficiencia, eficacia y economía con la que se realizan los procesos administrativos en la Institución.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Independiente

Auditoría operativa

2.4.2. Dependiente

Determinar la eficiencia, eficacia y economía.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación, se desarrolló en base al enfoque Cualitativo-Cuantitativo, en donde se trata de identificar la naturaleza profunda de la realidad, su estructura dinámica, es aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. De aquí, que lo cualitativo (es el todo integrado) no se opone a lo cuantitativo (es sólo un aspecto), sino que lo implica e integra, especialmente donde sea importante.

El **enfoque cualitativo** se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles, valores y normas del ambiente en que se vive se van internalizando poco a poco y generan regularidades que pueden explicar la conducta individual y grupal en forma adecuada. En efecto, los miembros de un grupo étnico, cultural o situacional comparten una estructura lógica o de razonamiento que, por lo general, no es explícita, pero que se manifiesta en diferentes aspectos de su vida. No hay, por lo tanto, categorías previas a la investigación, (ni variables, o dimensiones, o indicadores) preconcebidos, ya sea que se consideren independientes o dependientes.

El **enfoque cuantitativo** define que un instrumento de medición adecuado: Es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que se investigo tiene en mente, en términos cuantitativos, se captura verdaderamente la realidad que se desea capturar, aunque no hay medición perfecta, el resultado se acerca todo lo posible a la representación del concepto que se está investigando y se tiene en mente.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

Se define como investigación de campo a “la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural.

El investigador no manipula variables, debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta”. (Santa, & Feliberto, 2010, pág. 88).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga” se tomó como objeto de estudio a todo el universo, pues en la institución no superan los 100 trabajadores.

3.2.2. Investigación documental

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (Fidias, 2012, pág. 23).

3.2.3. Investigación exploratoria

“La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”. (Fidias, 2012, pág. 27).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga” carece de un trabajo de Auditoría Operativa, es por eso que este trabajo investigativo tuvo planteado un enfoque de originalidad y sus resultados me permiten poner las bases para un futuro exitoso en la institución.

3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. Métodos de la investigación

3.3.1.1. Método inductivo

Para la aplicación de la Auditoría Operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga”, se empleó el método inductivo, de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

Por medio de una entrevista realizada al Ing. Paco Cevallos Vique, Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga” pude conocer la necesidad de la institución sobre una auditoría operativa, pues en sus dieciocho años de vida institucional no se ha practicado una investigación de este carácter.

3.3.1.2. Método analítico

Se utilizó técnicas, métodos y procedimientos que la entidad adopta para su desempeño en cada una de sus áreas; es aquél que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de sus elementos por separado.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga” se procedió a la aplicación de este método a través de la revisión de encuestas dirigidas al personal, en los reglamento y flujogramas de crédito como: proceso de solicitud, aprobación, liquidación y recuperación de cartera; reglamento interno de trabajo; flujogramas de adquisición de activos fijos; manual de funciones y gestión crediticia; e índices financieros.

3.3.1.3. Método sintético

Se utilizó este método para la redacción presente trabajo, ya que una vez analizada la información obtenida por medio de cuestionarios, flujogramas de procesos, manuales e índices financieros, este análisis se sintetizó y se posteriormente se elaboró el informe final de auditoría operativa

3.3.2. Técnicas de la investigación

Las técnicas que se aplicó para obtener evidencia necesaria que fundamente las opiniones y conclusiones son:

3.3.2.1. Observación

Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos. En esta investigación se aplicó una observación de campo, es decir se buscó datos relativos y necesarios para el desarrollo de la auditoría operativa como son: reglamento y flujogramas de crédito

entre ellos están: proceso de solicitud, aprobación, liquidación y recuperación de cartera; reglamento interno de trabajo; flujogramas de adquisición de activos fijos; manual de funciones y gestión crediticia; e índices financieros.

3.3.2.2. Cuestionario

Se hizo uso de estos documentos, el mismo que nos sirvió para conocer información y las opiniones de las personas que lo respondieron, por medio de ellos se pudo evaluar el control interno en la Cooperativa.

3.3.2.3. Encuesta

Consistió en una interrogación verbal con el gerente general y escrita con los empleados de la institución, con el fin de diagnosticar la situación de la Cooperativa, conociendo que anteriormente no se ha efectuado una auditoria operativa y que la ejecución de este trabajo conllevó al mejoramiento de los procesos administrativos.

3.3.2.4. Entrevista

Esta técnica se aplicó con el objeto de establecer contacto directo con el gerente y empleados de la institución, pues ellos fueron fuentes de información directa y de esta manera se pudo identificar procesos deficientes en el departamento de créditos y contabilidad, teniendo en cuenta que de estos depende el éxito o fracaso de la cooperativa.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

“Una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características o una de ellas y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la investigación”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 65).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, la población la conformarán todos quienes integran la institución.

TABLA 1. Población de la Cooperativa de ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga”.

N°	DEPARTAMENTOS DE LA COAC SMP	FUNCIONARIOS
1	Administrativo	01
2	Operativo	13

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga

Elaborado por: Marili Lemache G.

3.4.2. Muestra

La muestra constituye una parte representativa que se toma del universo o población, esta parte seleccionada tendrá una característica esencial que la distinga ante los demás. Se la podrá seleccionar mediante muestreo o realizando también una selección mediante ciertas reglas fijadas con anterioridad.

En la Cooperativa se tomó a todo el universo, puesto que no en la institución no superan los 100 trabajadores.

3.5. RESULTADOS

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”.

Pregunta 1. ¿Se han realizado una Auditoría Operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga” durante el año 2012?

	SI	NO	TOTAL
ENCUESTADOS	00	16	16
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga”

Realizado por: Marili Lemache G.



Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga”
Realizado por: Marili Lemache G.

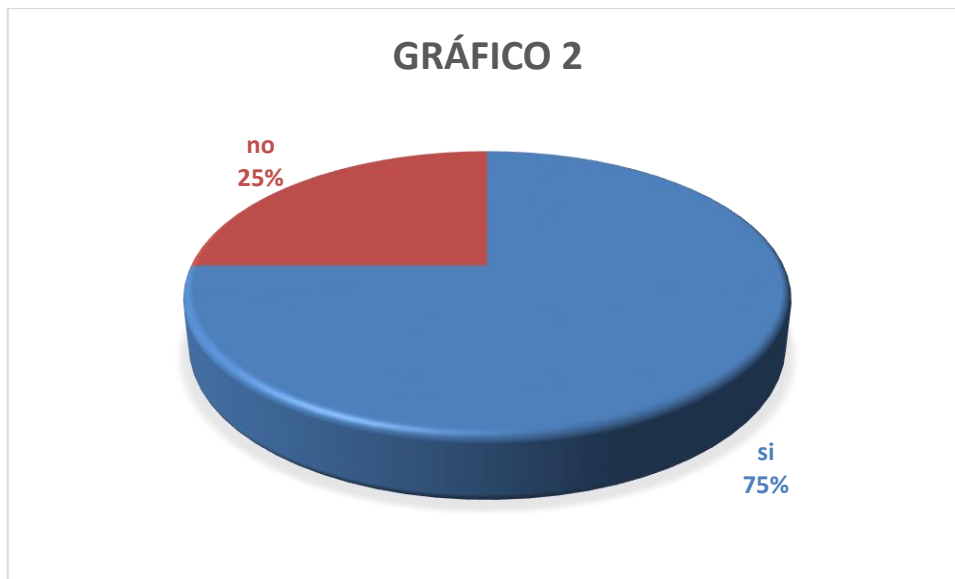
Análisis

El 100% de los encuestados en la COAC “San Miguel de Pallatanga” indica que no se ejecutado una Auditoría Operativa durante el año 2012.

Pregunta 2. ¿Considera usted que la realización de una Auditoría Operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga permitirá identificar las falencias que se hallan en la Institución?

	SI	NO	TOTAL
ENCUESTADOS	12	04	16
PORCENTAJE	75%	25%	100%

Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga”
Realizado por: Marili Lemache G.



Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga”
Realizado por: Marili Lemache G.

Análisis

El 75% de los encuestados en la COAC “San Miguel de Pallatanga” indica la Auditoría Operativa si ayudará a identificar las falencias que tiene la Institución, mientras que el 25% dice que no.

Pregunta 3. ¿Cree usted que la ejecución de la Auditoría Operativa contribuirá para el mejoramiento de los procesos administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga?”

	SI	NO	TOTAL
ENCUESTADOS	06	10	16
PORCENTAJE	37%	63%	100%

Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga”
Realizado por: Marili Lemache G.



Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga”
Realizado por: Marili Lemache G.

Análisis

El 37% de los encuestados en la COAC “San Miguel de Pallatanga” indica la Auditoría Operativa contribuirá al mejoramiento en cuanto a los procesos administrativos de la Institución, mientras que el 63% dice que no.

Pregunta 4. ¿Considera usted que al emitir el Informe Final de Auditoría, este ayudará a la correcta toma de decisiones y al mejoramiento de los procesos administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga?”

	SI	NO	TOTAL
ENCUESTADOS	07	09	16
PORCENTAJE	44%	56%	100%

Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga”
Realizado por: Marili Lemache G.



Fuente: COAC “San Miguel de Pallatanga”
Realizado por: Marili Lemache G

Análisis

El 56% de los encuestados en la COAC “San Miguel de Pallatanga” indica que el Informe Final de Auditoría no contribuirá a la toma de decisiones en cuanto a los procesos administrativos de la Institución, mientras que el 44% dice que sí.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA, CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2012.

4.1.1. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.1.1.1. ÍNDICE ARCHIVO PERMANENTE	AP
Datos históricos	AP1
Información general	AP2
Hoja de marcas	AP3
4.1.1.2. ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE	AC
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR	CP
Programa de auditoría	CP/PA
Orden de trabajo	CP1
Notificación de inicio de la auditoría	CP2
Informe del conocimiento preliminar	CP3
FASE II: PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	PL
Programa de auditoría	PL/PA
Memorando de planificación	PL1
Evaluación del control interno	PL2
Resultado de la evaluación del control interno	PL3
Informe del control interno	PL4
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	EA
Programa de auditoría	EA/PA
Evaluación y análisis de los procedimientos de liquidación de créditos y recuperación de cartera en la cooperativa.	EA1
Evaluación y análisis de los procedimientos de contratación y adquisición de bienes y servicios en la cooperativa.	EA2
Hoja de hallazgos	HH
FASE IV: INFORME FINAL	IF
Programa de auditoría	IF/PA
Carta de presentación	IF1
Informe final de auditoría	IF2

4.1.1.1. ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

4.1.1.1.1. DATOS HISTÓRICOS

AP1

Con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de los pallatangueros y a su vez apoyar a los sectores económicos agrícolas más necesitados del cantón, luego de varios intentos de forma la cooperativa, el 06 de agosto de 1996 según acuerdo ministerial 1242 nació a la vida jurídica la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, con una veintena de socios y bajo la gerencia del Tglo. Hemilton Nolivos.

La Cooperativa ha alcanzado, en pocos años mucha solvencia económica y ha mantenido contactos permanentes con organismos de crédito del país.

Posteriormente, luego de quince años debido a su crecimiento periódico se ve en la necesidad de crear una nueva agencia, es así que el 15 de junio de 2011 se crea la Agencia en el cantón la Troncal, comprendiendo así que no solo se mejora las condiciones de vida de los pallatangueros sino más bien de todos los habitantes de la provincia y sus alrededores.

Elaborado por:	ML	Fecha:	03/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014

4.1.1.1.2. INFORMACIÓN GENERAL

AP2 1/9

Misión

Fomentar el ahorro en los habitantes del cantón y a través de este brindar apoyo económico a sus asociados y mejorar las condiciones económicas y de vida de los mismos y a su vez apoyar a los sectores más necesitados en especial a los pequeños agricultores de la zona.

Visión

Consolidarnos en una Cooperativa con una estructura económica, tecnológica y administrativa adecuada a las normas de prudencia y solvencia financiera, orientada a la prestación de servicios especializados en micro-finanzas, con cobertura nacional, que cuenta con directivos y personal comprometidos y consolidada como una alternativa de la Economía Popular y Solidaria en beneficio de nuestros socios y la comunidad.

Objetivos

Objetivo general

Captar recursos monetarios y otorgar diferentes tipos de créditos que ofrece la Cooperativa a los socios con la finalidad de impulsar su desarrollo.

Objetivos específicos

- Captar dinero mediante libretas de ahorro y certificados de depósitos a plazo fijo.
- Mantener participación activa con los socios.

Elaborado por:	ML	Fecha:	03/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014

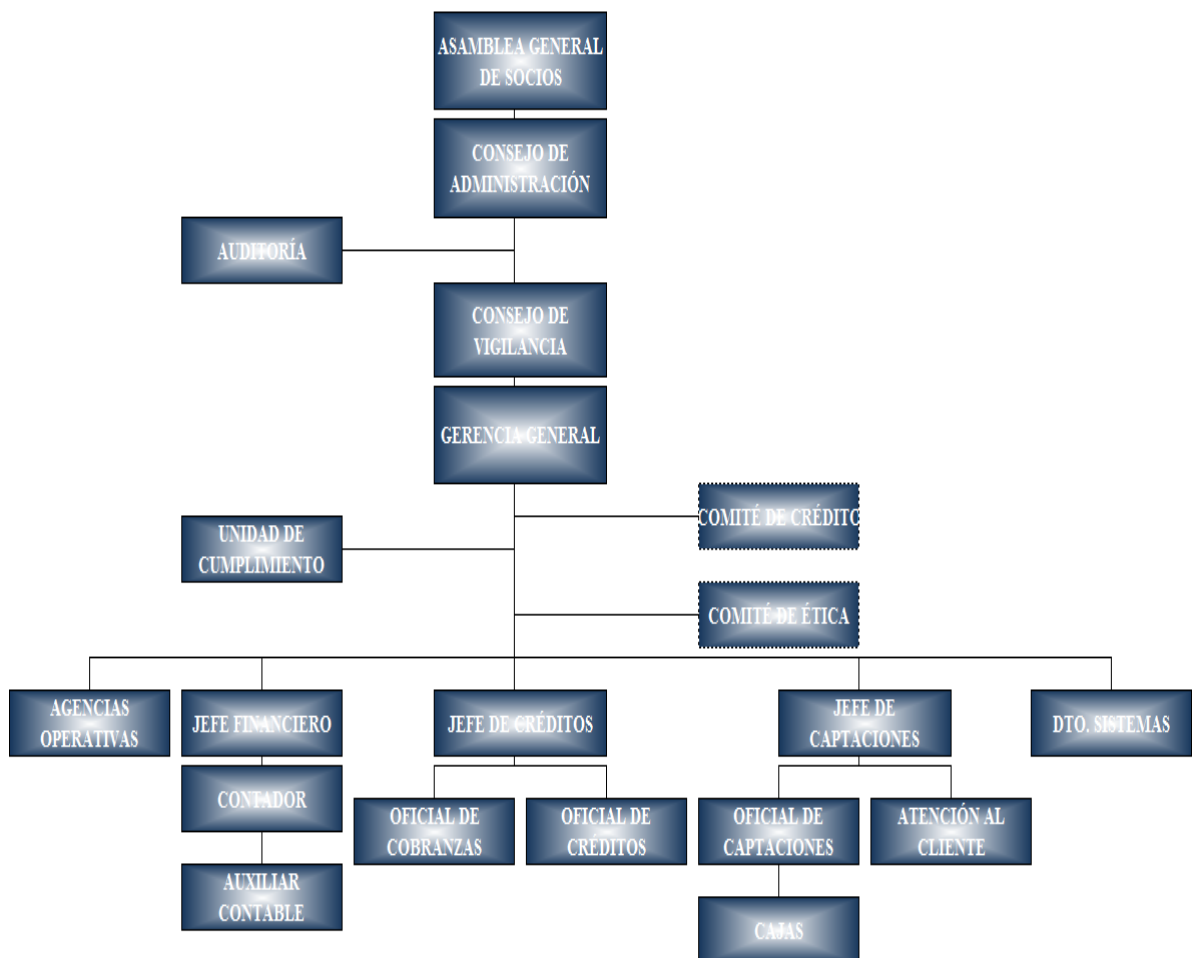
Valores cooperativos

AP2 2/9

- Democracia Participativa.
- Solidaridad en la Gestión.
- Equidad y Proporcionalidad.
- Responsabilidad hacia la comunidad.

Estructura orgánica funcional

Cuadro 1. Estructura Orgánica Funcional de la Cooperativa de Ahorro y crédito “San Miguel de Pallatanga”.



Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga
Elaborado por: Marili Lemache G.

Elaborado por:	ML	Fecha:	03/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014

Naturaleza jurídica de la COAC San Miguel

AP2 3/9

Los Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga, son designados por la Asamblea General de Socios de la Institución, los mismos que son elegidos mediante votación popular, se lo realiza cada cuatro años aproximadamente, en total son treinta y tres los miembros elegidos, los mismos que una vez posesionados por la Comisión Electoral, proceden a elegir los respectivos Consejos tanto de Administración como de Vigilancia, quienes aportaran a la administración de la Institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga tiene su matriz en el cantón Pallatanga, consta de un edificio propio construido en el año 2007 y su agencia se halla ubicada en el cantón la Troncal perteneciente a la Provincia del Cañar.

Tabla 2. Miembros del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga”.

NOMBRES	CARGO
Clever Huilca Guamán	PRESIDENTE DEL C.A.
Juan Pablo Rodríguez	SECRETARIO
Delfín Estévez Dávila	VOCAL 1
Sandro Baños Castillo	VOCAL 2
Marlene Granizo Cepeda	VOCAL 3
Yadira Briones Zambrano	VOCAL 4
Segundo Cuenca Varela	VOCAL 5
Jasmanny Fiallos Piña	VOCAL 6
Dimas Morocho Ortiz	VOCAL 7

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga

Elaborado por: Marili Lemache G.

Elaborado por:	ML	Fecha:	03/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014

Tabla 3. Miembros del Consejo de Vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga”.

AP2 4/9

NOMBRES	CARGO
Edmundo Echeverría Rosero	PRESIDENTE DEL C.V.
Aníbal Casigña Arellano	VOCAL 1
Emperatriz García Granizo	VOCAL 1
Patricio Martínez Carrasco	VOCAL 1
Norma Rodas Mishquero	VOCAL 1

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga

Elaborado por: Marili Lemache G.

Elaborado por:	ML	Fecha:	03/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014

Tabla 3. Staff de Funcionarios y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga”.

AP2 5/9

N°	NOMBRES	CARGO
1	Ing. Paco Cevallos Vique	GERENTE GENERAL
2	Dr. Alfonso Paredes Vique	ABOGADO
4	Ing. Jaqueline Barrionuevo Tacuri	AUDITOR INTERNO
5	Ing. Diego Arteaga Haro	CONTADOR FINANCIERO
6	Ing. Mónica Cali López	AUXILIAR CONTABLE
7	Ing. Gladys Morocho Guambo	AUXILIAR CONTABLE
8	Tlga. Dolores Mariño Oleas	JEFE DE CRÉDITOS
9	Ing. Tania Montenegro Flores	OFICIAL DE CRÉDITOS
10	Egdo. Cristian García Rojas	OFICIAL DE COBRANZAS
11	Egdo. Byron Villalba Espinoza	OFICIAL DE COBRANZAS
12	Tlga. Miriam Rodríguez Mejía	JEFE DE CAPTACIONES
13	Ing. Santiago Chafla Auquilla	TÉCNICO DE SISTEMAS
14	Ing. Gabriela Coello Rivera	ATENCIÓN AL CLIENTE
15	Egdo. Gabriela Granizo Orellana	CAJAS
16	Egdo. Enrique Guaraca Guaraca	

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga
Elaborado por: Marili Lemache G.

Elaborado por:	ML	Fecha:	03/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014

Base Legal, Reglamentos y Procedimientos Internos aplicables a la Institución

AP2 6/9

- **Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario**

El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”; además, consagra que “el sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios”.

- **Constitución Política de la República**

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

- **Normativa del Sistema Nacional Financiero**

Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario.

Elaborado por:	ML	Fecha:	03/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014

- **Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno**

AP2 7/9

Para mejorar la administración tributaria es necesario simplificar los mecanismos de control, disminuir sus costos administrativos y obtener mejores resultados a base de eficiencia recaudatoria; y en ejercicio de sus atribuciones constitucionales.

- **Código de Trabajo**

Las disposiciones de este Código regulan las relaciones entre trabajadores y empleadores, en las diversas formas de organización de la producción en la economía, sean empresas públicas o privadas, asociativas, comunitarias o cooperativas, domésticas, autónomas o mixtas y en general toda actividad humana, sea material o intelectual, permanente o transitoria y se aplican a las diversas modalidades de relación laboral o de trabajo en relación de dependencia.

Elaborado por:	ML	Fecha:	03/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014

Servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga

AP2 8/9

Tabla 5. Servicios que ofrece la COAC “San Miguel de Pallatanga”

SERVICIO	LUGAR	COSTO
Pago del Bono de Desarrollo Humano	Ventanilla	\$0,00
Cobro del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito	Ventanilla	\$0,60
Recargas Electrónicas	Ventanilla	\$0,20
Cobro de Telefonía Fija	Ventanilla	\$0,60
Cobro del Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano	Ventanilla	\$0,60
Cobro de Comprobantes Electrónicos de Pago	Ventanilla	\$0,60
Matriculación Vehicular	Ventanilla	\$0,60
Transferencias	Atención al Cliente	\$1,50
Depósitos Ahorro a la Vista	Ventanilla	\$0,00
Depósitos Plazo Fijo	Dto. Inversiones	\$0,00
Aperturas de Cuentas de Ahorro	Atención al Cliente	\$0,00
Cuentas Infantiles	Atención al Cliente	\$0,00
Cuentas de Ahorro para BDH	Atención al Cliente	\$1,50
Cambio de Cheques	Ventanilla	0,20% por día
Entrega de Créditos	Dto. de Créditos	\$0,00
Cobro de Planes Celulares	Atención al Cliente	\$1,00
Cobro de Avon y Yambal	Atención al Cliente	\$1,00
Cobro de Impuestos, Tasas y Aranceles	Atención al Cliente	\$2,00
Cobro de Planillas IESS	Atención al Cliente	\$1,50
Ventanillas Compartidas	Dto. de Captaciones	\$0,00

Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga

Elaborado por: Marili Lemache G.

Elaborado por:	ML	Fecha:	03/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014

Características generales del territorio

AP2 9/9

Pallatanga es un cantón de la Provincia de Chimborazo en el Ecuador. Se ubica a más o menos 1 hora y 30 minutos de la capital de la provincia, Riobamba y a 2 horas y 30 minutos desde Guayaquil.

El Cantón Pallatanga se cantonizó el 13 de mayo de 1986, se encuentra ubicado al sur occidente de la Provincia de Chimborazo, a 1.285 msnm, limita al norte con el cantón Colta, al sur con Cumandá, al este con Guamote y Alausí y al oeste con la provincia del Guayas. Tiene una extensión de 270 km², en el cual viven 12.000 habitantes, lo que nos da una densidad poblacional de 44,44 habitantes por km².

Actualmente la mayoría de la población es de origen indígena, provenientes de otros cantones, especialmente Colta y Guamote; se sitúa en una altitud que varía de 1.200 hasta 1.462 msnm al suroeste de la provincia. Por su ubicación geográfica tiene un clima agradable con una temperatura promedio de 20° C.

El Cantón Pallatanga no cuenta con parroquias rurales por lo que se considera solamente a la matriz como su única parroquia.

Elaborado por:	ML	Fecha:	03/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014

4.1.1.1.3. HOJA DE MARCAS

AP3

TABLA 6. Hoja de marcas

MARCAS	SIGNIFICADO
✓	Procesos verificadas
Ω	Confrontado con la documentación
W	Cotejado con registros
F	Verificado físicamente
C	Cotejado con registros contables
@	Cotejado con reglamentos
©	Punto por aclarar
A	Punto aclarado
//	Incluir en el informe final
⊕	Nota aclaratoria
n/a	No aplica
X	Error en registro
≠	No cumple con los registros
Fd	Falta documento
Nc	No cumple
ML	Marili Lemache
JB	Jaqueline Balseca

Fuente: Manual de Marcas de Auditoría

Elaborado por: Marili Lemache G.

Elaborado por:	ML	Fecha:	05/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014

4.1.1.2. ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

4.1.1.2.1. ETAPA I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
PROGRAMA DE AUDITORÍA
AL 31 DE DIC DE 2012**

CP/PA

OBJETIVO GENERAL: Tener un conocimiento preliminar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga” referente a sus actividades operativas.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Orden de Trabajo.	CP1	ML	02-03-2014
2	Realizar una Carta al Gerente de la Cooperativa San Miguel de Pallatanga, con el fin de dar a conocer el inicio de la Auditoría Operativa.	CP2 1-2/2	ML	02-03-2014
3	Efectuar una visita preliminar, en donde se obtendrá toda la información general de la Institución.	AP2 1-9/9	ML	03-03-2014
4	Elaborar el informe correspondiente al Conocimiento Preliminar de la Cooperativa.	CP3 1-2/2	ML	06-03-2014

Elaborado por:	ML	Fecha:	23/02/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014



ORDEN DE TRABAJO

CP1

N° 001

Riobamba, 02 de marzo de 2014

Srta.

Silvia Marili Lemache Guevara

EGRESA DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Presente.-

De mi consideración:

En cumplimiento del Proyecto de Tesis aprobado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, sírvase proceder a efectuar la AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA, CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, cuyo alcance cubrirá el periodo comprendido desde el 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2012.

Se faculta a la Srta. Silvia Marili Lemache Guevara que actúe en calidad de investigadora-auditora operativa y el suscriptor como supervisor, terminando el trabajo de Auditoría, se servirá presentar el respectivo informe.

Atentamente,

Dra. Jaqueline Balseca C.

DIRECTOR DE TESIS

Elaborado por:	ML	Fecha:	02/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014



CARTA INICIO DE AUDITORÍA

CP2 1/2

Riobamba, 02 de marzo de 2014

PARA: Ing. Paco Cevallos Vique
DE: Marili Lemache Guevara
INVESTIGADORA – AUDITORA OPERATIVA
ASUNTO: INICIO DE LA AUDITORÍA OPERATIVA

En cumplimiento a la Orden de Trabajo N° 001 emitida por la Dra. Jaqueline Balseca Castro, docente de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y Directora de Tesis, pongo a su conocimiento que en esta fecha se da inicio a la AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA, CANTÓN PALLATANGA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, cuyo alcance cubrirá el periodo comprendido desde el 01 de Enero al 31 de diciembre de 2012.

Particular que le doy a conocer y por su intermedio al personal a su cargo.

A la vez me permito solicitar su colaboración para disponer de la información detallada en el anexo adjunto.

Atentamente,

Marili Lemache G.

INVESTIGADORA – AUDITORA OPERATIVA

Adjunto Anexo

Elaborado por:	ML	Fecha:	02/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014



CP2 2/2

- Datos Históricos de la Cooperativa.
- Información General de la Cooperativa.
- Reglamento Orgánico Funcional.
- Plan Operativo Anual.

Elaborado por:	ML	Fecha:	02/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
INFORME DEL CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

CP3 1/2

Pallatanga, 06 de marzo de 2014

Ing. Paco Cevallos Vique

GERENTE GENERAL COAC SAN MIGUEL DE PALLATANGA

Presente,

De mi consideración:

Una vez realizada la visita previa y el análisis respectivo a la Institución que usted representa, se pudo detectar la siguiente falencia en lo referente a su estructura y difusión, permitiéndome emitir breves recomendaciones a la misma.

Deficiencia 1.

Visión

“Consolidarnos en una Cooperativa con una estructura económica, tecnológica y administrativa adecuada a las normas de prudencia y solvencia financiera, orientada a la prestación de servicios especializados en micro-finanzas, con cobertura nacional, que cuenta con directivos y personal comprometidos y consolidada como una alternativa de la Economía Popular y Solidaria”.

¿Qué buscamos?

Consolidarnos en una Cooperativa con una estructura económica, tecnológica y administrativa adecuada a las normas de prudencia y solvencia financiera.

Elaborado por:	ML	Fecha:	06/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014



CP3 2/2

¿Con qué lo hacemos?

Prestación de servicios especializados en micro-finanzas.

¿Para quién trabajamos?

No se define.

Recomendación 1.

Visión

“Consolidarnos en una Cooperativa con una estructura económica, tecnológica y administrativa adecuada a las normas de prudencia y solvencia financiera, orientada a la prestación de servicios especializados en micro-finanzas, con cobertura nacional, que cuenta con directivos y personal comprometidos y consolidada como una alternativa de la Economía Popular y Solidaria en beneficio de nuestros socios y la comunidad”.

Recomendación 2.

Publicar y difundir el contenido de la misión y visión en lugares visibles y estratégicos de la Institución, a través de carteles o afiches.

Atentamente,

Marili Lemache G.

INVESTIGADORA – AUDITORA OPERATIVA

Elaborado por:	ML	Fecha:	06/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	23/05/2014

4.1.1.2.2. ETAPA II: PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
PROGRAMA DE AUDITORÍA
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL/PA

OBJETIVO GENERAL: Estudiar los departamentos de la Cooperativa con el fin de evaluar el control interno y el grado de cumplimiento con el que se realizan las operaciones.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Elaborar el memorándum de la Planificación.	PL1	ML	09-03-2014
2	Evaluar el Control Interno. - Ambiente de Control Interno. - Evaluación de Riesgos. - Actividades de Control. - Información y Comunicación. - Supervisión y Monitoreo.	PL2 1-6/15 PL2 7-8/15 PL2 9-12/15 PL2 13-14/15 PL2 15/15	ML	10-03-2014
3	Resultados de la Evaluación del Control Interno.	PL3	ML	27-03-2014
4	Elaborar el informe correspondiente a la Planificación.	PL4 1-5/5	ML	31-03-2014

Elaborado por:	ML	Fecha:	02/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

PL1

Pallatanga, 09 de marzo de 2014

PARA: Ing. Paco Cevallos Vique
Gerente General COAC “San Miguel de Pallatanga”

La Firma Auditora “Auditores y Consultores LTDA.” realizará el estudio y evaluación del Control interno existente, con diversos procedimientos de Auditoría, basados en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

El objetivo del análisis es evaluar si la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga”, ha logrado cumplir con eficiencia, eficacia y economía sus procedimientos administrativos, para lograr así un resultado exitoso, respecto a las potenciales áreas críticas detectadas y proponer mejoras a sus administradores para que ellos tomen las acciones correctivas necesarias.

El trabajo se realizara en un plazo de 30 días, laborando 8 horas diarias.

Atentamente,

Marili Lemache Guevara
INVESTIGADORA - AUDITORA OPERATIVA

Elaborado por:	ML	Fecha:	09/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL2 1/15

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO
SUBCOMPONENTE: Integridad y Valores Éticos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Tiene la entidad un código de ética?		x		La COAC carece de un código de ética profesional
2	¿Se ha difundido el código de ética entre sus empleados?		x		La COAC no tiene un código de ética para poder difundirlo
3	¿Se mantiene comunicación y fortalecimiento sobre temas de valores éticos y de conducta?		x		La COAC no realiza charlas sobre temas de valores éticos y de conducta
4	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?		x		La COAC carece de sanciones
5	¿Se ve en la administración un ejemplo a seguir?	x			
TOTAL		1	4	0	

Nivel de Confianza = 20% BAJO

Nivel de Riesgo = 80% ALTO

Elaborado por:	ML	Fecha:	10/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



COAC "SAN MIGUEL DE PALLATANGA"
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012

PL2 2/15

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO
SUBCOMPONENTE: Filosofía Administrativa

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La dirección al efectuar alguna negociación analiza los riesgos y beneficios?	x			
2	¿Existe delegación de autoridad y de responsabilidad?	x			
3	¿Se da rotación de personal en las funciones operativas?		x		Los empleados realizan únicamente las funciones a ellos encomendadas.
4	¿Se han definido políticas necesarias que constituyan una guía para la solicitud, liquidación y recuperación de cartera de crédito?	x			
5	¿Existen políticas formales que permitan identificar los bienes y servicios necesarios requeridos para el funcionamiento de la institución financiera?		x		En la COAC no existen políticas que permiten identificar los bienes y/o servicios necesarios para la Institución.
TOTAL		3	2	0	

Nivel de Confianza = 60% MODERADO
Nivel de Riesgo = 40% MODERADO

Elaborado por:	ML	Fecha:	10/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL2 3/15

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO
SUBCOMPONENTE: Estructura Organizacional

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La estructura organizacional es apropiada?	x			
2	¿La definición de responsabilidades de los principales directivos es adecuada?	x			
3	¿Los principales directivos reflejan los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	x			
4	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	x			
5	¿Existen empleados con capacidad suficiente de dirección y supervisión?	x			
TOTAL		5	0	0	

Nivel de Confianza = 100% ALTO
Nivel de Riesgo = 0% BAJO

Elaborado por:	ML	Fecha:	10/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL2 4/15

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO
SUBCOMPONENTE: Políticas del Personal

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Para la selección de personal se convoca a concurso?	x			
2	¿Tiene políticas y procedimientos para contratar?		x		La COAC carece de políticas y procedimientos para la contratación de los nuevos empleados.
3	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas de conocimiento y técnicas?	x			
4	¿Se averigua sobre las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal?		x		Se analizan toda la documentación, luego del concurso de méritos.
5	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?		x		Falta capacitación a todos los empleados de la COAC.
TOTAL		2	3	0	

Nivel de Confianza = 40% MODERADO
Nivel de Riesgo = 60% MODERADO

Elaborado por:	ML	Fecha:	10/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL2 5/15

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO
SUBCOMPONENTE: Competencia Profesional del Personal

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen descripciones formales sobre las funciones que comprenden trabajos específicos?	x			
2	¿La Cooperativa se preocupa por la formación profesional?	x			
3	¿Se analizan los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente?	x			
4	¿Se realizan capacitaciones o talleres constantes al personal?		x		Cada 6 meses.
5	¿Los talleres de capacitación están fundamentados en las necesidades detectadas en el desempeño del personal?	x			Los pocos que se realizan se enfocan a las necesidades de los empleados.
TOTAL		4	1	0	

Nivel de Confianza = 80% ALTO
Nivel de Riesgo = 20% BAJO

Elaborado por:	ML	Fecha:	10/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL2 6/16

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO
SUBCOMPONENTE: Asignación de Auditoría y Responsabilidad

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el tipo de negocio, el conocimiento y experiencia del personal?	x			
2	¿Se toma en cuenta la capacidad de trabajo en los empleados para delegar responsabilidades y autoridad?	x			
3	¿Se delega autoridad para la consecución de objetivos específicos?	x			
4	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con la función designada a los jefes departamentales?	x			
5	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada individuo?	x			
TOTAL		5	0	0	

Nivel de Confianza = 100% ALTO
Nivel de Riesgo = 0% BAJO

Elaborado por:	ML	Fecha:	10/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL2 7/16

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO
SUBCOMPONENTE: Análisis de Objetivos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas institucionales?	x			
2	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la entidad y cada actividad?	x			
3	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta institucional?	x			
4	¿La entidad cumple con leyes y regulaciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y demás Órganos de Control que la rigen?	x			
5	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo cumplidos, la administración toma las respectivas medidas de precaución?	x			
TOTAL		5	0	0	

Nivel de Confianza = 100% ALTO
Nivel de Riesgo = 0% BAJO

Elaborado por:	ML	Fecha:	17/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL2 8/15

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO
SUBCOMPONENTE: Análisis de Riesgos

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se analizan los riesgos y se toma acciones correctivas sobre ellos?	x			
2	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?		x		
3	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia de cada uno?		x		
4	¿Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa a aquellas personas involucradas en tomar acciones correctivas?		x		
5	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo, existe medidas de precaución para actuar ante el mismo?		x		
TOTAL		1	4	0	

Nivel de Confianza = 20% BAJO
Nivel de Riesgo = 80% ALTO

Elaborado por:	ML	Fecha:	17/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL2 9/16

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: Eficiencia, Eficacia y Economía de las Operaciones

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿El Consejo de Administración de la COAC San Miguel de Pallatanga define las funciones de cada empleado en base al manual de funciones?		x		
2	¿Se comprueba la veracidad de la información receptada en una solicitud de crédito antes de la aprobación y liquidación del mismo?		x		
3	¿Se toma medidas preventivas en cuanto a la recuperación de cartera tales como llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos entre otros días antes de que el cobro se venza?	x			
4	¿Se realiza la entrega de bienes y/o servicios mediante una acta de entrega – recepción?		x		
5	¿Se verifica el cumplimiento de todos los deberes y obligaciones asignadas para cada puesto de trabajo?		x		
TOTAL		1	4	0	

Nivel de Confianza = 20% BAJO

Nivel de Riesgo = 80% ALTO

Elaborado por:	ML	Fecha:	17/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL2 10/15

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: Control sobre los Sistemas de Información

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿El software que utiliza la COAC “San Miguel de Pallatanga” posee una estructura para diseño e implementación del sistema, de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento del mismo?		x		
2	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	x			
3	¿El sistema refleja la información financiera de manera exacta, oportuna y accesible, colaborando así en la toma de decisiones?		x		
4	¿El personal que maneja el sistema en la COAC “San Miguel de Pallatanga” entiende todas las aplicaciones del mismo?		x		
5	¿Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a las responsabilidades de cada empleado de la Cooperativa?		x		
TOTAL		1	4	0	

Nivel de Confianza = 20% BAJO
Nivel de Riesgo = 80% ALTO

Elaborado por:	ML	Fecha:	17/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL2 11/15

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: Cumplimiento de Leyes y Normas

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La COAC “San Miguel de Pallatanga” cumple oportunamente con todas las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	x			
2	¿La COAC “San Miguel de Pallatanga” se encuentra regulada por otros órganos que no sea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	x			- Servicio de Rentas Internas. - Ministerio de Inclusión Económica y Social.
3	¿Cumple oportunamente con las disposiciones que rigen a Cooperativa?	x			
4	¿Los directivos y empleados de la COAC tienen conocimiento sobre leyes y demás normas que los regulan?		x		Se carece de capacitaciones sobre leyes que los regulan.
5	¿Los Directivos de la COAC “San Miguel de Pallatanga” se actualizan constantemente en cuanto a leyes y reglamentos para un mejor desempeño?		x		- Falta de presupuesto. - Inadecuada planificación.
TOTAL		3	2	0	

Nivel de Confianza = 60% MODERADO
Nivel de Riesgo = 40% MODERADO

Elaborado por:	ML	Fecha:	17/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL2 12/15

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
SUBCOMPONENTE: Información

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en forma y tiempo adecuado?		x		- Sistema informático deficiente.
2	¿Las funciones y responsabilidades que deben desarrollar los empleados de la COAC “San Miguel de Pallatanga” están determinadas en el Manual de Funciones?	x			
3	¿Al interior de la COAC “San Miguel de Pallatanga se generan informes operativos confiables y oportunos de la ejecución física de las operaciones y objetivos programados?		x		- Sistema informático deficiente.
4	¿Las sugerencias y quejas de los socios son comunicadas oportunamente a los empleados involucrados para sus respectivas correcciones?	x			
5	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	x			
TOTAL		3	2	0	

Nivel de Confianza = 60% MODERADO
Nivel de Riesgo = 40% MODERADO

Elaborado por:	ML	Fecha:	24/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL2 13/15

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
SUBCOMPONENTE: Comunicación

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Los datos que recibe el personal de la COAC “San Miguel de Pallatanga” son comunicados con claridad y efectividad?	x			
2	¿Existen canales abiertos de comunicación que permitan compartir la información de abajo hacia arriba en la COAC?	x			
3	¿Se comunica a los nuevos empleados de la COAC “San Miguel de Pallatanga” la información relacionada con los procedimientos, leyes y reglamentos específicos que deben aplicar?		x		- No existe un manual de funciones bien definido.
4	¿Los empleados conocen la importancia de sus tareas y como estas contribuyen a lograr los objetivos de la COAC “San Miguel de Pallatanga”?	x			
5	¿Se comunican oportunamente los aspectos relevantes de control interno de la COAC a las personas involucradas?	x			
TOTAL		4	1	0	

Nivel de Confianza = 80% ALTO
Nivel de Riesgo = 20% BAJO

Elaborado por:	ML	Fecha:	24/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL2 14/15

COMPONENTE: SUPERVISIÓN
SUBCOMPONENTE: Actividades de Monitoreo

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se supervisa al personal de la COAC “San Miguel de Pallatanga” en las actividades regulares que desempeña?	x			
2	¿Se realiza verificaciones de registros con la existencia de los recursos de la Cooperativa?		x		
3	¿Se analiza y verifica la información receptada en el momento de llenar la solicitud de un crédito?		x		No se realiza un estudio profundo sobre las garantías de los mismos.
4	¿Se supervisa el cumplimiento de bajar la tasa de morosidad mensualmente?	x			
5	¿Se comunica a los directivos de la Cooperativa las deficiencias detectadas en la Institución?	x			
TOTAL		3	2	0	

Nivel de Confianza = 60% ALTO
Nivel de Riesgo = 40% BAJO

Elaborado por:	ML	Fecha:	24/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL2 15/15

COMPONENTE: SUPERVISIÓN
SUBCOMPONENTE: Reporte de Deficiencias

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno en la Cooperativa?	x			
2	¿Se comunica los hallazgos de deficiencia a los jefes inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada en la Cooperativa?	x			
3	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que tomen las medidas correctivas necesarias?	x			
TOTAL		3	0	0	

Nivel de Confianza = 100% ALTO
Nivel de Riesgo = 0% BAJO

Elaborado por:	ML	Fecha:	24/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



COAC "SAN MIGUEL DE PALLATANGA"
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL
CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012

PL3

COMPONENTES	RESULTADO		TOTAL
	SI	NO	
Ambiente de Control Interno	20	10	30
Evaluación del Riesgo	06	04	10
Actividades de Control	05	10	15
Información y Comunicación	07	03	10
Supervisión	09	01	10
TOTAL	47	28	75
PORCENTAJE	63%	37%	100%

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

CONFIANZA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	RIESGO
BAJO	15% al 50%	50% al 85%	ALTO
MODERADO	51% al 75%	3% al 49%	MODERADO
ALTO	76% al 95%	24% al 5%	BAJO

Elaborado por:	ML	Fecha:	27/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
INFORME DE LA PLANIFICACIÓN**

PL4 1/5

Pallatanga, 31 de marzo de 2014

Ingeniero

Paco Cevallos Vique

GERENTE GENERAL COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”

Presente.-

De mi consideración:

En atención a la carta emitida el 02 de marzo de 2014 en la cual autorizó realizar una **Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga”, Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo. Período 2012**, se procedió a efectuar la evaluación al Control Interno de la Institución, cuyos resultados obtenidos se pone a su consideración con el fin de que las recomendaciones sean consideradas para los fines pertinentes.

Sin otro particular y para los fines pertinentes, me suscribo.

Atentamente,

Marili Lemache G.

INVESTIGADORA – AUDITORA OPERATIVA

Adjunto: Resultado de Control Interno

Elaborado por:	ML	Fecha:	31/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
RESULTADO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL4 2/5

N°	COMPONENTES	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
1	AMBIENTE INTERNO	La COAC no cuenta con un Código de Ética.	Se recomienda diseñar e implementar un Código de Ética, la difusión del mismo y la capacitación adecuada al personal sobre temas de ética y comportamiento.
		La COAC no realiza rotación del personal, además no dan cumplimiento a las políticas referentes al desarrollo de sus actividades.	Se recomienda realizar rotación del personal, con el fin de conocer las actividades de cada área, además dar cumplimiento a las políticas establecidas acorde al desarrollo de las operaciones.
		La COAC no establece políticas que regulen la adquisición de los bienes que verdaderamente necesita la Institución.	Se recomienda diseñar e implementar políticas para bienes requeridos en la Institución.
		No se han establecido políticas de capacitaciones a los empleados.	Realizar capacitaciones constantes a los empleados y funcionarios sobre temas relevantes que mejoren el desempeño laboral.

Elaborado por:	ML	Fecha:	31/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
RESULTADO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL4 3/5

N°	COMPONENTES	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
2	EVALUACIÓN DEL RIESGO	<p>No se realiza un análisis de los riesgos en los que puede incurrir la Institución.</p> <p>No se clasifican los riesgos de acuerdo al grado de importancia, pues no se cuenta con un proceso de valoración de los mismos.</p>	<p>Identificar y analizar los factores internos y externos que puede afectar a la Cooperativa.</p> <p>Establecer y difundir entre los empleados y funcionarios un plan de mitigación de riesgos.</p>
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	<p>La Cooperativa no verifica las garantías recibidas en el momento de la solicitud de un crédito.</p> <p>No se entrega los bienes a los empleados mediante un acta de entrega- recepción.</p>	<p>Se recomienda verificar toda la documentación recibida de los socios en el momento de la solicitud de un crédito pues esto constituye las garantías para recuperar dichos créditos.</p> <p>Se recomienda entregar los bienes a los empleados mediante un acta de entrega-recepción para garantizar la custodia de los mismos.</p>

Elaborado por:	ML	Fecha:	31/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



COAC "SAN MIGUEL DE PALLATANGA"
RESULTADO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012

PL4 4/5

N°	COMPONENTES	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	El sistema contable no refleja información financiera exacta, oportuna y accesible para los empleados.	Se recomienda el mantenimiento del sistema contable para que este refleje información financiera exacta.
		No se limita al personal el acceso a los módulos de acuerdo a sus responsabilidades.	Limitar el acceso a los módulos del sistema contable dependiendo las responsabilidades que tenga cada uno de los empleados.
4	INFORMACIÓN Y CONTROL	La Institución no mantiene adecuados canales de comunicación y de retroalimentación con los socios.	Crear e implementar canales abiertos de comunicación y retroalimentación tales como buzón de sugerencias, que permitan atender las necesidades y requerimientos de los socios de la Cooperativa.

Elaborado por:	ML	Fecha:	31/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
RESULTADO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DIC DE 2012**

PL4 5/5

N°	COMPONENTES	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
5	SUPERVISIÓN	La Administración no supervisa las actividades que realizan los empleados de manera sorpresiva y continua para determinar si las actividades a ellos encomendadas se la realiza en forma adecuada.	Supervisar y controlar las actividades que desempeñan los empleados en forma sorpresiva y continua.

Elaborado por:	ML	Fecha:	31/03/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	06/06/2014

4.1.1.2.3. ETAPA III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
PROGRAMA DE AUDITORÍA
AL 31 DE DIC DE 2012**

EA/PA

OBJETIVO GENERAL:

- Evaluar y analizar los procedimientos de solicitud, liquidación y recuperación de cartera.
- Evaluar y analizar los procedimientos de contratación y adquisición de bienes y/o servicios.
- Evaluar indicadores de eficiencia.
- Desarrollar la Hoja de Hallazgos la misma que sustente las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Evaluar y analizar los procedimientos de solicitud, aprobación, liquidación y recuperación de cartera.	EA1 1-9/9	ML	07/04/2014
2	Evaluar y analizar los procedimientos de contratación y adquisición de bienes y/o servicios.	EA2 1-3/3	ML	21/04/2014
3	Evaluar indicadores de eficiencia	EA3	ML	21/04/2014
4	Desarrollar una hoja con los hallazgos detectados durante la ejecución de la auditoría.	HH	ML	05/05/2014

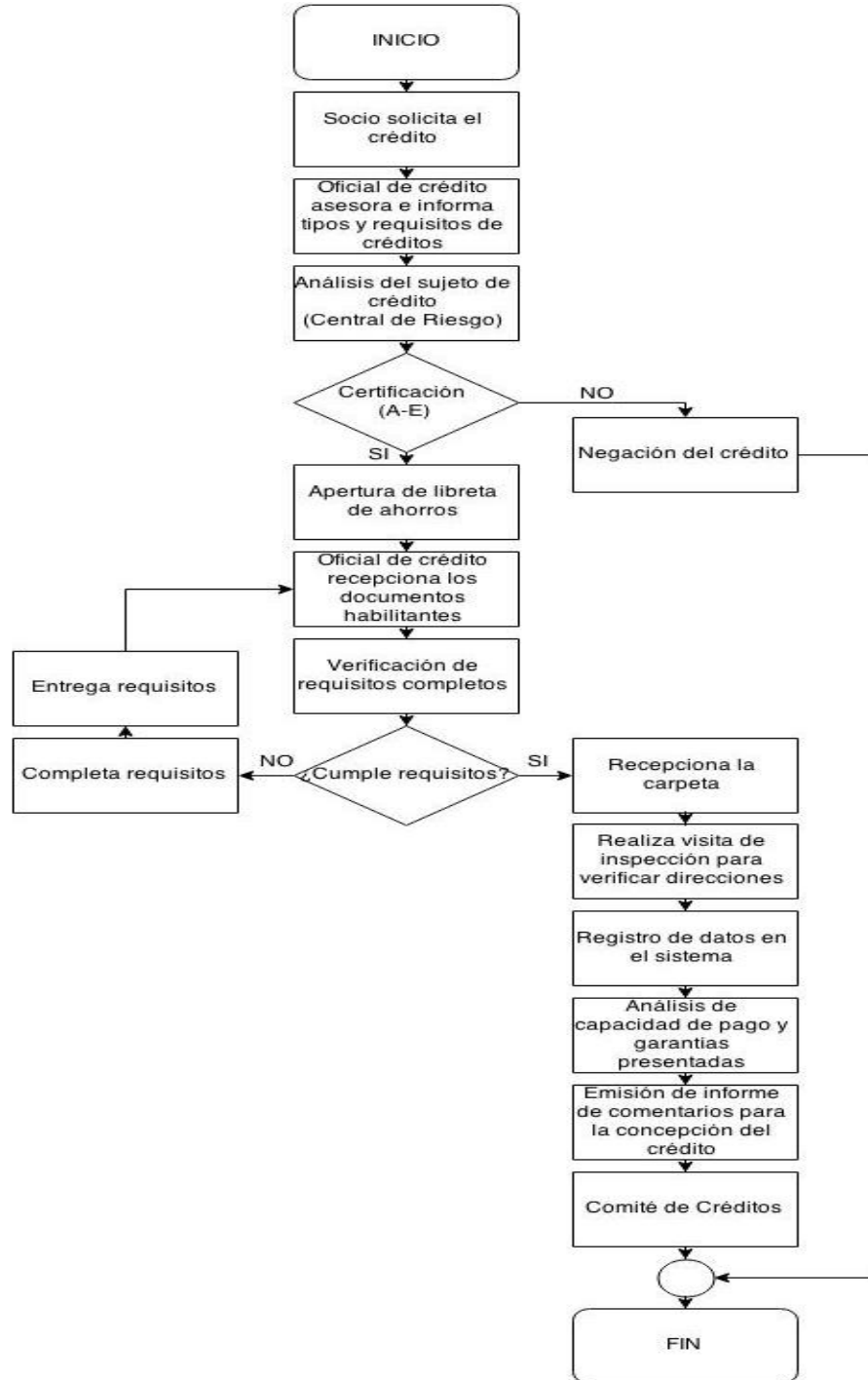
Elaborado por:	ML	Fecha:	06/04/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	13/06/2014



COAC "SAN MIGUEL DE PALLATANGA"
ANÁLISIS DEL PROCESO DE
OTORGACIÓN DE CRÉDITOS
AL 31 DE DIC DE 2012

EA1 1/9

FLUJOGRAMA DE SOLICITUD DE CRÉDITO



Elaborado por:	ML	Fecha:	07/04/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	13/06/2014



COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
ANÁLISIS DEL PROCESO DE
OTORGACIÓN DE CRÉDITOS
AL 31 DE DIC DE 2012

EA1 2/9

PROCESO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Cliente/socio	<ul style="list-style-type: none"> • Se dirige a las oficinas de la cooperativa a solicitar un préstamo.
Oficial de crédito y cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Asesora e informa sobre los tipos de crédito y entrega requisitos al cliente. • Indica los tipos de crédito, montos y plazos. • Analiza al sujeto de crédito (cédula de identidad, buró de crédito, saldo, garantías pendientes). • La calificación no es A o B se niega el crédito. • Si la calificación es A o B, el socio abre libreta de ahorros. • Pide requisitos pendientes del tipo de crédito.
Cliente / socio	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega requisitos
Oficial de crédito y cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica que los requisitos estén completos. • Los requisitos no están completos, se devuelve la carpeta para que el cliente complete los requisitos. • Si los requisitos están completos, se acepta la carpeta. • Realiza visita de inspección para comprobar direcciones exactas, estado de bienes y constatar otros aspectos relacionados con el tipo de crédito. Análisis en el sitio del negocio. • Realiza el registro de datos en el sistema (abre solicitud o actualiza datos). • Analiza la capacidad de pago y la tabla de puntuación. • Analiza y califica garantías presentadas en respaldo a la operación de crédito. • Emite informes de comentarios para la calificación de crédito.
Niveles de aprobación	<ul style="list-style-type: none"> • Reciben informes para la calificación según el tipo de crédito.

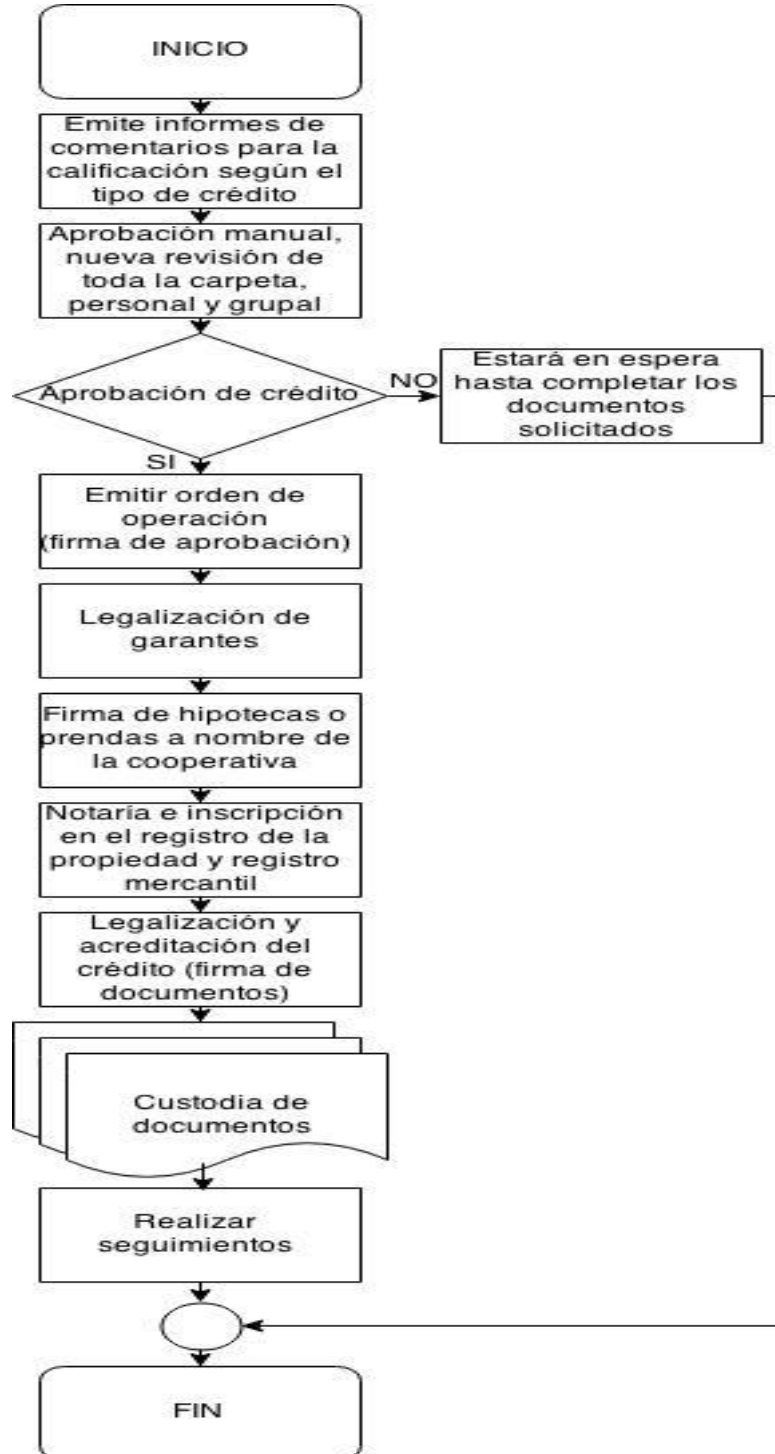
Elaborado por:	ML	Fecha:	07/04/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	13/06/2014



COAC "SAN MIGUEL DE PALLATANGA"
ANÁLISIS DEL PROCESO DE
OTORGACIÓN DE CRÉDITOS
AL 31 DE DIC DE 2012

EA1 3/9

FLUJOGRAMA DE APROBACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO



Elaborado por:	ML	Fecha:	09/04/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	13/06/2014



COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
ANÁLISIS DEL PROCESO DE
OTORGACIÓN DE CRÉDITOS
AL 31 DE DIC DE 2012

EA1 4/9

PROCESO DE APROBACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de créditos y cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Emite informes y comentarios para calificación según el tipo de crédito.
Niveles de aprobación	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación manual: realiza nueva revisión de toda la carpeta, personal y grupal. • No se aprueba el crédito, permanece en espera hasta completar documentos solicitados. • Si se aprueba el crédito, se emite orden de operación (firmas de operario).
Asesor legal	<ul style="list-style-type: none"> • Si el crédito es hipotecario, legaliza garantías reales. • Firma hipotecas o prendas a nombre de la cooperativa. • Hipotecas Notariadas se inscribe en el Registro de la Propiedad, y las prendas se las inscribe en el Registro Mercantil.
Niveles de aprobación	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación automática: se aprueba a través del módulo de crédito.
Oficial de crédito y cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Legaliza y acredita el crédito (firma de documentos clientes, cónyuges y garantes).
Director financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Custodia documentos.
Oficial de crédito y cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza seguimiento del crédito.

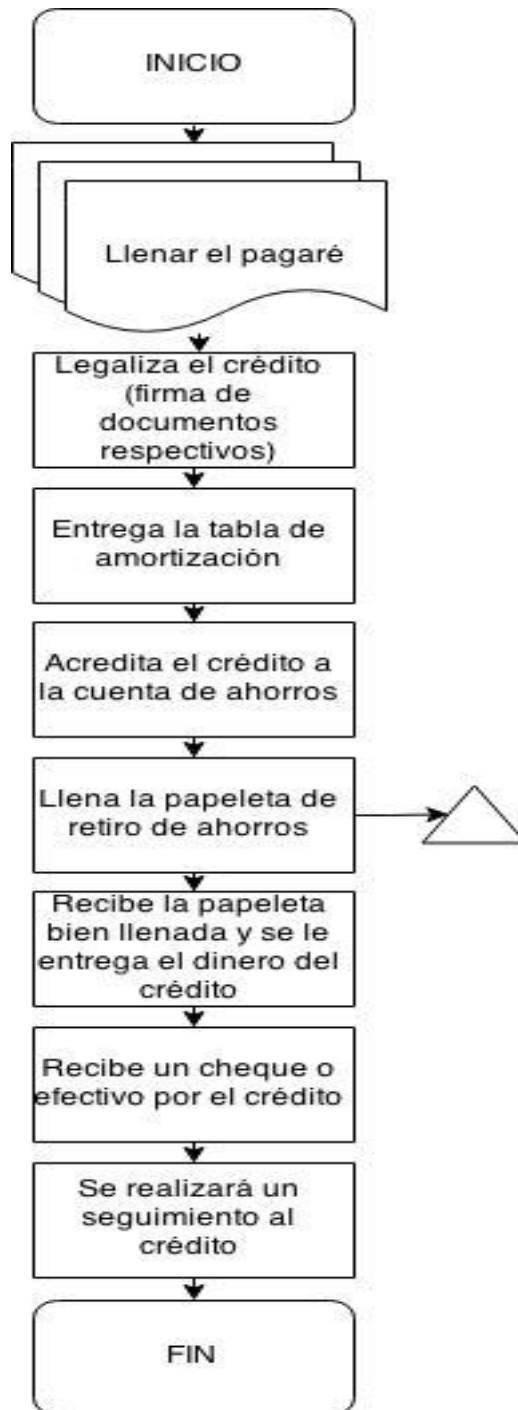
Elaborado por:	ML	Fecha:	09/04/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	13/06/2014



COAC "SAN MIGUEL DE PALLATANGA"
ANÁLISIS DEL PROCESO DE
OTORGACIÓN DE CRÉDITOS
AL 31 DE DIC DE 2012

EA1 5/9

FLUJOGRAMA DE ENTREGA DE CRÉDITOS



Elaborado por:	ML	Fecha:	11/04/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	13/06/2014



COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
ANÁLISIS DEL PROCESO DE
OTORGACIÓN DE CRÉDITOS
AL 31 DE DIC DE 2012

EA1 6/9

PROCESO DE ENTREGA DE CRÉDITOS

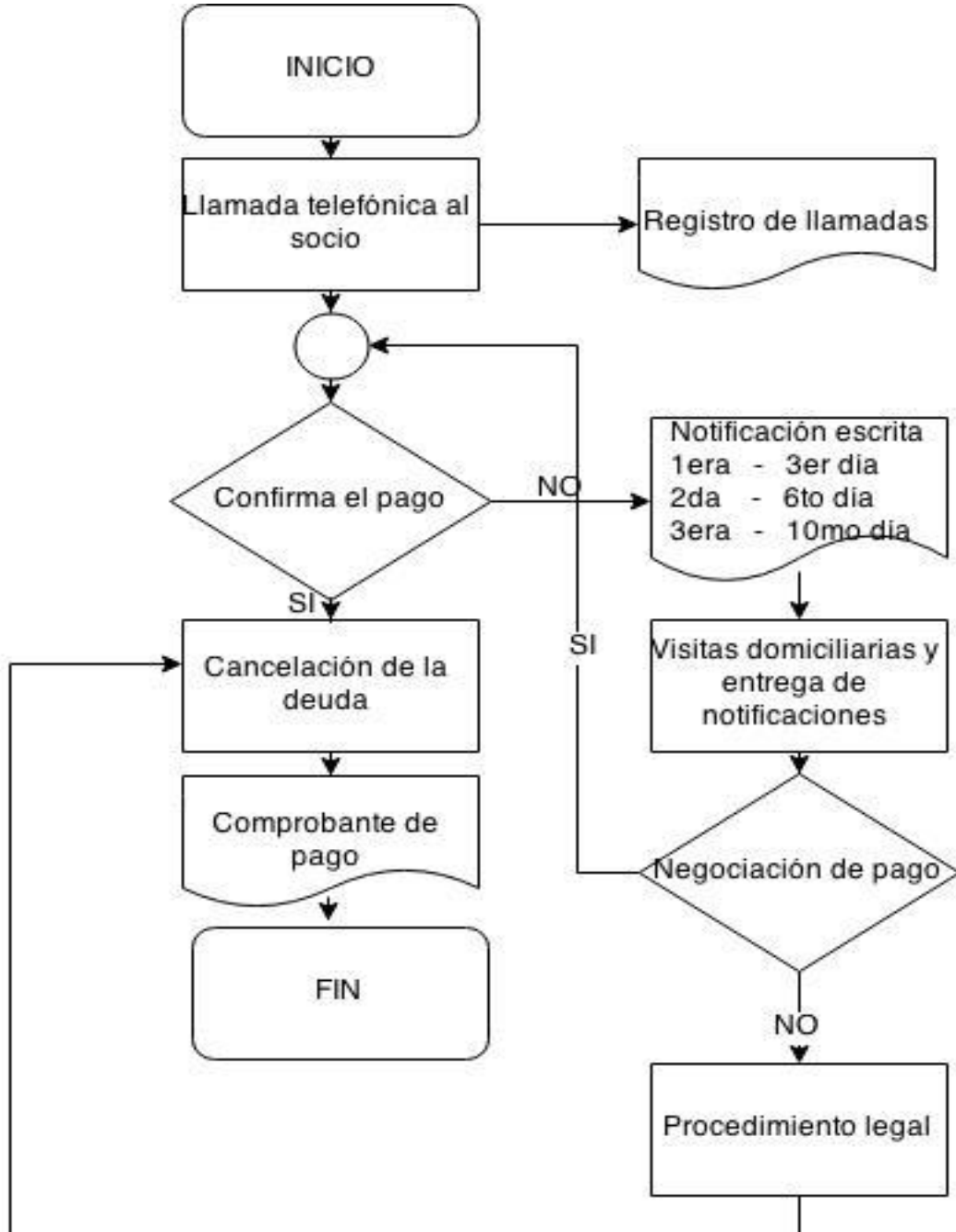
RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de crédito y cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Llena el pagaré. • Legaliza el crédito (firma de documentos respectivos deudor, cónyuge y garantes). • Entrega tabla de amortización. • Acredita el crédito en la cuenta de ahorros y archiva documentos.
Cliente / socio	<ul style="list-style-type: none"> • Llena la papeleta de retiro.
Recibidor / pagador	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la papeleta bien llenada y entrega el dinero del préstamo.
Cliente / socio	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe cheque o efectivo por el crédito.
Oficial de crédito y cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza un seguimiento del crédito.

Elaborado por:	ML	Fecha:	11/04/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	13/06/2014



COAC "SAN MIGUEL DE PALLATANGA" **EA1 7/9**
ANÁLISIS DEL PROCESO DE
OTORGACIÓN DE CRÉDITOS
AL 31 DE DIC DE 2012

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE COBRANZAS



Elaborado por:	ML	Fecha:	13/04/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	13/06/2014



COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
ANÁLISIS DEL PROCESO DE
OTORGACIÓN DE CRÉDITOS
AL 31 DE DIC DE 2012

EA1 8/9

PROCESO DE COBRANZAS

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Oficial de crédito y cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza una llamada al socio por el cobro de la deuda. • Se registra la llamada telefónica solicitando datos de quien recibió la llamada. • A Si la confirmación es positiva.
Cliente / socio	<ul style="list-style-type: none"> • Hace la cancelación de la deuda.
Recibidor / pagador	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega un comprobante de pago.
Cliente / socio	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el comprobante de pago. • Fin.
Oficial de crédito y cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • B Si la confirmación es negativa. • Se realizan notificaciones escritas (1ra. a los 3 días de morosidad, 2da. a los 6 días de morosidad, 3ra. a los 10 días de morosidad).
Ejecutivo de cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega las notificaciones en el domicilio o lugar de trabajo. • Realiza una negociación de pago. • Si la confirmación de pago es positiva, hace la cancelación de la deuda. • Si la confirmación es negativa, se realiza el procedimiento legal.
Dpto. jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • Emite un escrito con la cancelación inmediata del pago de la deuda.

Elaborado por:	ML	Fecha:	13/04/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	13/06/2014



COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
ANÁLISIS DEL PROCESO DE
OTORGACIÓN DE CRÉDITOS
AL 31 DE DIC DE 2012

EA1 9/9

CONCLUSIÓN

A pesar de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga”, aparentemente cuenta con procesos para la solicitud, aprobación, otorgación de un crédito y recuperación de cartera, dichos procesos no están legalmente aprobados y no son aplicados, el trabajo que se realiza en este departamento es de forma empírica los mismos que no monitoreados con frecuencia y tampoco con rigurosidad, es por ello que los oficiales de crédito pueden incurrir en errores y en omisiones de ciertos procesos al momento de la otorgación de un crédito, concluyendo así que se necesita un mayor control en esta área.

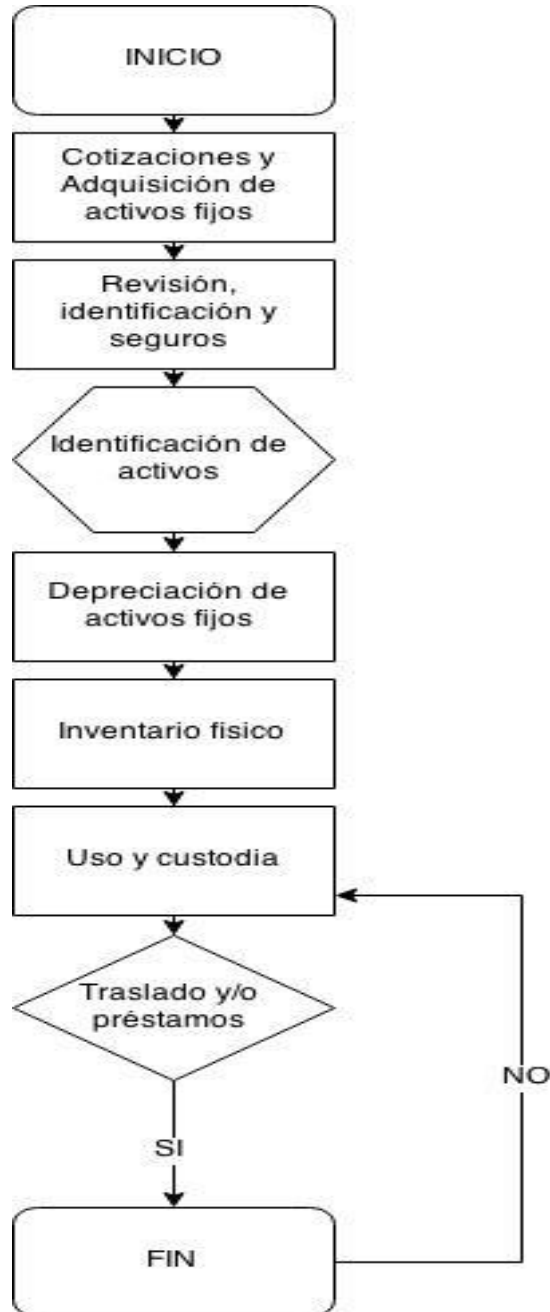
Elaborado por:	ML	Fecha:	14/04/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	13/06/2014



COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
ANÁLISIS DEL PROCESO DE
ADQUISICIÓN DE BIENES
AL 31 DE DIC DE 2012

EA2 1/3

FLUJOGRAMA DE ADQUISICIÓN DE BIENES



Elaborado por:	ML	Fecha:	21/04/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	13/06/2014



COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
ANÁLISIS DEL PROCESO DE
ADQUISICIÓN DE BIENES
AL 31 DE DIC DE 2012

EA2 2/3

PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicita varias cotizaciones de los bienes a adquirir.
Gerente/Consejo de Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza la compra de bien. • Revisión física del bien adquirido. • Realizar también su debido contrato de seguro.
Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Se ingresa a inventarios el activo fijo adquirido, registrándolo mediante códigos específicos.
Asistente Contable/Técnico Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Al ingresar el activo fijo a la Cooperativa, este es ingresado al sistema informático, así como sus respectivos datos para la aplicación automática de su depreciación.
Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Se llevan listados de los detalles físicos de los activos fijos, para cualquier confrontación con el sistema.
Asistente contable	<ul style="list-style-type: none"> • Previo al cierre anual se desarrollan inventarios de los activos fijos con que la cooperativa cuenta.
Asistente Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Se lleva un control del uso y custodia de los activos fijos de cada departamento para salvaguardarlos.
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Los traslados y/o préstamos de los bienes que se realicen a otros departamentos, es necesario su autorización.

Elaborado por:	ML	Fecha:	21/04/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	13/06/2014



COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
ANÁLISIS DEL PROCESO DE
ADQUISICIÓN DE BIENES
AL 31 DE DIC DE 2012

EA2 3/3

CONCLUSIONES

A pesar de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga”, aparentemente cuenta con procesos para la administración y control de activos fijos, dichos procesos no están legalmente aprobados y no son aplicados, es por ello que se desconoce la existencia real de los bienes que tiene la Cooperativa, concluyendo así que se necesita un mayor control en esta área.

Elaborado por:	ML	Fecha:	21/04/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	13/06/2014



COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
ANÁLISIS DE INDICADORES
DE EFICIENCIA
AL 31 DE DIC DE 2012

EA3

INDICADOR	FÓRMULA	PERÍODO	RESULTADO		REF. %
CALIDAD DE LOS ACTIVOS	<u>Activo Improductivo Neto</u>	2012	193.921,28	0,03	2
	Total Activo		6.307.093,09		
MOROSIDAD DE CARTERA	<u>Cartera de Crédito Vencida</u> Cartera de Crédito Total	2012	33.064.624,73	6,34706	4
EFICIENCIA MICROECONÓMICA	<u>Gastos Operacionales Estimados</u> Activo Total Promedio	2012	1.291.766,33	0,20	2,3
			6.307.093,09		
	<u>Gatos de Personal Estimados</u> Activo Total Promedio	2012	899.206,13	0,14	1,8
			6.307.093,09		
RENTABILIDAD	<u>Resultados del Ejercicio</u> Patrimonio Promedio	2012	107.389,13	0,76	1,3
			140.904,74		
	<u>Resultados del Ejercicio</u> Activo Promedio	2012	107.389,13	0,02	1,3
			6.307.093,09		
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	<u>Ingresos por Servicios</u> Cartera Bruta Vencida	2012	19.329.059,46	3,71	3,9
			5.209.442,33		
LIQUIDEZ	<u>Fondos Disponibles</u> Total Depósitos a Corto Plazo	2012	579.196,23	1,00	1,19
			579.523,76		

Elaborado por:	ML	Fecha:	21/04/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	13/06/2014



COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
HOJA DE HALLAZGOS
AL 31 DE DIC DE 2012

HH 1/16

Ausencia del Código de Ética Profesional

CONDICIÓN

Se practica en forma parcial los principios, valores morales y éticos, al no existir sanciones en caso de violación de los mismos.

CRITERIO

El artículo 3 del reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público, menciona: *“Las cooperativas se rigen por los valores y principios universales del cooperativismo, los mismos que deberán ser plasmados en un código de ética, que serán aplicados con carácter general en la cooperativa.”*

CAUSA

Inobservancia del artículo 3 del reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, en el que se indica se elabore un código de ética que norme la conducta de los empleados y directivos de la Institución.

EFECTO

- **Gastos indebidos**

No se empleó el tiempo de trabajo para realizar exclusivamente labores o actividades propias de las funciones de cada empleado, provocando el excesivo pago de horas extras con un gasto de \$26,503.00 esto representó un 35% en referencia a los sueldos anuales.

Elaborado por:	ML	Fecha:	05/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

- **Control inadecuado de recursos**

Se hace uso inadecuado del vehículo de la institución, utilizando el mismo para fines personales de los empleados.

CONCLUSIÓN

Durante el año 2012 se inobservo el artículo 3 del reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el que se menciona que las cooperativas se rigen por los valores y principios universales del cooperativismo, los mismos que deberán ser plasmados en un código de ética profesional que permita orientar al personal a cumplir responsablemente con sus actividades y que determine valores que rijan la conducta personal y por ende mejorar la conducta institucional, ocasionando un pago indebido de horas extras de \$26,503.00 dólares a más del uso inadecuado del vehículo institucional.

RECOMENDACIÓN

A la Asamblea General de Socios

Se conforme la comisión de ética y disciplina los mismos que se encargaran de diseñar e implementar un Código de Ética Profesional.

Al Gerente

Poner en marcha el proyecto de estructuración de un Código de Ética Profesional, así como la difusión del mismo, además de la capacitación del personal, con el fin de dar cumplimiento a los principios y valores institucionales.

Elaborado por:	ML	Fecha:	05/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

Falta de Capacitación al Personal

HH 3/16

CONDICIÓN

El personal de la cooperativa no cumple de manera eficiente y eficaz las actividades y funciones encomendadas a su cargo.

CRITERIO

El artículo 7 del reglamento Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público, menciona: “*los empleados tendrán el derecho y la obligación de ser capacitados en los temas relacionados con la administración técnica y financiera de su cooperativa conforme se establezca en el Programa de Capacitación anual de cada cooperativa y que en ningún caso contemplará menos de dos capacitaciones por año*”.

CAUSA

- Falta de capacitación del personal directivo, administrativo y operativo.

EFECTO

- **Ineficiencia en el cumplimiento del trabajo.**

Durante el año 2012 se pagó por multas tributarias y retenciones asumidas el valor de \$1.722,28 producto del desconocimiento por parte de la Tlga. Mónica Cali, quién en ese entonces asumía el cargo de asistente contable.

Elaborado por:	ML	Fecha:	05/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

CONCLUSIÓN

HH 4/16

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga” no estableció políticas de capacitación continua para el personal operativo, infringiendo el artículo 7 del reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro el que menciona: los empleados tendrán el derecho y la obligación de ser capacitados en los temas relacionados con la administración técnica y financiera de su cooperativa conforme se establezca en el Programa de Capacitación anual de cada cooperativa y que en ningún caso contemplará menos de dos capacitaciones por año, ocasionando el pago por multas tributarias y retenciones asumidas el valor de \$1.722,28 producto del desconocimiento por parte de la Tlga. Mónica Cali.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente de la Cooperativa

La Cooperativa deberá capacitar continuamente al personal en todos los niveles, estas capacitaciones permitirán actualizar los conocimientos y por ende obtener resultados favorables en las actividades que realizan los empleados.

Elaborado por:	ML	Fecha:	05/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

**Ausencia de procedimientos para
la identificación y valoración de los riesgos**

HH 5/16

CONDICIÓN

No se identifican los riesgos internos y externos en los que puede incurrir la Cooperativa, los mismos que deben ser clasificados de acuerdo al grado de importancia.

CRITERIO

El art. 57 del reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público menciona: *“Las cooperativas adoptarán políticas internas de control para administrar prudentemente sus riesgos en función de las normas que la Junta Bancaria emita para el efecto, que en todo caso deberán sujetarse a la particular condición de las cooperativas. Estas políticas serán aprobadas por el consejo de administración y sobre su cumplimiento deberán informar el consejo de vigilancia y la auditoría externa.”*

CAUSA

Falta de planificación y de organización de los directivos en crear un plan de mitigación de riesgos financieros, informáticos, de créditos, operacionales y de liquidez.

EFECTO

La Cooperativa no se encuentra preparada contra riesgos internos y externos, los mismos que afectaron el cumplimiento de los objetivos institucionales, tomando en cuenta lo siguiente:

- **Índice de liquidez.**- El sistema cooperativo en promedio tiene un índice de liquidez del \$1,19 centavos de dólar que comparando con la COAC San Miguel del Pallatanga tuvo \$1,00 para para cubrir un dólar de sus pasivos exigibles, se pudo apreciar que su posición económica de liquidez es poco favorable, debido a que no contó con los recursos necesarios para cubrir sus obligaciones.

Elaborado por:	ML	Fecha:	05/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

CONCLUSIÓN

El consejo de administración y vigilancia no enfocó sus acciones en el control de riesgos de liquidez y morosidad, infringiendo el art. 57 del reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito que menciona: las cooperativas adoptarán políticas internas de control para administrar prudencialmente sus riesgos en función de las normas que la Junta Bancaria emita para el efecto, estas políticas serán aprobadas por el consejo de administración y sobre su cumplimiento deberán informar el consejo de vigilancia y auditoría externa. Esto ocasiono que la institución tenga \$1,00 para cubrir sus pasivos exigibles cuando el sistema cooperativo nacional exige que sea \$1,19.

RECOMENDACIÓN**Al Presidente y Gerente de la cooperativa**

La cooperativa deberá asignar los recursos necesarios para emprender acciones que permitan la planificación y organización a los directivos en diseñar un plan de mitigación de riesgos financieros, informáticos, de créditos, operacionales y de liquidez que permita disminuir o mitigar la ocurrencia de riesgos.

Elaborado por:	ML	Fecha:	12/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

**Ausencia de procedimientos para
la verificación de garantías recibidas
en créditos de consumo**

HH 7/16

CONDICIÓN

No se verifica las garantías recibidas en el momento de la presentación de los documentos para la solicitud de créditos de consumo.

CRITERIO

El art. 23 del reglamento de crédito de la Coac San Miguel de Pallatanga, menciona; “*el jefe de créditos de la cooperativa exigirá a los oficiales de crédito la verificación de la garantías presentadas por los socios, a través de las inspecciones de créditos, las mismas que serán filmadas y archivadas en digital en su respectiva carpeta*”.

CAUSA

- Inobservancia del manual de crédito.
- Falta de interés de los oficiales de crédito en el momento que realizaron las inspecciones en créditos de consumos, dado que estos no superan los \$1.000,00.

EFECTO

La cooperativa no mantuvo datos y garantías reales de los socios que han acudido a realizar solicitudes de créditos de consumo, lo cual provocó un incremento en el índice de morosidad del 6,35% en dicha cartera, teniendo en cuenta que el sistema cooperativo tiene un promedio de 4%.

CONCLUSIÓN

El departamento de crédito desconoció las políticas inmersas en el manual de crédito, el art. 23 del reglamento de crédito de la Coac San Miguel de Pallatanga, menciona: el jefe de créditos de la cooperativa exigirá a los oficiales de crédito la verificación de la garantías presentadas por los socios, a través de las inspecciones de créditos, las mismas que serán filmadas y archivadas en digital en su respectiva carpeta, ocasionando un incremento en el índice de morosidad del 6,35.

Elaborado por:	ML	Fecha:	12/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

RECOMENDACIÓN

HH 8/16

Al Consejo de Administración y Gerente

Deberán actualizar el manual de crédito, además de difundirlo y exigir el cumplimiento del mismo a todo el personal involucrado.

Al oficial de crédito

Deberán constatar físicamente a través de las inspecciones realizadas la veracidad de las garantías presentadas por los socios en el momento de la recepción de la solicitud para créditos de consumo.

Elaborado por:	ML	Fecha:	12/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

**Ausencia de procedimientos para
la asignación de activos fijos**

HH 9/16

CONDICIÓN

La Cooperativa no posee políticas que regulen la asignación de activos fijos.

CRITERIO

El art. 63 del reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito indica: *“Las cooperativas adoptarán políticas internas de control para administrar prudentemente sus bienes, estas políticas serán aprobadas por el consejo de administración y sobre su cumplimiento deberán informar el consejo de vigilancia”*.

CAUSA

Carencia de políticas que regulen la asignación de activos fijos adquiridos por la Cooperativa.

EFECTO

Al año 2012 existió una moto deteriorada por la mala utilización y descuido del Sr. Cristian García – oficial de cobranzas, quien en ese entonces estuvo a cargo de dicho activo, por falta de un documento escrito en donde se responsabilice de la custodia de este bien hoy no se puede establecer responsables. Su reparación asciende a \$1,300.00 dólares.

CONCLUSIÓN

La cooperativa no mantuvo un manual de políticas que regulen la asignación de activos fijos, inobservando el art. 63 del reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito que indica: las cooperativas adoptarán políticas internas de control para administrar prudentemente sus bienes, estas políticas serán aprobadas por el consejo de administración. Ocasionando el deterioro de una moto por la mala utilización y descuido del Sr. Cristian García – oficial de cobranzas cuya reparación asciende a \$1,300.00 dólares.

Elaborado por:	ML	Fecha:	12/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

RECOMENDACIÓN

HH 10/16

Al gerente y miembros del consejo de administración

Deberán estructurar un manual de políticas y procedimientos para la administración y control de los activos fijos en la institución.

Elaborado por:	ML	Fecha:	12/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

**Información errónea reportada por el
Sistema Contable Conexus**

HH 11/16

CONDICIÓN

El software de la Institución entrega información errónea referente a reportes de cajas.

CRITERIO

La norma de Control Interno 404-10 Sistemas de información computarizados de la Contraloría General del Estado indica: *“Disponer de un sistema computarizado acorde con sus necesidades, mediante la optimización de sus recursos disponibles, así como la adopción de políticas que definan anticipadamente los aspectos de soporte técnico, mantenimiento y seguridad del sistema”*.

CAUSA

- El sistema informático Conexus no estuvo integrado con el sistema del cajero automático.
- Falta de adopción de políticas que definan anticipadamente los aspectos de soporte técnico, mantenimiento y seguridad del sistema.

EFFECTO

Informes o registros poco útiles, poco significativos o inexactos en el área de cajas.

Al culminar el día no refleja los saldos reales del efectivo que debe existir en caja, presentado reportes irreales, obligando a realizar cuadros manuales, esto conlleva una gran pérdida de tiempo y que existan desviaciones de dinero en algunos casos, tomando como referencia la última semana de junio, la diferencia que existió entre el reporte del sistema y el cuadro manual fue de \$8.625,00.

Elaborado por:	ML	Fecha:	12/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

CONCLUSIÓN

HH 12/16

La cooperativa no tuvo un sistema informático que cumpla con los requerimientos necesarios para el cual fue creado, la información que arrojó fue irreal y poco oportuna, incumpliendo con la norma de Control Interno 404-10 Sistemas de información computarizados de la Contraloría General del Estado que indica: disponer de un sistema computarizado acorde con sus necesidades, mediante la optimización de sus recursos disponibles, así como la adopción de políticas que definan anticipadamente los aspectos de soporte técnico, mantenimiento y seguridad del sistema, esto ocasiono una pérdida de tiempo y desviaciones de dinero en algunos casos, tomando como referencia la última semana de junio, la diferencia que existió entre el reporte del sistema y el cuadro manual fue de \$8.625,00.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente de la cooperativa

- Dispondrá de fondos para la adquisición de un nuevo software informático integrado con las transacciones que realiza el cajero automático, el mismo que permita controlar mejor el área de captaciones.
- Adoptar políticas que definan los aspectos de soporte técnico, mantenimiento y seguridad del sistema informático.

Elaborado por:	ML	Fecha:	12/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

Falta de segregación de funciones

HH 13/16

CONDICIÓN

El personal maneja módulos del paquete contable Conexus que no están dentro de sus funciones.

CRITERIO

La Norma General de Control Interno 401-01 Separación de funciones y rotación de labores de la Contraloría General del Estado menciona: *“La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares”*.

CAUSA

Falta de un manual de funciones de los empleados del área operativa.

EFEECTO

Manejo erróneo de la información y del software informático en el área de créditos.- el jefe de créditos Tglo. Carlos Acosta a más de tener acceso al módulo de cartera tuvo acceso al módulo de tesorería y transacciones de caja (depósitos y retiros), situación que conllevó a un fraude financiero de \$55.000,00.

CONCLUSIÓN

La cooperativa no tuvo un manual de funciones en el que se defina claramente las actividades que los empleados deben realizar acorde a sus puestos de trabajo, incumpliendo con la Norma General de Control Interno 401-01 Separación de funciones y rotación de labores de la Contraloría General del Estado que menciona: los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares, esto ocasionó un fraude financiero por parte del jefe de créditos Tglo. Carlos Acosta de \$55.000,00.

Elaborado por:	ML	Fecha:	19/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

RECOMENDACIÓN

HH 14/16

Al consejo de administración

Deberán diseñar un manual en el que se observe la separación de funciones de carácter incompatible y difundirlo entre el personal operativo, el mismo que regirá las actividades de cada uno de los empleados.

Elaborado por:	ML	Fecha:	19/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

**Desactualización de los procesos de
solicitud, aprobación, liquidación y recuperación
de cartera**

HH 15/16

CONDICIÓN

El oficial de créditos tiene dificultades por los vacíos que tiene el proceso de solicitud, aprobación, liquidación y recuperación de cartera de crédito, con lo que dificulta la emisión de reportes financieros de su gestión al no contar con las herramientas suficientes.

CRITERIO

El manual de administración y gestión crediticia de la Coac San Miguel de Pallatanga art. 15 literal b) indica: *“La cooperativa a través de un comité de crédito, definirá y actualizará las políticas y directrices crediticias así como vigilará que exista consistencia en las estrategias y en el proceso de otorgamiento de crédito con lo dispuesto en el Ministerio de Inclusión Económico y Social”.*

CAUSA

- Desactualización de las políticas de créditos y cobranzas.
- Descuido y negligencia por parte de los administrativos y diseñar una manual incompleto de crédito y cobranzas.

EFECTO

El control que se ejerce a cartera de crédito es ineficiente e inadecuado.

- Cartera de crédito comercial vencida (\$3.416,70)
Presenta un índice de morosidad del 0,56% esto indica que posee capacidad de cubrir la mora en la cartera bruta, el sistema cooperativo tiene un promedio del 5,35%.
- Cartera de crédito de consumo vencida (\$37.437,23)
Mantiene un índice de morosidad del 6,35% en relación al 4% que indica el sistema cooperativo, se aprecia que su posición en esta cartera es desfavorable.

Elaborado por:	ML	Fecha:	26/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

- Cartera de crédito para la microempresa vencida (\$68.770,80)
Muestra un índice de morosidad del 2,32% en relación al 1,32% que indica el sistema cooperativo.

CONCLUSIÓN

La cooperativa no actualizo los procesos de crédito, considerando que el departamento de crédito constituye una parte fundamental para ejecutar sus actividades en forma correcta, incumpliendo además con el manual de administración y gestión crediticia de la Coac San Miguel de Pallatanga art. 15 literal b) que indica: la cooperativa a través de un comité de crédito, definirá y actualizará las políticas y directrices crediticias así como vigilará que exista consistencia en las estrategias y en el proceso de otorgamiento de crédito con lo dispuesto en el Ministerio de Inclusión Económico y Social. Ocasionando un control ineficiente e inadecuado en cartera de crédito, la cartera de crédito comercial vencida por \$3.416,70 presenta un índice de morosidad del 0,56% el sistema cooperativo tiene un promedio del 5,35%; mientras que en cartera de crédito de consumo vencida por \$37.437,23 mantiene un índice de morosidad del 6,35% en relación al 4% que indica el sistema cooperativo, se aprecia que su posición en esta cartera es desfavorable.

RECOMENDACIÓN

Al gerente y miembros del consejo de administración

Se deberá actualizar los manuales tanto de crédito como de administración y gestión crediticia, esto ayudará a realizar los procesos de forma ordenada, eficiente, eficaz y dando cumplimiento con las disposiciones legales vigentes.

Elaborado por:	ML	Fecha:	26/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

4.1.1.2.4. ETAPA IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



**COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”
PROGRAMA DE AUDITORÍA
AL 31 DE DIC DE 2012**

IF/PA

OBJETIVO GENERAL:

Emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones en el informe final de auditoría.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Elaborar la carta de presentación previo al informe final de auditoría	IF1	ML	02/06/2014
2	Elaborar el informe final de auditoría	IF2 1-1/10	ML	02/06/2014

Elaborado por:	ML	Fecha:	18/05/2014
Supervisado por:	JB	Fecha:	20/06/2014

Pallatanga, 02 de junio de 2014

Ing. Paco Cevallos Vique

GERENTE GENERAL COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”

Presente.-

De mi consideración:

Una vez realizado el estudio y análisis de las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga, Cantón Pallatanga, período 2012; a través de la aplicación del método del COSO I pongo a disposición el informe final.

El informe que se adjunta constan los resultados obtenidos en base al análisis, incluyendo las respectivas recomendaciones que de seguro serán en beneficio de la Institución, siendo de su responsabilidad las acciones correctivas que tome a fin de mejorar los procedimientos para la buena conducción de la institución.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Marili Lemache Guevara

INVESTIGADORA – AUDITORA OPERATIVA

**INFORME
CONFIDENCIAL DE
AUDITORÍA**

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La realización de la Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga”, Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo. Período 2012 se llevó a cabo conforme a la Orden de Trabajo emitida el 06 de marzo de 2014 por la Dra. Jaqueline Balseca, Director del Trabajo de Titulación y conforme al Plan de Investigación aprobado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo con la finalidad de alcanzar el Estatuto de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Autorizado.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- a. Establecer el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentos y demás normas aplicables a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga”.
- b. Evaluar el Sistema de Control Interno a fin de determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía con la que se manejan las operaciones en la Institución.
- c. Formular las respectivas conclusiones y recomendaciones.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga”, Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, abarcara el período 2012.

4. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA COOPERATIVA

4.1. Reseña Histórica

Con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de los pallatangueros y a su vez apoyar a los sectores económicos agrícolas más necesitados del cantón, luego de varios intentos de formar cooperativas, el 06 de agosto de 1996 según acuerdo ministerial 1242 nació a la vida jurídica la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, con una veintena de socios y bajo la gerencia del Tglo. Hemilton Nolivos.

La Cooperativa ha alcanzado, en pocos años mucha solvencia económica y ha mantenido contactos permanentes con organismos de crédito del país.

Posteriormente, luego de quince años debido a su crecimiento periódico se ve en la necesidad de crear una nueva agencia, es así que el 15 de junio de 2011 se crea la Agencia en el cantón la Troncal, comprendiendo así que no solo se mejora las condiciones de vida de los pallatanguños sino más bien de todos los habitantes de la provincia y sus alrededores.

4.2. Misión

Fomentar el ahorro en los habitantes del cantón y a través de este brindar apoyo económico a sus asociados y mejorar las condiciones de económicas y de vida de los mismos y a su vez apoyar a los sectores más necesitados en especial a los pequeños agricultores de la zona.

4.3. Visión

Consolidarnos en una Cooperativa con una estructura económica, tecnológica y administrativa adecuada a las normas de prudencia y solvencia financiera, orientada a la prestación de servicios especializados en micro-finanzas, con cobertura nacional, que cuenta con directivos y personal comprometidos y consolidada como una alternativa de la Economía Popular y Solidaria en beneficio de nuestros socios y la comunidad.

4.4. Objetivos de la Cooperativa

Objetivo general

Captar recursos monetarios y otorgar diferentes tipos de créditos que ofrece la Cooperativa a los socios con la finalidad de impulsar su desarrollo.

Objetivos específicos

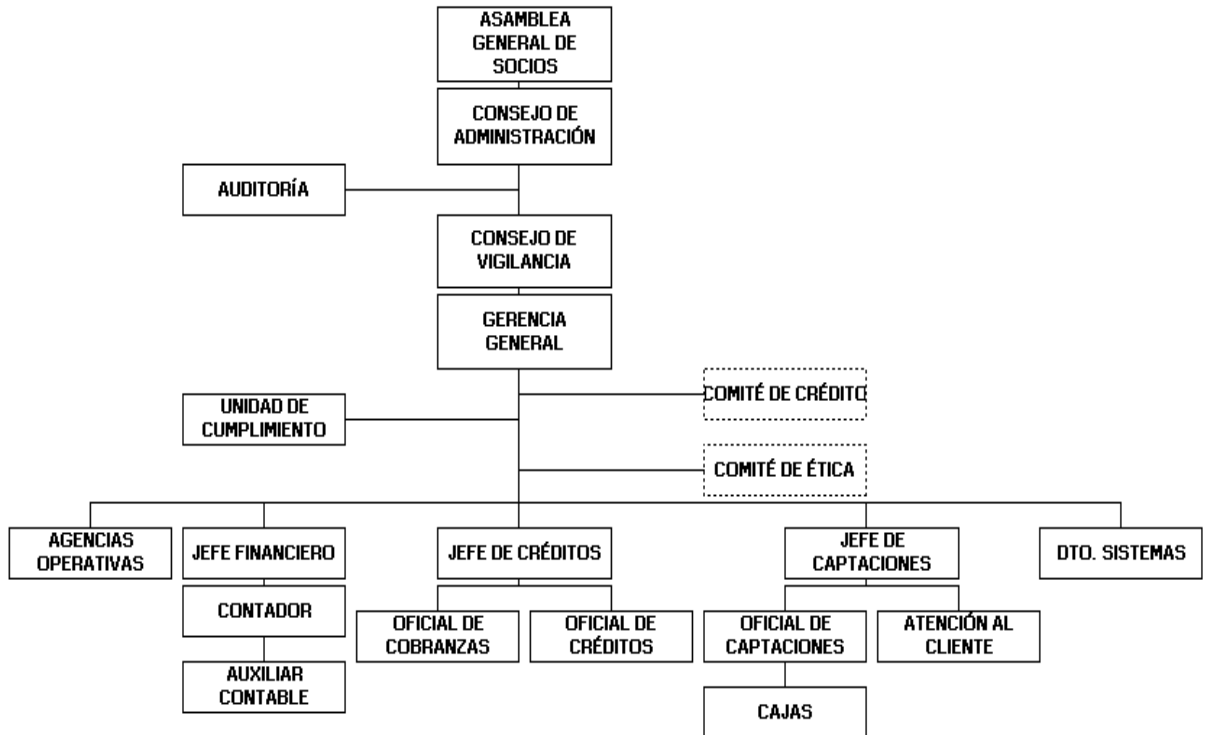
- Captar dinero mediante libretas de ahorro y certificados de depósitos a plazo fijo.
- Mantener participación activa con los socios.

4.5. Valores cooperativos

- Democracia Participativa.
- Solidaridad en la Gestión.

- Equidad y Proporcionalidad.
- Responsabilidad hacia la comunidad.

4.6. Organigrama Estructural



Fuente: COAC San Miguel de Pallatanga

Elaborado por: Marili Lemache G.

CAPÍTULO II

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Ausencia del código de ética profesional

CONCLUSIÓN 1.-

Durante el año 2012 se inobservo el artículo 3 del reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el que se menciona que las cooperativas se rigen por los valores y principios universales del cooperativismo, los mismos que deberán ser plasmados en un código de ética profesional que permita orientar al personal a cumplir responsablemente con sus actividades y que determine valores que rijan la conducta personal y por ende mejorar la conducta institucional, ocasionando un pago indebido de horas extras de \$26,503.00 dólares a más del uso inadecuado del vehículo institucional.

RECOMENDACIÓN 1.-

- A la Asamblea General de Socios

Se conforme la comisión de ética y disciplina los mismos que se encargaran de diseñar e implementar un Código de Ética Profesional.

- Al Gerente

Poner en marcha el proyecto de estructuración de un Código de Ética Profesional, así como la difusión del mismo, además de la capacitación del personal, con el fin de dar cumplimiento a los principios y valores institucionales.

Falta de capacitación al Personal

CONCLUSIÓN 2.-

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga” no estableció políticas de capacitación continua para el personal operativo, infringiendo el artículo 7 del reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro el que menciona: los empleados tendrán el derecho y la obligación de ser capacitados en los temas relacionados con la administración técnica y

financiera de su cooperativa conforme se establezca en el Programa de Capacitación anual de cada cooperativa y que en ningún caso contemplará menos de dos capacitaciones por año, ocasionando el pago por multas tributarias y retenciones asumidas el valor de \$1.722,28 producto del desconocimiento por parte de la Tlga. Mónica Cali.

RECOMENDACIÓN 2.-

- Al Gerente de la Cooperativa

La Cooperativa deberá capacitar continuamente al personal en todos los niveles, estas capacitaciones permitirán actualizar los conocimientos y por ende obtener resultados favorables en las actividades que realizan los empleados.

Ausencia de procedimientos para la identificación y valoración de los riesgos

CONCLUSIÓN 3.-

El consejo de administración y vigilancia no enfocó sus acciones en el control de riesgos de liquidez y morosidad, infringiendo el art. 57 del reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito que menciona: las cooperativas adoptarán políticas internas de control para administrar prudencialmente sus riesgos en función de las normas que la Junta Bancaria emita para el efecto, estas políticas serán aprobadas por el consejo de administración y sobre su cumplimiento deberán informar el consejo de vigilancia y auditoría externa. Esto ocasiono que la institución tenga \$1,00 para cubrir sus pasivos exigibles cuando el sistema cooperativo nacional exige que sea \$1,19.

RECOMENDACIÓN 3.-

- Al Presidente y Gerente de la cooperativa

La cooperativa deberá asignar los recursos necesarios para emprender acciones que permitan la planificación y organización a los directivos en diseñar un plan de mitigación de riesgos financieros, informáticos, de créditos, operacionales y de liquidez que permita disminuir o mitigar la ocurrencia de riesgos.

Ausencia de procedimientos para la verificación de garantías recibidas en créditos de consumo

CONCLUSIÓN 4.-

El departamento de crédito desconoció las políticas inmersas en el manual de crédito, el art. 23 del reglamento de crédito de la Coac San Miguel de Pallatanga, menciona: el jefe de créditos de la cooperativa exigirá a los oficiales de crédito la verificación de la garantías presentadas por los socios, a través de las inspecciones de créditos, las mismas que serán filmadas y archivadas en digital en su respectiva carpeta, ocasionando un incremento en el índice de morosidad del 6,35.

RECOMENDACIÓN 4.-

- Al Consejo de Administración y Gerente

Deberán actualizar el manual de crédito, además de difundirlo y exigir el cumplimiento del mismo a todo el personal involucrado.

- Al oficial de crédito

Deberán constatar físicamente a través de las inspecciones realizadas la veracidad de las garantías presentadas por los socios en el momento de la recepción de la solicitud para créditos de consumo.

Ausencia de procedimientos para la asignación de activos fijos

CONCLUSIÓN 5.-

La cooperativa no mantuvo un manual de políticas que regulen la asignación de activos fijos, inobservando el art. 63 del reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito que indica: las cooperativas adoptarán políticas internas de control para administrar prudencialmente sus bienes, estas políticas serán aprobadas por el consejo de administración. Ocasionando el deterioro de una moto por la mala utilización y descuido del Sr. Cristian García – oficial de cobranzas cuya reparación asciende a \$1,300.00 dólares.

RECOMENDACIÓN 5.-

- **Al gerente y miembros del consejo de administración**

Deberán estructurar un manual de políticas y procedimientos para la administración y control de los activos fijos en la institución.

Información errónea reportada por el sistema contable conexus

CONCLUSIÓN 6.-

La cooperativa no tuvo un sistema informático que cumpla con los requerimientos necesarios para el cual fue creado, la información que arrojó fue irreal y poco oportuna, incumpliendo con la norma de Control Interno 404-10 Sistemas de información computarizados de la Contraloría General del Estado que indica: disponer de un sistema computarizado acorde con sus necesidades, mediante la optimización de sus recursos disponibles, así como la adopción de políticas que definan anticipadamente los aspectos de soporte técnico, mantenimiento y seguridad del sistema, esto ocasiono una pérdida de tiempo y desviaciones de dinero en algunos casos, tomando como referencia la última semana de junio, la diferencia que existió entre el reporte del sistema y el cuadro manual fue de \$8.625,00.

RECOMENDACIÓN 6.-

Al Gerente de la cooperativa

- Dispondrá de fondos para la adquisición de un nuevo software informático integrado con las transacciones que realiza el cajero automático, el mismo que permita controlar mejor el área de captaciones.
- Adoptar políticas que definan los aspectos de soporte técnico, mantenimiento y seguridad del sistema informático.

Falta de segregación de funciones

CONCLUSIÓN 7.-

La cooperativa no tuvo un manual de funciones en el que se defina claramente las actividades que los empleados deben realizar acorde a sus puestos de trabajo, incumpliendo con la Norma General de Control Interno 401-01 Separación de funciones y rotación de labores de la Contraloría General del Estado que menciona: los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares, esto ocasionó un fraude financiero por parte del jefe de créditos Tglo. Carlos Acosta de \$55.000,00.

RECOMENDACIÓN 7.-

- Al consejo de administración

Deberán diseñar un manual de funciones y difundirlo entre el personal operativo, el mismo que regirá las actividades de cada uno de los empleados.

Desactualización de los procesos de solicitud, aprobación, liquidación y recuperación de cartera

CONCLUSIÓN 8.-

La cooperativa no actualizo los procesos de crédito, considerando que el departamento de crédito constituye una parte fundamental para ejecutar sus actividades en forma correcta, incumpliendo además con el manual de administración y gestión crediticia de la Coac San Miguel de Pallatanga art. 15 literal b) que indica: la cooperativa a través de un comité de crédito, definirá y actualizará las políticas y directrices crediticias así como vigilará que exista consistencia en las estrategias y en el proceso de otorgamiento de crédito con lo dispuesto en el Ministerio de Inclusión Económico y Social. Ocasionando un control ineficiente e inadecuado en cartera de crédito, la cartera de crédito comercial vencida por \$3.416,70 presenta un índice de morosidad del 0,56% el sistema cooperativo tiene un promedio del 5,35%; mientras que en cartera de crédito de consumo vencida por \$37.437,23 mantiene un índice de morosidad del 6,35% en relación al 4% que indica el sistema cooperativo, se aprecia que su posición en esta cartera es desfavorable.

RECOMENDACIÓN 8.-

- Al gerente y miembros del consejo de administración

Se deberá actualizar los manuales tanto de crédito como de administración y gestión crediticia, esto ayudará a realizar los procesos de forma ordenada, eficiente, eficaz y dando cumplimiento con las disposiciones legales vigentes.

Ing. Paco Cevallos Vique

GERENTE GENERAL DE LA COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”

Presente.-

De mi consideración:

Una vez realizado el estudio y evaluación del Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo. Período 2012, a través de cuestionarios de control interno y otras técnicas de auditoría, mi responsabilidad se limita en emitir una opinión sobre la seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos y a la eficiencia, eficacia y economía con la que se manejan las operaciones en la Institución, así como también el cumplimiento de las leyes y regulaciones correspondientes.

Nuestro análisis se realizó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la evolución del Sistema de Control Interno de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que la aplicación del control interno es la adecuada. La gran mayoría de los síntomas que percibimos a lo largo de la auditoría operacional obedecen a la dinámica que ha estado sujeta la empresa, producto de su rápido crecimiento, la creciente demanda de sus socios y la inexperiencia derivada de un cambio de condiciones de funcionamiento tan vertiginoso. La evaluación incluye al entendimiento y estudio de cada componente del control interno, Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información - Comunicación y Supervisión. Consideramos que nuestro estudio proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

En el ambiente interno se determinó que carecen de un código de ética, además de que existe un reglamento interno desactualizado donde no constan todas las funciones y

responsabilidades de cada uno de los empleados de la cooperativa, no se analiza los riesgos y tampoco se los clasifica de acuerdo al grado de importancia, finalmente en cuanto a las actividades de control el paquete contable presenta deficiencias que no permite brindar una información contable exacta y oportuna,

En mi opinión excepto por los hechos mencionados en el párrafo anterior, el control interno de la Cooperativa se presenta razonablemente en todos los aspectos importante en las áreas administrativas y financieras.

Atentamente,

Marili Lemache Guevara

INVESTIGADORA – AUDITORA OPERATIVA

CONCLUSIONES

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, cuenta con un reglamento interno desactualizado, donde no constan todas las funciones, actividades y responsabilidades de cada uno de los empleados de la institución.
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, no realiza capacitaciones continuas al personal, lo que ha ocasionado que los empleados presenten inconvenientes al realizar sus labores diarias.
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, no analiza los riesgos tanto internos como externos en los que puede incurrir la institución, así como también no se los clasifica de acuerdo al grado de importancia que tiene cada uno de ellos, los mismos que han ocasionado deficiencias en todos los procesos administrativos.
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, presenta una serie de deficiencias en cuanto al software informático, pues dicho sistema ha venido presentando información errónea y por ende poco confiable al área de captaciones y créditos.
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, carece de manuales de procedimientos actualizados de los diferentes procesos que realizan, por ejemplo: apertura de cuentas, cierre de cuentas, solicitud, aprobación, liquidación y recuperación de créditos, adquisición de activos fijos entre otros, permitiendo así que los empleados realicen sus actividades en forma empírica y algunas veces hasta errónea.
- ✓ Finalmente, la Administración en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, no evalúa directamente el desempeño en las actividades de los empleados, de tal manera que se desconoce el grado de cumplimiento en las actividades a ellos encomendadas.

RECOMENDACIONES

- Actualizar el Reglamento Interno, indicando claramente las funciones de cada empleado pues de este depende el éxito o fracaso institucional.
- Efectuar capacitaciones permanentes a los empleados de áreas operativas, de esta manera contribuirán al logro de la misión institucional.
- Identificar los riesgos institucionales tanto internos como externos así como clasificarlos dependiendo el grado de importancia que tenga cada uno de ellos, mediante un plan de mitigación de riesgos, el mismo que permitirá enfocarse en el análisis de los mismos y que no afecte a la institución.
- Actualizar el software informático de la institución con módulos que presenten información fiable y oportuna, la misma que permita tomar decisiones en bien de la Cooperativa.
- Actualizar los manuales de procesos y crear flujogramas de todas las actividades que se realice en la institución, de esta manera los empleados tendrán una guía para poder realizar sus actividades de forma correcta.
- Evaluar de forma periódica las actividades que realicen los empleados, pues esto permitirá conocer si se está dando cumplimiento con la misión y los objetivos institucionales.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- Hernández, R., et al. (2010) *Metodologías de la Investigación*. 5ª ed. México: McGraw-HILL/Interamericana.
- Juanes, R. (2009) *Auditoría Interna Integral: Administrativa Operacional y Financiera*. México: Editorial Electro-Comp.
- Napolitano, A., et al. (2011) *Auditoría de Estados Financieros y su documentación*. México: Ediciones Contables y Administrativas.
- Montilla, J.R. (2007) *Métodos de Investigación*. México: Editores Mexicanos Unidos.
- Tufiño, I. (2001) *Historia de Pallatanga*. Ecuador: Producción Gráfica.
- Victors, Z., et al. (2008) *Auditoría Interna Moderna*. 4ª ed. México: Ediciones Contables y Administrativas.

TESIS DE GRADO

- Chela, C. (2012) *Auditoría de Gestión al Colegio Técnico Dr. Camilo Gallegos Toledo de la Ciudad de Riobamba por el período 2010*. (Tesis inédita de ingeniería). Riobamba: ESPOCH.
- Guamán, A. (2013) *Auditoría Operativa en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Regional 3 en la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua. Período 2011*, (Tesis inédita de ingeniería). Riobamba: ESPOCH.
- Naranjo, P. (2012) *Auditoría Administrativa a la Jefatura de Recursos Humanos de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. Año 2010*. (Tesis inédita de ingeniería). Riobamba: ESPOCH.

LEYES Y REGLAMENTOS

- Corporación de Estudios y Publicaciones (2012) *Constitución de la República del Ecuador*, Sección I. Ecuador: C.E.P.

- Corporación de Estudios y Publicaciones (2012) Código de Trabajo, Sección I. Ecuador: C.E.P.
- Corporación de Estudios y Publicaciones (2012) Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, Sección. Ecuador: C.E.P.
- Corporación de Estudios y Publicaciones (2012) Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario (2012) Sección I. Ecuador: C.E.P.
- Editorial Jurídica del Ecuador (2012) Ley General del Sistema Financiero, Sección I. Ecuador: E.J.E.

SITIOS WEB

- Ruiz, C. (2009). *Papeles de Trabajo*. (Recuperado 2014-02-04) de <http://trabajos-contabilidad.blogspot.com/2009/06/papeles-trabajo.html>
- Revollar, C. (2010). *Características de la Auditoría Operativa*. (Recuperado 2014-02-04) de <http://www.monografias.com/trabajos7/auop/auop.shtml>
- Grimafaer. H. (2011). *Auditoría Operacional*. (Recuperado 2014-02-04) de <http://html.rincondelvago.com/auditoría-operacional.html>
- Puente, W. (2011). *Técnicas de Investigación*. (Recuperado 2014-02-04) de <http://rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Castillo, R. (2011). *Importancia de la Auditoría Operativa*. (Recuperado 2014-02-06) de <http://www.monografias.com/trabajos15/auditoría-operativa/auditoría-operativa.shtml>
- Yucra, L. (2011). *Auditoría Operativa y Administrativa*. (Recuperado 2014-02-06) de <http://auditoríaopertivayadministrativa.blogspot.com/2011/11/objetivos-y-alcance-de-la-auditoría.html>
- Gil, G. (2012). *Auditoría Operativa*. (Recuperado 2014-02-06) de <http://es.scribd.com/doc/53836548/Auditoría-Operativa-Ok>

- Scribd. (2012). *Administración de Operaciones*. (Recuperado 2014-02-08) de <http://pt.scribd.com/doc/5729/Administracion-de-Operaciones>
- Suarez, C. (2013). *Auditoría Operativa*. (Recuperado 2014-02-08) de <http://www.gerencie.com/auditoría-operativa.html>
- Zárate, E. (2013). *Componentes del Control Interno*. (Recuperado 2014-02-08) de http://www.degerencia.com/articulos/cinco_componentes_del_control_interno
- Arismendi, E. (2013). *Tipos y Diseño de Investigación*. (Recuperado 2014-02-08) de http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseño-de-la-investigación_21.html
- Erazo, S. (2013). *Sistema de Control Interno*. (Recuperado 2014-02-08) de <http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-definicion-de-control-interno/>

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”.

OBJETIVO:

Efectuar un diagnóstico que permita analizar la situación actual de la Cooperativa de ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga”

INSTRUCCIONES:

- a.** Las preguntas deben ser contestadas con la mayor seriedad y responsabilidad posible.
- b.** Marque con una x la respuesta que usted crea conveniente

Pregunta 1. ¿Se han realizado una Auditoría Operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga” durante el año 2012?

SI ()

NO ()

Pregunta 2. ¿Considera usted que la realización de una Auditoría Operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga permitirá identificar las falencias que se hallan en la Institución?

SI ()

NO ()

Pregunta 3. ¿Cree usted que la ejecución de la Auditoría Operativa contribuirá para el mejoramiento de los procesos administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga”?

SI ()

NO ()

Pregunta 4. ¿Considera usted que al emitir el Informe Final de Auditoría, este ayudará a la correcta toma de decisiones y al mejoramiento de los procesos administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Miguel de Pallatanga?

SI ()

NO ()

Nombre del Encuestado:

Encuestador: Marili Lemache G.

ANEXO 2
RUC DE LA COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0690074397001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: CEVALLOS VIQUE PACO GONZAGA

CONTADOR: ARTEAGA HARO DIEGO RENATO

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 06/08/1996 **FEC. CONSTITUCION:** 06/08/1996

FEC. INSCRIPCION: 18/11/1996 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 07/01/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: PALLATANGA Parroquia: PALLATANGA Barrio: CENTRAL Calle: 24 DE MAYO Número: 7
 Intersección: GARCIA MORENO Referencia ubicación: A UNA CUADRA DE LA IGLESIA Telefono Trabajo: 032919327
 Telefono Trabajo: 032919764 Email: coac_sanmiguel@hotmail.com Email: PACOGCEVALLO@GMAIL.COM Celular:
 0990032690

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPIES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 002	ABIERTOS:	2
JURISDICCION:	REGIONAL CENTRO III CHIMBORAZO	CERRADOS:	0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AFRM160407 **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA **Fecha y hora:** 07/01/2014 11:26:18

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0690074397001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 06/08/1996
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

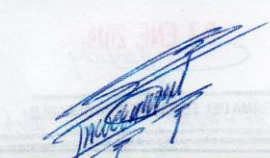
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: PALLATANGA Parroquia: PALLATANGA Barrio: CENTRAL Calle: 24 DE MAYO Número: 7
Intersección: GARCIA MORENO Referencia: A UNA CUADRA DE LA IGLESIA Telefono Trabajo: 032919327 Telefono Trabajo:
032919764 Email: coac_sanmiguel@hotmail.com Email: PACOGCEVALLO@GMAIL.COM Celular: 0990032690

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.:** 01/06/2011
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CAÑAR Cantón: LA TRONCAL Parroquia: LA TRONCAL Calle: 25 DE AGOSTO Intersección: 1 DE MAYO Referencia: A
MEDIA CUADRA DEL BANCO DE PICHINCHA Telefono Trabajo: 072423361 Email: pacogcevallo@gmail.com Celular: 0990032690


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SE VERIFICA QUE LOS DOCUMENTOS DE IDENTIDAD
Y CERTIFICADO DE VOTACION ORIGINALES
PRESENTADOS, PERTENECEN AL CONTRIBUYENTE.
07 ENE 2014
FIRMA DEL SERVIDOR RESPONSABLE
USUARIO: AFRM160407 AGENCIA: C/Ch

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AFRM160407 **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA **Fecha y hora:** 07/01/2014 11:26:18

ANEXO 3
MANUAL DE FUNCIONES COAC “SAN MIGUEL DE PALLATANGA”

MANUAL DE FUNCIONES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN MIGUEL DE PALLATANGA

ESTE MANUAL DE FUNCIONES Y REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL ES PROPIEDAD EXCLUSIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA EL CUAL HA SIDO ADECUADO EN EL MARCO DE LA LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO REGULADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE COOPERATIVAS

Gerente General	Mensual
-----------------	---------

g. Ocupación que supervisa a: Asistente de Sistemas

h. Responsabilidad sobre dinero y / o documentos financieros: Ninguno

i. Responsabilidad sobre información confidencial :

CONCEPTO	USD
Información financiera de la Cooperativa	Variable
Información personal de los socios y deudores	Variable

j. Responsabilidades sobre el servicio al socio

CONCEPTO	USD
Mantiene operativo el sistema para la atención al socio	-----

k. Esfuerzo mental: El trabajo requiere esfuerzo mental normal


l. Esfuerzo físico:

POSICIÓN DEL CUERPO	TIPO DE TRABAJO	% DEL DÍA
Sentado	Escritorio	60
Caminando	coordinando	40

m. Condiciones de trabajo: En oficina

El presente Manual "DE FUNCIONES" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Miguel de Pallatanga", fue leído, discutido y aprobado por el Consejo de Administración, en sesiones Ordinarias realizadas los días: 06 de noviembre, 14 noviembre y el 20 de noviembre y es de aplicación obligatoria a partir del 1ero de enero del 2013.

POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN,


Prof. Patricio Silva
PRÉSIDENTE


Sra. Cristina Villa
SECRETARIA

ANEXO 4
MANUAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN CREDITICIA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SAN MIGUEL DE PALLATANGA"

MANUAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
CREDITICIA

Pallatanga, Ecuador

12. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE CREDITOS

12.1 Revisión y Actualización

La adecuada administración del presente Manual de Políticas de Crédito, estará confiada a la Gerencia General de la Cooperativa.

Las modificaciones y actualizaciones del Manual y Reglamento de Crédito serán producto de los cambios que se produzcan en las políticas, normas y procedimientos de la gestión de crédito, estos deberán ser resueltos por el Consejo de Administración previo a su inclusión.

Los cambios producidos en el ámbito legal o regulativo no requerirán la aprobación del Consejo de Administración, sin embargo el Gerente General realizará un oficio en el que se comunique los cambios realizados a esta instancia.

El presente Manual de Crédito fue leído, discutido y aprobado por el Consejo de Administración en sesiones celebradas el 04; 11; 18 y 25 de mayo, 29 de Junio y 06 de julio del 2010.


A partir de la aprobación del presente manual quedan expresamente derogadas todas las disposiciones que sobre este tema estuvieren vigentes a la presente fecha.


Lcdó. Manuel Ramírez T
PRESIDENTE


Prof. Patricio Silva
SECRETARIO


CERTIFICO:

Que el presente Manual de Crédito de la Cooperativa "San Miguel de Pallatanga", ha sido leído, discutido y aprobado por el Consejo de Administración en sesiones realizadas el 04; 11; 18 y 25 de mayo, 29 de Junio y 06 de julio del 2010.


Prof. Patricio Silva
SECRETARIO

Pallatanga, 6 de julio de 2010

EJECUTESE


Lcdó. Manuel Ramírez T.
PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA

ANEXO 5
REGLAMENTO DE CRÉDITO COAC "SAN MIGUEL DE PALLATANGA"
MANUAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN CREDITICIA

1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SAN MIGUEL DE PALLATANGA"

REGLAMENTO DE CRÉDITO

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Miguel de Pallatanga", en uso de las atribuciones que le confiere la transitoria primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, emite el presente Reglamento de Crédito reformado que regirá a partir del 04 de julio del 2012.

TITULO I

CAPITULO 1

PROCEDIMIENTOS

Art. 1.- La concesión de créditos seguirá el siguiente trámite;

- Entrevista del socio solicitante con el Oficial de Crédito y en casos especiales con el/la Gerente.
- Presentación de la solicitud.
- Informe de Cartera.
- Informe del Inspector de Crédito.
- Aprobación por la comisión de Crédito.
- Suscripción del pagaré.
- Entrega del crédito.

Art. 2.- En la entrevista del socio con el oficial de crédito se fijará el destino del crédito, el monto, los plazos, las formas de pago y las garantías pertinentes.


Art. 3.- En el Departamento de Crédito, se llenará la solicitud y se receptorán los documentos (fotocopias de la cédula y papeleta de votación) del socio, su cónyuge y de los garantes propuestos.

Art. 4.- Luego de la solicitud, el oficial de Créditos realizará el informe respectivo sobre el monto de ahorros, certificados de aportación, historial de pago en anteriores créditos y la verificación en la Central de Riesgos.

Art. 5.- El Inspector de Crédito emitirá su informe, previa la inspección en el domicilio del socio y en el sitio de la inversión si fuere el caso, acerca de las condiciones económicas del socio; su capacidad de pago y demás circunstancias que pueden

CERTIFICO:

Que la presente reforma al Reglamento de Crédito de la Cooperativa "San Miguel de Pallatanga", ha sido discutida y aprobada por el Consejo de Administración en sesiones ordinarias realizadas los días 24 de junio y 03 de julio del 2012, y entrará en vigencia a partir del 04 de julio del 2012.



Srta. Cristina Villa.

SECRETARIA

PRESIDENTE DEL CONCEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAN MIGUEL DE PALLATAANGA,

Pallatanga, 04 de julio del 2012,

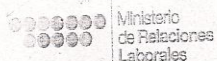
EJECUTESE:



Prof. Patricio Silva.

PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA

ANEXO 6 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO



Ministerio
de Relaciones
Laborales

Nº 1207 -2012-DRTA

Que el Reglamento Interno de Trabajo de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA, ubicada en la provincia de Chimborazo, cantón Pallatanga, parroquia Pallatanga, barrio Central, calle 24 de mayo No. 7, y García Moreno, cumple con todos los requisitos de Ley; y;

En USO de la facultad establecida en el artículo 64, del Código de Trabajo:

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar el Reglamento Interno de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA, ubicada en el cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo, sin ninguna modificación:

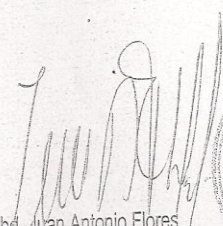
Art. 2.- Quedan incorporadas al Reglamento de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA, todas las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo, las que prevalecerán en todo caso, así como las disposiciones del Contrato Colectivo, si lo hubiere, en especial todo lo aplicable de la Constitución de la República del Ecuador.

Art. 3.- La presente Resolución de aprobación, será parte integrante del Reglamento Interno de Trabajo, por lo que deberá publicarse junto a él.

Art. 4.- REGÍSTRESE.

COMUNÍQUESE

Ambato, 25 de Septiembre del 2012


Abg. Juan Antonio Flores
DIRECTOR REGIONAL DEL TRABAJO
Y SERVICIO PÚBLICO DE AMBATO.



República del Salvador Nro.- 34-183 y Suiza
Telf.: + (593 2) 381 4000
www.relacioneslaborales.gob.ec

ARTICULO 42.- RESPONSABILIDADES PECUNIARIAS: Los trabajadores que tienen a su cargo dinero, valores, bienes y enseres en general de la Cooperativa, son personal y pecuniariamente responsables de toda pérdida, deterioro, destrucción, que se produzcan por su negligencia y se atenderán a las políticas, disposiciones o reglamentos que la Cooperativa defina para estos casos, sin perjuicio de la solicitud de Visto Bueno que puede presentarse en caso de acciones culposas o dolosas.

ARTICULO 43.- EGRESOS DE ALMACENES Y BODEGAS: Los Responsables de almacenes o bodegas, ingresarán y egresarán los productos y bienes en general puestos bajo su custodia, de acuerdo a las políticas, disposiciones o reglamentos que se dictarán para el efecto.

ARTICULO 44.- ACCIONES CIVILES O PENALES: En caso de destrucción, pérdida o deterioro de los bienes de la Cooperativa por culpa y/o negligencia del trabajador a cuyo cargo se hallan, la Cooperativa, sin perjuicio de las sanciones que establece el Código de Trabajo y este Reglamento, podrá ejercer sus acciones civiles y/o penales en contra del culpable, así como a exigir las indemnizaciones por daños y perjuicios, siempre y cuando estas sean probadas conforme a derecho.

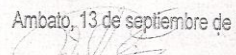
ARTICULO 45.- MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN CONTRA DE LA EXPLOTACIÓN LABORAL O ECONOMICA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.- La Cooperativa se obliga a dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 46, numeral 2 de la Constitución de la República del Ecuador, de igual forma a lo señalado en los Arts. 19, literal K, 20, 35, 40, 79, 135, 136 y 138 del Código de Trabajo y Arts. 81, 82, 83, 84, 85, 87, 88, 89 y 90 del Código de la Niñez y la Adolescencia, so pena de las sanciones que se pudiera imponer conforme lo determinan el Art.156 del Código de Trabajo y Art. 85 del Código de la Niñez y Adolescencia.

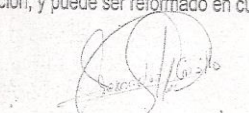
ARTICULO 46.- FUNCIONARIOS AUTORIZADOS: Sólo el Gerente de la Cooperativa es la persona facultada para contratar trabajadores, conceder ascensos, aumentos de remuneraciones, premios o incentivos, entre otros; a falta de dicho Gerente, tendrán estas facultades su representante, mandatario o delegado mediante documento escrito.

ARTICULO 47.- ENUMERACIONES: Las enumeraciones relacionadas con obligaciones, prohibiciones o faltas en general no son taxativas; por tanto, todo cuanto no estuviere expresamente constando en dichas enumeraciones, y que sea similar o afín, será valorado a criterio de la Cooperativa como suficiente fundamento para lo que corresponda.

ARTICULO 48.- VIGENCIA Y REFORMA: El presente Reglamento entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación; y puede ser reformado en cualquier época, previo el trámite correspondiente.

Ambato, 13 de septiembre de 2012.


Néstor Patricio Silva Cabezas
PRESIDENTE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MIGUEL DE PALLATANGA"
LTDA.


Mónica Alexandra Pérez Criollo
GERENTE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MIGUEL DE PALLATANGA"
LTDA.

ANEXO 7
FOTOS COAC SAN “MIGUEL DE PALLATANGA”

