



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

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del título de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**TEMA:**

“AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUC, DE LA CIUDAD DE  
RIOBAMBA; PROVINCIA DE CHIMBORAZO – PERÍODO  
2013”

**AUTORA:**

**KATHERINE FERNANDA GALLEGOS GARCÍA**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certifico que el presente trabajo de investigación desarrollado por la Srta. Katherine Fernanda Gallegos García previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., fue revisado y corregido siendo su contenido original en su totalidad, por lo que se autoriza su presentación.

---

Lic. Iván Patricio Arias González  
**DIRECTOR DEL TRIBUNAL**

---

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Katherine Fernanda Gallegos García, estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que las ideas expuestas en el contenido del presente trabajo de investigación son en su totalidad responsabilidad de la autora.

Katherine Fernanda Gallegos García

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación primordialmente quiero dedicarle a Dios, quien me ha bendecido y ha guiado cada uno de mis pasos durante toda mi vida, a mis padres Guido y Myriam quienes son mi pilar fundamental, ya que con su ayuda he podido conseguir cada uno de mis logros y metas propuestas a lo largo de mi vida, por ser quienes me han alentado, me han inculcado buenos valores y me han brindado su confianza para poder ser una persona independiente y tener seguridad en mi misma de que todo lo que me proponga lo puedo lograr con esfuerzo y sacrificio.

A mi hermano Luis quien ha sido un buen ejemplo y que con sus consejos día a día me ha enseñado a madurar y ser una mejor persona, a mis profesores y amigos con quienes a lo largo de esta carrera he aprendido y he compartido muchas cosas de bien que me servirán y perduraran por siempre en lo más profundo de mi corazón.

A todas las personas que han confiado en mí y en mi capacidad y que siempre me han dado sus palabras de aliento para salir adelante y seguir alcanzando los anhelos de mi vida.

*Katherine Fernanda Gallegos García*

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar una de mis metas tan anheladas quiero agradecer principalmente a Dios por otorgarme tantas bendiciones y permitirme cumplir cada una de las metas que me he propuesto en mi vida.

A mis padres y hermano por ser quienes siempre han estado a mi lado alentándome y apoyándome para poder salir adelante, quienes me han enseñado a ser una persona de bien y han confiado siempre en mis capacidades para poder alcanzar mis logros aspirados.

Agradezco a mi querida Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por las autoridades y profesores quienes han sido la guía primordial para formarme como profesional y por sus valiosas enseñanzas para poder culminar con éxito esta meta.

De manera especial agradezco al Lic. Iván Arias y al Ing. Víctor Cevallos quienes han sido mi apoyo y guía para el desarrollo y culminación de mi trabajo de titulación.

Agradezco al Abg. Alfredo Guamán por la apertura y colaboración en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, quienes cordialmente han cooperado en el transcurso del desarrollo de mi trabajo de titulación.

*Katherine Fernanda Gallegos García*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos .....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo.....	xii
Summary.....	xiii
Introducción .....	1
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1. Formulación del problema de investigación.....	3
1.1.2. Delimitación del problema.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3. OBJETIVOS .....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos .....	5
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	6
2.1.1. Antecedentes Históricos .....	6
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	6
2.2.1. Definiciones de Auditoría.....	6
2.2.2. Naturaleza de la Auditoría .....	7
2.2.3. Tipos de Auditoría .....	7
2.2.4. Ejemplos de tipos de auditoría.....	9
2.2.5. Antecedentes de Auditoría Operacional .....	9
2.2.6. Definiciones de Auditoría Operacional .....	11

2.2.7.	Objetivos de la Auditoría Operacional .....	12
2.2.8.	Alcance de la Auditoría Operacional.....	13
2.2.9.	Importancia de la Auditoría Operacional.....	14
2.2.10.	Enfoque general en relación con las auditorías operacionales .....	14
2.2.11.	Fases en la Auditoría Operacional .....	15
2.2.12.	Normas de Auditoría.....	19
2.2.13.	Técnicas de auditoría .....	21
2.2.14.	Procedimientos / pruebas de auditoría .....	21
2.2.15.	Programas de auditoría .....	23
2.2.16.	Papeles de trabajo .....	23
2.2.17.	Evidencia de Auditoría .....	24
2.2.18.	Riesgo de Auditoría .....	27
2.2.19.	Hallazgos de la Auditoría Operativa.....	29
2.2.20.	Marcas de Auditoría.....	31
2.2.21.	Índices de Auditoría.....	32
2.2.22.	Informe de la Auditoría Operativa.....	32
2.2.23.	Control Interno.....	37
2.2.23.1.	Definición de Control Interno .....	37
2.2.23.2.	Clasificación del control interno.....	37
2.2.23.3.	Objetivos de Control Interno .....	38
2.2.23.4.	Elementos del Control Interno .....	38
2.2.24.	Control Interno COSO .....	41
2.2.24.1.	Definición de COSO .....	41
2.2.24.2.	Componentes .....	42
2.2.25.	Administración de riesgo empresarial o E.R.M.....	48
2.2.25.1.	Definición del E.R.M.....	48
2.2.25.2.	Fundamentos del E.R.M. ....	49
2.2.25.3.	Beneficios de la E.R.M. ....	49
2.2.25.4.	Componentes del E.R.M.....	50
2.2.26.	Flujogramas .....	53
2.3.	<b>HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER .....</b>	<b>56</b>
2.3.1.	Hipótesis General.....	56
2.3.2.	Hipótesis Específicas .....	56
2.4.	<b>VARIABLES .....</b>	<b>56</b>

2.4.1.	Variable Independiente .....	56
2.4.2.	Variable Dependiente .....	56
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		57
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	57
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	58
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS .....	58
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		60
4.1.	“AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUC, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA; PROVINCIA DE CHIMBORAZO – PERÍODO 2013.” .....	60
4.1.1.	ARCHIVO PERMANENTE .....	60
4.1.2.	ARCHIVO CORRIENTE.....	85
CONCLUSIONES .....		220
RECOMENDACIONES.....		221
BIBLIOGRAFÍA .....		222
LINKOGRAFÍA .....		222
ANEXOS .....		223

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Ejemplos de los tres tipos de auditorías.....	9
Tabla 02: Marcas de Auditoría .....	31
Tabla 03: Elementos del control interno .....	40
Tabla 04: Simbología de flujogramas .....	54
Tabla 05: Ejecución de Auditoría Operacional.....	94
Tabla 06: Se ha implantado un sistema de control interno .....	95
Tabla 07: Administración existente en la Cooperativa.....	96
Tabla 08: Manual de funciones donde se detalle las labores del personal .....	97
Tabla 09: Frecuencia de capacitaciones del personal .....	98
Tabla 10: Correcta estructura de misión y visión .....	100
Tabla 11: Control de actividades de la Cooperativa .....	101
Tabla 12: Necesidad de una herramienta administrativa .....	102
Tabla 13: Línea de autoridad y responsabilidad .....	103
Tabla 14: Planes preventivos para reducir riesgos.....	104
Tabla 15: Microcréditos.....	164
Tabla 16: Créditos de consumo .....	164
Tabla 17: Terreno, Vivienda o Arreglo .....	165
Tabla 18: Agricultura y Ganadería .....	165

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas .....	19
Gráfico 02: Anatomía del informe de Auditoría Operacional .....	33
Gráfico 03: Esfera esquemática del control interno y sus elementos .....	39
Gráfico 04: Ejecución de Auditoría Operacional .....	94
Gráfico 05: Se ha implantado un sistema de control interno .....	95
Gráfico 06: Administración existente en la Cooperativa.....	96
Gráfico 07: Manual de funciones donde se detalle las labores del personal .....	97
Gráfico 08: Frecuencia de capacitaciones del personal .....	98
Gráfico 09: Correcta estructura de misión y visión .....	100
Gráfico 10: Control de actividades de la Cooperativa.....	101
Gráfico 11: Necesidad de una herramienta administrativa.....	102
Gráfico 12: Línea de autoridad y responsabilidad .....	103
Gráfico 13: Planes preventivos para reducir riesgos .....	104
Gráfico 14: Estructura Orgánica .....	110

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Guía de entrevista preliminar de auditoría.....	223
Anexo 02: Solicitud de información de la Cooperativa.....	226
Anexo 03: RUC de la Cooperativa .....	227
Anexo 04: Cambio de dirección de la Matriz de la Cooperativa.....	229
Anexo 05: Publicidad de la Cooperativa/servicios que ofrece .....	230
Anexo 06: Requisitos de microcrédito, condiciones, apertura de cuenta y servicios de la Cooperativa.....	231
Anexo 07: Solicitud de crédito .....	232
Anexo 08: Solicitud personal.....	233
Anexo 09: Solicitud del Garante.....	235
Anexo 10: Pagaré.....	237
Anexo 11: Tabla de amortización.....	238

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Se desarrolla el trabajo de investigación “Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo - período 2013”, con el propósito de evaluar los procesos operativos y determinar la eficiencia, eficacia y economía con que son manejados los diferentes recursos.

En dicha auditoría se empleó métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, los mismos que fueron proporcionados por el personal de la entidad para la verificación de la hipótesis.

En la planificación de auditoría se evaluó el Control Interno a través de cuestionarios, analizando cada uno de los componentes y subcomponentes del método COSO II, mientras que en la ejecución de auditoría se aplicó cédulas narrativas y se realizó flujogramas de cada uno de los procesos para determinar los nudos críticos existentes en los mismos, donde se pudo obtener una serie de hallazgos como la inexistencia del Reglamento Interno, manual de procedimientos, manual de funciones; carencia de políticas; falta de personal capacitado; entre otros.

Se concluye con el Informe Final de Auditoría, donde se exponen cada una de las conclusiones y recomendaciones determinadas en base al RLOEPS y a la LOEPS, por lo que se sugiere que sean tomadas en consideración por parte del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y del Gerente y tomen las acciones necesarias para el mejoramiento de las falencias que han sido expuestas.

Palabras claves: RLOEPS: Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, LOEPS: Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

---

Lic. Iván Patricio Arias González

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **SUMMARY**

The research “Operational Audit to the Credit Union Alli Tarpuc” of Riobamba, Chimborazo province – period 2013, is developed with the purpose of evaluating the operational processes and determine the effectiveness, efficiency and economy with which different resources are handled different resources.

The audit employed methods, techniques and tools for data collection, they were provided by staff of the institution for the verification of the hypothesis.

In planning audit internal control is assessed using questionnaires, analyzing each of the components and subcomponents with the method COSO II, while in the execution of audit, narrative flowcharts that were applied to each process they were conducted to determine existing critical knots in them where we could get a series of findings and a lack of internal regulations, operating procedures, user functions, lack of policy, lack of trained personnel, among others.

The research concludes with the final audit report, which displays each of the findings and recommendations determined based on RLOEPS and LOEPS, so it is suggested they should be taken into consideration by the Board of Directors, Supervisory Board and Manager and take the steps to improve the weaknesses that have been exposed.

Key words: RLOEPS: Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, LOEPS: Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

## INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito son aquellas que están legalmente constituidas como instituciones financieras sin fines de lucro, tienen por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

En el presente trabajo de titulación se realizará una “Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo – periodo 2013”, con el propósito fundamental de evaluar las actividades relativas a los procesos administrativos, financieros y crediticios que se ejecutan en la Cooperativa con el fin de determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía con que son manejados cada uno de los diferentes recursos, lo mismo que se logrará a través de la evaluación del sistema de Control Interno que nos ayudará a determinar las áreas críticas de la entidad, para posteriormente emitir un informe donde se establezcan las conclusiones y se pueda formular las recomendaciones a gerencia, respecto a las acciones que se deben tomar para mejorar en el futuro el logro de las metas, el costo invertido para lograrlas y la eficiencia con que se están realizando.

Detallaremos a continuación como está estructurado el presente trabajo investigativo: En el Capítulo I se establece el problema, su formulación, delimitación y la justificación del mismo, también consta del objetivo general y los objetivos específicos que se pretenden conseguir a lo largo de esta investigación.

El Capítulo II está conformado por el Marco Teórico, donde se detallan los antecedentes históricos de la Cooperativa, la fundamentación teórica necesaria referente a la auditoría operacional para tener una guía en la cual nos basaremos para la ejecución de la misma y por ultimo consta con la determinación de la hipótesis y sus variables.

El Capítulo III está estructurado por el Marco Metodológico donde consta la modalidad, los tipos de investigación, los métodos técnicas e instrumentos que serán utilizados para el análisis de los procesos y controles de la Cooperativa, en este capítulo también se

determinara la población y muestra con la que contaremos en la ejecución de la auditoría.

El Capítulo IV es la Propuesta donde se llevará a cabo la ejecución de la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, la cual cuenta con dos archivos el permanente donde se encuentra toda la información relacionada a la Cooperativa y el archivo corriente que está dividido en 4 etapas que son la preliminar, la planificación, la ejecución y la comunicación de resultados en el cual se presentará el informe final de auditoría, las conclusiones y recomendaciones respectivas las cuales serán comunicadas al Consejo de Administración, al Consejo de Vigilancia y a Gerencia de la entidad para que tomen las medidas correspondientes.

# **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, no se ha evaluado las metas propuestas y se ha determinado que sus procesos operativos son inadecuados ya que no existe una estructura operacional obteniendo las siguientes debilidades:

- ✓ Estructura administrativa deficiente, falta de organización ordenada, funcional, jerárquica y responsable.
- ✓ No existe un espacio físico y un servidor asignado que cumpla individualmente cada una de sus actividades designadas lo que produce pérdida de tiempo y recursos.
- ✓ Carencia de manuales de procedimientos y funciones los que no permiten un correcto desarrollo de los procesos y actividades por parte del personal.
- ✓ Inexistencia de un adecuado control operativo en los procesos crediticios lo que no nos permite minimizar su incidencia en la morosidad.

### **1.1.1. Formulación del problema de investigación**

¿De qué manera la falta de realización de una Auditoría Operacional ha impedido la evaluación de sus procesos con el fin de determinar los niveles de cumplimiento de eficiencia, eficacia y economía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo durante el período 2013?

### **1.1.2. Delimitación del problema**

Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Es indispensable la realización de una auditoría operacional con el propósito de expresar una opinión independiente, de forma individual o en conjunto, ya que permite una evaluación objetiva, sistemática y profesional de las actividades relativas a los procesos administrativos, financieros y crediticios que se ejecutan en la Cooperativa con el fin de determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía con que son manejados los diferentes recursos,

El desarrollo de la presente investigación servirá de aporte a la Cooperativa y a sus directivos, ya que permitirá evaluar sus procesos operacionales.

Descubrir la importancia, al identificar y analizar los diferentes riesgos crediticios que puede tener la Cooperativa con el fin de realizar un mejor estudio en el momento de otorgar los créditos, evitando así mayores costos y posibles pérdidas para la misma.

Una vez establecido el diagnóstico sobre la eficacia, economía y eficiencia, la Auditoría Operacional permite determinar las causas de los hallazgos que estén afectando dichos criterio y consecuentemente, formular las recomendaciones a la gerencia, respecto a las acciones que se deben tomar para mejorar en el futuro el logro de las metas, el costo invertido para lograrlas y finalmente la eficiencia con que se están realizando.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. Objetivo General**

Realizar una Auditoría Operacional para evaluar la eficiencia, eficacia y economía en cada uno de los procesos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo – período 2013.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1. Desarrollar un marco teórico respecto a la Auditoría Operacional para contrastar con la situación actual de los procesos administrativos, financieros y crediticios para el desarrollo de la investigación.
2. Elaborar procedimientos y técnicas de Auditoría Operacional para la obtención de información oportuna y confiable, evaluando los procesos administrativos, financieros y crediticios a fin de definir las áreas críticas y así llegar a establecer los hallazgos correspondientes.
3. Emitir un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones del desarrollo de la auditoría operacional, que permitan conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos operacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1. Antecedentes Históricos**

Hasta la presente fecha en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” no se ha realizado una Auditoría Operacional por lo que la presente será efectuada de manera más exhaustiva. Cabe recalcar que la última auditoría que ha sido realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” fue una Auditoría Financiera, la misma que fue llevada a cabo por auditores externos.

### **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.2.1. Definiciones de Auditoría**

“Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente.” (ARENS, Alvin; ELDER, Randal; BEASLEY, Mark, 2007, pág. 4)

“La “American Accounting Association” ha preparado la siguiente definición general de auditoría.

La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.” (COOK, John; WINKLE, Gary, 1987, pág. 5)

### 2.2.2. Naturaleza de la Auditoría

“Los usuarios externos de la información contable dependen de los contadores públicos, bajo el papel de auditores, para estar seguros de que la información contable recibida es confiable. Por lo general esta información aparece bajo la forma de balances generales, estados de resultados, estados de cambios en el capital contable, estados de cambios en la situación financiera; y las notas relacionadas con los mismos. En ocasiones se contrata a un auditor para que dictamine sobre información adicional, tal como la información sobre los efectos de cambios en precios y otra información suplementaria exigida por el Financial Accounting Standards Board (FASB). La afirmación que da el auditor por lo general se expresa bajo la forma de un dictamen en el sentido de que los estados financieros del cliente presentan su situación financiera y han sido elaborados justamente de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados, aplicados de manera consistente. (COOK, John; WINKLE, Gary, 1987, pág. 11)

### 2.2.3. Tipos de Auditoría

**“Auditoría administrativa.-** Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar el valor y lograr una ventaja competitiva sustentable.” (FRANKLIN, Enrique, 2013, pág. 15)

**“Auditoría financiera.-** Su propósito es dar una opinión sobre el estado que guarda la situación financiera de una organización. El análisis que realizan es desde un punto de vista retrospectivo, esto es, hacia el pasado de la organización. La objetividad y precisión es total. No existen medios términos ni cantidades incompletas.

**Auditoría ambiental.-** Examen analítico de las operaciones de una organización relacionadas con la contaminación y el riesgo ambiental que conllevan, grado de cumplimiento de la legislación ambiental y de los parámetros internacionales, con el objeto de mejorar su desempeño ambiental e implementar medidas preventivas y correctivas para proteger el medio ambiente.

**Auditoría al desempeño.-** Revisión y evaluación de los aspectos críticos para el cumplimiento de la misión y visión, basada en un análisis de los resultados de la organización respecto a los estándares establecidos.

**Auditoría de gestión de la calidad.-** Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoría y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas y programas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.

**Auditoría de riesgo.-** Es la que se lleva a cabo para prever una situación que pudiera ser desfavorable a un determinado ente o a la administración pública en su conjunto.

**Auditoría integral.-** Evaluación multidisciplinaria, independiente y bajo un enfoque sistemático del funcionamiento de una organización pública, privada o social de su relación con el entorno, con el objeto de proponer alternativas para el logro puntual de sus fines y el mejor aprovechamiento de sus recursos.

**Auditoría operacional.-** Examen y evaluación sistemática de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una organización, proyecto, programa, inversión o contrato, en particular de las unidades integrantes u operacionales específicas, con el propósito de determinar los grados de efectividad y economía alcanzados.

**Auditoría tecnológica.-** Auditoría orientada a analizar la infraestructura tecnológica de una organización con el fin de identificar problemas, carencias y puntos de mejora que servirán de base para una posterior definición de las distintas alternativas de arquitecturas y soluciones tecnológicas en sus procesos de negocio.” (FRANKLIN, Enrique, 2013, págs. 18-20)

## 2.2.4. Ejemplos de tipos de auditoría

“Los CPC (Contadores Públicos Certificados) realizan tres tipos de auditorías, como se ilustra con ejemplos en la figura 1.”

1. Auditoría operacional
2. Auditoría de cumplimiento
3. Auditoría de estados financieros

**Tabla 01: Ejemplos de los tres tipos de auditorías**

Tipo de Auditoría	Ejemplo	Información	Criterios establecidos	Evidencia disponible
<b>Auditoría operacional</b>	Evaluar si el procesamiento de nómina computarizada de H subsidiaria opera de manera eficiente y eficaz	Número de registros de nómina procesados en un mes, costos del departamento y número de errores	Estándares de la compañía para lograr eficiencia y eficacia en el departamento de nómina.	Reporte de errores, registros de nómina y costos de procesamiento de nómina.
<b>Auditoría de cumplimiento</b>	Determinar si se han cumplido los requerimientos del banco para continuación de un préstamo.	Registros de la compañía.	Disposiciones del contrato de préstamo	Estados financieros y cálculos del auditor
<b>Auditoría de estados financieros</b>	Auditoría anual de los estados financieros de Boeing	Estados financieros de Boeing	Normas de información financiera aplicables	Documentos, registros y fuentes externas de evidencia

**FUENTE:** (Arens, A; “Auditoría un enfoque integral”, 2007)

**ELABORADO POR:** Katherine Fernanda Gallegos García

## 2.2.5. Antecedentes de Auditoría Operacional

“El primer antecedente formal sobre el origen de la auditoría operacional se remonta al año 1945, cuando en ocasión de la conferencia anual de The Institute of Internal Auditors se incluye, para discusión en panel, el tema Scope of Internal Auditing of

Technical Operations (Alcance de la auditoría interna en operaciones técnicas). En el año de 1948, Arthur H. Kent, auditor interno de la Standard Oil Company of California, escribe un artículo denominado Audits of Operations (Auditorías de operaciones).

En 1945 Frederic E. Mints, auditor interno de la Lockheed Aircraft Corporation, comienza a utilizar de manera formal en sus trabajos y reportes el término Operational Auditing (Auditoría Operacional) como se conoce hasta la fecha, causando un gran revuelo entre la comunidad, por lo novedoso del nombre de esta naciente disciplina.

Y ya el primer pronunciamiento o referencia formal sobre la auditoría operacional lo da The Institute of Internal Auditors al incluir, en 1956, en su libro Bibliography of Internal Auditing, un capítulo (dentro de diez) denominado Operations Audits (Operaciones auditables).

A partir de entonces comienza a generarse una gran inquietud dentro de los profesionales de la auditoría interna en los Estados Unidos de Norteamérica, por adentrarse en esta nueva rama de especialización.

Las inquietudes derivaron en encomendar The Institute of Internal Auditors a su director de investigación y educación, Bradford Cadmus, se abocara a investigar y presentar una propuesta formal sobre la auditoría operacional.

El trabajo de Bradford Cadmus que provocó fuera considerado como el padre de la auditoría operacional, derivó en su libro denominado Operational Auditing Handbook (Manual de Auditoría Operacional) que fue publicado en el año de 1964 por The Institute of Internal Auditors.

El Manual de auditoría operacional de Cadmus presenta en su primer capítulo la naturaleza y filosofía de la auditoría operacional, como un análisis constructivo que debe llevar a cabo el auditor interno para coadyuvar en la mejora de las operaciones tendiendo a obtener mayor rentabilidad de ellas.

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

- ✓ Cuando un auditor revisa los registros de los ingresos, está haciendo auditoría financiera. Cuando observa como se trata a un cliente está actuando como auditor operacional.
- ✓ El auditor operacional debe asumir que es el dueño del negocio, que le pertenece. Antes que recomiende un cambio, que critique una operación, debe preguntarse a sí mismo que haría si fuera el dueño.
- ✓ El auditor operacional debe cuestionarse ¿Cómo revisaría el dueño su negocio si tuviera tiempo para hacerlo?
- ✓ La auditoría operacional debe considerarse como un estado de actitud, a manera de análisis, enfoque y raciocinio.
- ✓ La auditoría operacional infiere familiarizarse con las operaciones y sus problemas, siguiendo con el análisis y evaluación de los controles para asegurarse de que son los adecuados en aras de proteger a la organización.

La auditoría operacional evalúa la eficiencia, eficacia y economía con que están siendo utilizados los recursos.” (SANTILLANA, Juan, 2002, págs. 136-138)

#### **2.2.6. Definiciones de Auditoría Operacional**

“Una auditoría operacional evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización. Cuando se completa una auditoría operacional, por lo general, la administración espera recomendaciones para mejorar sus operaciones.” (ARENS, Alvin; ELDER, Randal; BEASLEY, Mark, 2007, pág. 14)

“Una auditoría operacional es un estudio de una unidad específica, área o programa de una organización, con el fin de medir su desempeño. Las operaciones del

departamento receptor de una compañía manufacturera, por ejemplo, pueden ser evaluadas en términos de su efectividad, es decir, de su éxito en lograr sus metas y responsabilidades establecidas. El desempeño también se juzga en términos de su eficiencia, es decir, el éxito en utilizar de la mejor manera los recursos disponibles para el departamento.” (WHITTINGTON, O. Ray; PANY, Kurt, 2000, pág. 9)

“El termino auditoría operacional se refiere a un examen completo de una unidad de operación o de una organización completa para evaluar sus sistemas, controles y desempeño, en la forma medida por los objetivos de su gerencia. Mientras que una auditoría financiera se centra en la medida de la posición financiera, en los resultados de las operaciones y en los flujos de efectivo de una entidad, una auditoría operacional se centra en la eficiencia, efectividad y economía de las operaciones. El auditor operacional evalúa los controles y sistemas de operación de la gerencia sobre actividades tan diversas como las compras, el procesamiento de datos, las entradas de mercancía, los despachos, los servicios administrativos, la publicidad y la ingeniería.” (WHITTINGTON, O. Ray; PANY, Kurt, 2000, págs. 595-596)

### **2.2.7. Objetivos de la Auditoría Operacional**

“Las auditorías operacionales con frecuencia son efectuadas por auditores internos para sus organizaciones. Los usuarios principales de los informes de auditoría operacional son los gerentes de distintos niveles, incluso el consejo de la administración. La administración de alto nivel requiere de opiniones en cuanto a que todos los componentes de una organización están trabajando para lograr las metas de la misma. La administración necesita, por ejemplo, lo siguiente:

1. Evaluaciones del desempeño de la unidad con relación a los objetivos de la administración u otros criterios convenientes.
2. Opinión en cuanto a que sus planes (según se enuncian en declaraciones de objetivos, programas, presupuestos y lineamientos) son integrales, consistentes y entendidos en los niveles operativos.

3. Información objetiva con relación a qué tan bien se están llevando a cabo sus planes y políticas en todas las áreas de operaciones y acerca de oportunidades para el mejoramiento en cuanto a eficacia, eficiencia y economía.
4. Información acerca de debilidades en los controles operativos, sobre todo a posibles fuentes de dispendio.
5. Opinión reiterada en cuanto a que es posible confiar en todos los informes de operaciones como una base para la acción.” (WHITTINGTON, O. Ray; PANY, Kurt, 2005, págs. 699-700)

### **2.2.8. Alcance de la Auditoría Operacional**

“Comprende el examen, la medición y los procedimientos aplicados profesionalmente por el auditor sobre los controles de información financiera y administrativa de una entidad o área específica de la misma, de acuerdo con las normas de auditoría que sean adaptables y a los objetivos de este tipo de auditoría y, por lo tanto, cubre e incluye la evaluación de los siguientes aspectos de manera especial:

- ✓ La integridad de los sistemas de información, a través de las propias medidas y procedimientos utilizados para identificar, precisar, clasificar, controlar y presentar la información financiera y operativa que aseguren su exactitud y corrección.
- ✓ El grado de cumplimiento de las políticas, planes, programas, procedimientos, leyes y reglamentos aplicables y vigentes al momento en que se ejecutaron las operaciones o actividades examinadas, tomando en cuenta los efectos significativos y la información correspondiente.
- ✓ La solidez y efectividad del control interno financiero y administrativo para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos y salvaguardas de los activos.

- ✓ La determinación del grado de cumplimiento de los objetivos y metas programadas y de los correspondientes procedimientos de control establecidos y que permita evaluar los resultados obtenidos frente a tales parámetros de medida.” (DÁVALOS, Nelson, 1990, págs. 48-49)

### **2.2.9. Importancia de la Auditoría Operacional**

“El ejercicio de la auditoría operacional infiere un cambio de actitud del auditor interno que la practica. Ya no se trata de revisar y examinar las cifras frías de unos estados financieros, ni de evaluar el comportamiento y desempeño de la administración. La actitud, ahora, es más de compenetrarse anímica y mentalmente en la vida misma, supervivencia y desarrollo de la entidad a la que presta sus servicios.

El auditor operacional no buscará respuestas satisfactorias que justifiquen un buen o mal resultado de operación; su enfoque será el de hacer preguntas inteligentes, en vez de buscar respuestas inteligentes. La filosofía de actuación del auditor operacional será con un enfoque de sacrificio a la búsqueda de la verdad, cuya respuesta es infinita.

El auditor operacional proporciona la experiencia y el cómo cubrir estas necesidades de trabajo, combinando su acción con las de aquellas personas que conocen la naturaleza exacta de las actividades de la operación relativa. Para proporcionar esta ayuda y alcanzar un máximo de provecho, se deberán encontrar fórmulas para administrar esas operaciones, de tal manera que produzcan los mejores resultados, o lo que es lo mismo, alcanzar en forma óptima los objetivos establecidos.” (SANTILLANA, Juan, 2002, págs. 138-139)

### **2.2.10. Enfoque general en relación con las auditorías operacionales**

Según O. Ray Whittington, Kurt Pany, 2000, “Auditoría un enfoque integral”, menciona que: En muchos aspectos el trabajo del auditor al realizar una auditoría operacional es similar al de una auditoría de estados financieros, pero hay algunas diferencias significativas. Los pasos pueden representarse como:

1. Definición del propósito
2. Familiarización
3. Investigación preliminar
4. Desarrollo del programa
5. Trabajo de campo
6. Informe de hallazgos
7. Seguimiento

**Definición del propósito.-** “La declaración general de una auditoría operacional incluye generalmente la intención de evaluar el desempeño de una organización, función o grupo de actividades particular. Sin embargo, esta declaración general debe ampliarse para especificar el alcance de la auditoría y la naturaleza del informe. Los auditores deben determinar específicamente cuales políticas y procedimientos deben ser evaluados y como se relacionan estos con los objetivos específicos de la organización.” (WHITTINGTON, O. Ray; PANY, Kurt, 2000, pág. 596)

### **2.2.11. Fases en la Auditoría Operacional**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc se regirá en las siguientes fases de auditoría operacional:

- ✓ Planificación
- ✓ Ejecución
- ✓ Informe de Auditoría

#### **FASE 1: PLANIFICACIÓN**

“En la planificación de la auditoría operacional deben precisarse y desarrollarse, por lo menos, los siguientes aspectos: objetivos, estudio preliminar, evaluación del sistema de control interno, diseño de procedimientos/pruebas y diseño de papeles de trabajo.

1. **Objetivos.-** La auditoría operacional, externa o interna, debe estar precedida de objetivos perfectamente definidos; ellos son la guía fundamental para adelantar todas las actividades del proceso de auditoría con suficiente claridad del grado de detalle y del alcance del trabajo.
2. **Estudio preliminar.-** En esta fase del proceso de auditoría operacional se obtiene información básica general de la organización; el propósito es familiarizarse con el ambiente administrativo y operativo global de la entidad auditada, especialmente en materia económica, organizacional y legal.
3. **Evaluación del sistema de control interno.-** Haciendo uso de los métodos que se emplean para evaluar el nivel de control interno en las organizaciones (entrevistas, cuestionarios, memorandos analíticos descriptivos, diagramas de flujo o de otro tipo) y que facilitan el conocimiento del estado de control global (de gestión e interno) de la organización, el auditor operacional debe diseñar el modelo o instrumento de evaluación que más se adapte a la situación en estudio.
4. **Diseño de procedimientos o pruebas de auditoría.-** A través de la evaluación del sistema de control interno y según las áreas críticas identificadas por el auditor, se diseñaran las pruebas que se consideren pertinentes. Los procedimientos o pruebas de auditoría constituyen la aplicación de las técnicas de auditoría y su finalidad es la de obtener información o evidencia suficiente y competente para respaldar el informe de auditoría en forma objetiva y satisfactoria.
5. **Diseño de papeles de trabajo.-** El diseño de estos papeles depende de las pruebas que vayan a ejecutarse y del nivel de detalle de la información requerida. Sin embargo, es necesario que el auditor planee el contenido del archivo permanente y del archivo corriente a partir de un índice que facilite la organización.

La planeación del trabajo del auditor es la fase más importante, ya que allí se diseña el sistema de auditoría que se va a utilizar durante todo el proceso auditable.

## **FASE 2: EJECUCIÓN**

En la fase de ejecución y análisis del proceso de auditoría se obtiene y analiza la información de las pruebas de auditoría previamente diseñadas. El análisis de la información debe basarse en los avances investigativos sobre gestión moderna, en el criterio del auditor, en la normatividad técnica y legal relacionada con el ente auditado y en la economía, eficiencia y efectividad de las operaciones.

- 1. Obtención de evidencias.-** Para tener éxito en la obtención de evidencias, el auditor debe ser sencillo, amable y respetuoso de la opinión de los demás, debe distinguirse por muy buenas relaciones humanas, un sentido positivo de la vida, sensibilidad social y, por sobre todo, una conducta ética a toda prueba, para asegurar la confianza del auditado y el éxito en la obtención de la evidencia. Es su obligación discutir con el auditado todos los hallazgos para conocer sus puntos de vista y las causas de los problemas.
- 2. Análisis de resultados.-** Los resultados de las pruebas de auditoría deben analizarse y organizarse de acuerdo con su naturaleza.
- 3. Diagnóstico.-** En esta fase se identifican, interpretan los hallazgos y se organizan en el orden de mayor a menor impacto en la organización; se debe tener cuidado de no incluir aquellos irrelevantes.
- 4. Pronóstico.-** Consiste en la descripción del impacto de cada uno de los hallazgos en el evento de no ser contrarrestados con los controles respectivos; es decir, se visualiza la problemática en que podrá caer la empresa si no atiende las recomendaciones de la auditoría.
- 5. Tratamiento.-** Es la solución que recomienda el auditor a la gerencia para atender los problemas implicados en los hallazgos.

El trabajo de auditoría, entonces, llega realmente hasta el diagnóstico, el pronóstico y el tratamiento. De aquí en adelante corresponde al personal de la organización el trabajo de concepción, diseño, desarrollo, implantación y mantenimiento del sistema de control interno.

### **FASE 3: INFORME DE AUDITORÍA**

En auditoría operacional, los hallazgos se van informando en la medida en que se detectan; la gerencia esta, de esa manera, debidamente informada y puede tomar las decisiones que se estimen pertinentes en forma oportuna.

Al finalizar el proceso de auditoría, el auditor presenta un informe completo de los resultados de la auditoría.

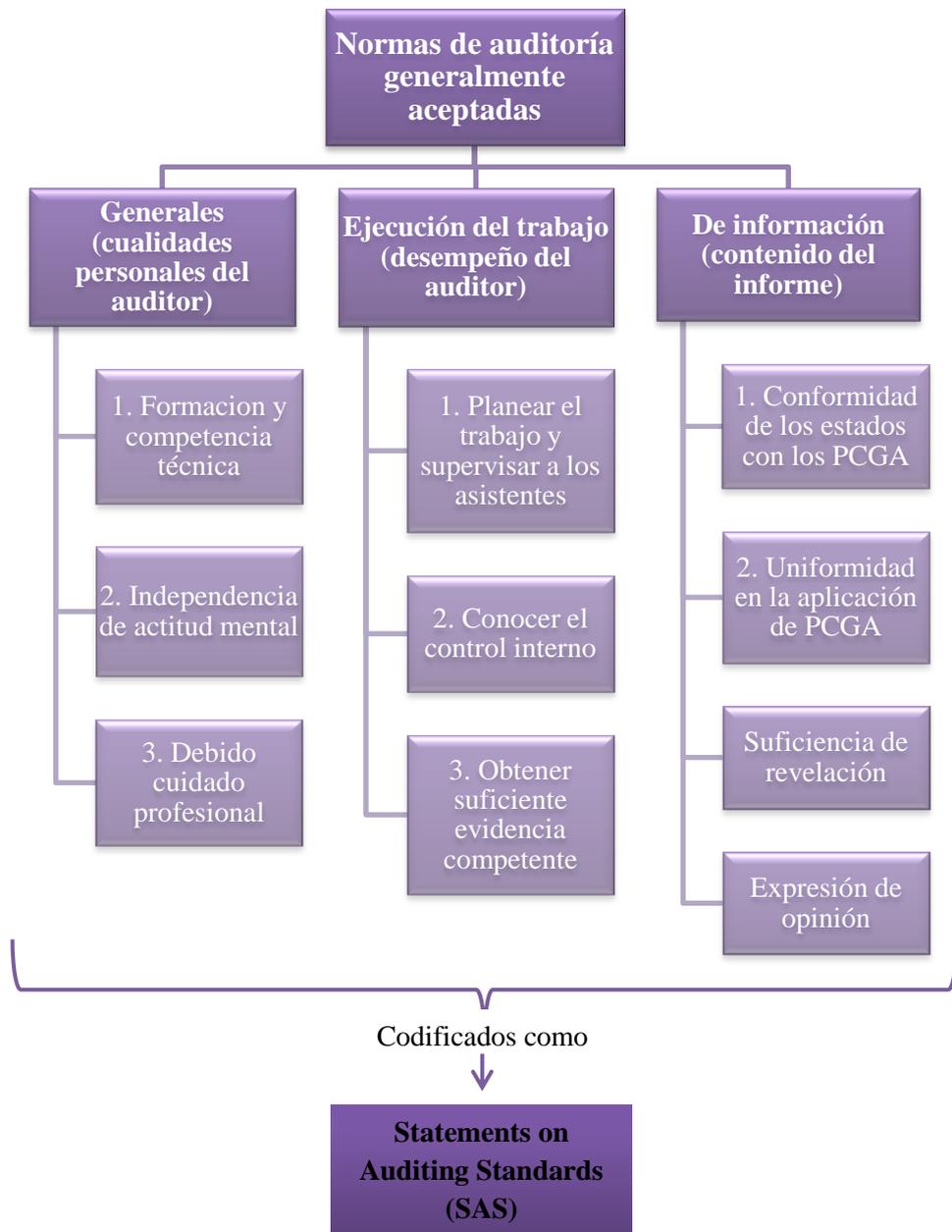
1. **Informes de acción inmediata.-** Los directivos y el personal operativo están interesados en que el auditor actúe constructiva, positiva y oportunamente frente a los problemas que vaya encontrando y no en que espere al final del trabajo cuando no haya remedio posible.
2. **Informe final.-** El informe final es el producto definitivo del trabajo del auditor y, con frecuencia, es lo único que conocen los altos directivos de la empresa en relación con el trabajo del auditor.

El informe final de auditoría debe enmarcarse en los objetivos preestablecidos de la auditoría y, por tanto, referirse a problemas de legalidad, economía, eficiencia y efectividad relacionados con el manejo administrativo y con los procesos operativos.

Sin excepción los informes deben discutirse previamente con los involucrados. Eso garantiza la veracidad de los hallazgos y de la amenaza crítica que conllevan para la organización.” (PINILLA, José, 1996, págs. 151-156)

## 2.2.12. Normas de Auditoría

**Gráfico 01: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas**



**FUENTE:** (Whittington, O; “Principios de Auditoría”; 2005)

**ELABORADO POR:** Katherine Fernanda Gallegos García

### Normatividad técnica

“La comunidad internacional de auditores ha acordado una serie de normas de orden técnico para asegurar la calidad del trabajo del auditor.

- 1. Normas personales.-** El auditor operacional deberá cumplir con las siguientes normas de orden personal:
  - a) Acreditar suficiente información académica y ética en el campo de las ciencias económicas con énfasis en teoría de la gestión moderna, y entrenamiento técnico;
  - b) Mantener una actitud mental independiente, durante todo el desarrollo del trabajo;
  - c) Ejecutar el proceso de auditoría con el debido cuidado y diligencia profesionales;
  
- 2. Normas para la ejecución del trabajo.-** El auditor operacional debe:
  - a) Aplicar los fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos del proceso administrativo en términos de planeación, organización, dirección y control de todas las actividades requeridas para ejecutar el trabajo de auditoría;
  - b) Evaluar el sistema de control interno vigente para identificar las áreas críticas y diseñar apropiadamente las pruebas de auditoría;
  - c) Obtener evidencia suficiente y competente a través de pruebas técnicamente diseñadas con el objeto de respaldar satisfactoriamente el informe de auditoría.
  
- 3. Normas para la preparación de informes.-** El auditor operacional deberá manifestar lo siguiente:
  - a) Si las operaciones se están realizando conforme a las normas legales y técnicas vigentes;
  - b) Si la entidad auditada se gerencia conforme a los lineamientos teóricos y prácticos de la gestión moderna;
  - c) Si los recursos de la organización auditada se están explotando con base en los criterios de valoración conocidos como de economía, eficiencia, efectividad y equidad;
  - d) Si el sistema de control interno asegura confiabilidad en los resultados de los procesos operativos y promueve el mejoramiento continuo de la calidad y de la productividad;
  - e) Si existen áreas críticas que ameriten implementación en materia de control interno; para ello deberán formularse oportunamente las recomendaciones

pertinentes acompañadas, en lo posible, de estudios de costo/beneficio con el objeto de que la gerencia cuente con suficientes elementos de juicio para decidir.” (PINILLA, José, 1996, págs. 120-122)

### **Normatividad legal**

“Hasta hoy, el ejercicio profesional de la auditoría operacional no está reglamentado. Se ejerce libremente. Sin embargo, es posible que en el futuro se regule su práctica social, como sucede con la auditoría financiera.

Sin embargo, el problema resulta complejo debido a que el ejercicio de la auditoría operacional es indiscutiblemente interdisciplinar, no monodisciplinar como sucede con la auditoría financiera; entonces surge el interrogante acerca de qué tipo de profesional debe ser el jefe de la función.” (PINILLA, José, 1996, pág. 122)

#### **2.2.13. Técnicas de auditoría**

“Las técnicas de auditoría son los instrumentos metodológicos que utiliza el auditor para obtener evidencia suficiente y competente durante el proceso de auditoría.

El auditor operacional utiliza normalmente las siguientes técnicas para obtener evidencia: interrogación, investigación, recálculo, verificación, análisis, comparación, comprobación, conciliación, confirmación, inspección, observación y flujogramación, entre otras.” (PINILLA, José, 1996, pág. 122)

#### **2.2.14. Procedimientos / pruebas de auditoría**

“Los procedimientos de auditoría, también denominados pruebas, resultan de la aplicación de las técnicas de auditoría en la etapa de obtención de información o evidencia para respaldar los informes.

Las pruebas que ejecuta el auditor operacional son de tres tipos: de cumplimiento, sustantivas y de doble propósito o finalidad.

### **De cumplimiento.**

Las pruebas de cumplimiento tienen por objeto verificar si el personal está trabajando con base en los procedimientos operativos y de control definidos y aprobados por la dirección y con las disposiciones legales vigentes sobre el particular. Naturalmente que el auditor deberá cerciorarse primero de la validez y adecuada interpretación y aplicación de las normas legales, y de la validez técnica de los procedimientos administrativos, operativos y de control, para posteriormente verificar su cumplimiento.

Las pruebas de cumplimiento son muy utilizadas por los auditores operacionales debido a que la naturaleza de su trabajo está en la evaluación de los procesos operativos.

### **Sustantivas.**

Las pruebas sustantivas se orientan fundamentalmente a examinar y evaluar las operaciones con base en los lineamientos teóricos modernos de la administración de negocio y los parámetros de medición de la auditoría operacional: economía, eficiencia, efectividad y equidad de las operaciones.

Dependiendo del acierto con que se apliquen los criterios de valoración o parámetros de medición de la auditoría operacional, el auditor podrá entender a fondo el objeto auditable y formular un diagnóstico deseable.

### **De doble propósito.**

Las pruebas de doble propósito comprenden la combinación de las pruebas de cumplimiento y sustantivas. En este tipo de pruebas se examinan y evalúan simultáneamente el grado de cumplimiento de los procedimientos operativos y de control y el nivel de economía, eficiencia, efectividad y equidad de las operaciones en las organizaciones, al tenor de los avances modernos de las ciencias administrativas.” (PINILLA, José, 1996, págs. 122-123)

### **2.2.15. Programas de auditoría**

“La redacción del programa de auditoría es un aspecto fundamental de la auditoría operacional. Solo después de familiarizarse por completo con la operación puede el auditor determinar todos los pasos de un programa de auditoría. Debido a que el conocimiento de la operación por parte del auditor aumenta de continuo durante la realización del examen, el programa de auditoría siempre está sujeto a modificaciones. No obstante, el auditor debe establecer un programa inicial de auditoría con base en la investigación preliminar. La consulta con el director del área bajo supervisión sobre los pasos a incluir en el programa de auditoría.” (COOK, John; WINKLE, Gary, 1987, pág. 406)

### **2.2.16. Papeles de trabajo**

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

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

El auditor debe preparar y conservar los papeles de trabajo, cuya forma y contenido dependen de las condiciones de aplicación de la auditoría, ya que son el testimonio que registra el trabajo efectuado y el respaldo de sus juicios y conclusiones.

Los papeles de trabajo tienen que elaborarse sin perder de vista que su contenido debe incluir:

- Identificación de la auditoría.
- El proyecto de auditoría.
- Índices, cuestionarios, cédulas y resúmenes del trabajo realizado.
- Indicaciones de las observaciones recibidas durante la aplicación de la auditoría.
- Observaciones acerca del desarrollo de su trabajo.
- Anotaciones sobre información relevante.
- Ajustes realizados durante su ejecución.
- Lineamientos recibidos por área o fase de la aplicación.
- Reporte de posibles irregularidades.

Para homogenizar su presentación y contenido y facilitar el acceso a su consulta, los papeles no deben sobrecargarse con referencias muy operativas, sino consignar los tópicos relevantes, estar redactados en forma clara y ordenada, y contener argumentos suficientemente sólidos para que cualquier persona que lo revise pueda seguir la secuencia del trabajo.” (FRANKLIN, Enrique, 2007, pág. 88)

#### **2.2.17. Evidencia de Auditoría**

“La evidencia de la auditoría es toda la información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión. Esta información incluye tanto los registros de los estados financieros como otros tipos de información.

Una evidencia no puede ser competente si al mismo tiempo no es relevante y válida. Para ser relevante debe relacionarse con la afirmación en cuestión.

La validez (confiabilidad) de la evidencia depende de las circunstancias en que se recibió. Esto hace difícil generalizar y está sujeto a excepciones, pero la evidencia ordinariamente es más válida cuando:

1. Se obtuvo de fuentes independientes fuera de la compañía cliente.
2. Se generó internamente a través de un sistema provisto de controles eficaces.
3. Se obtuvo directamente del auditor (por ejemplo, observando la aplicación de un control), no indirectamente ni por inferencia (búsqueda de aplicación de un control).
4. Tiene forma documental (papel, medios electrónicos o de otro tipo) y no una representación oral.
5. Se obtiene de documentos originales, no de fotocopias ni de facsímiles.

Además de los factores anteriores, la evidencia proveniente de dos o más fuentes da a los auditores mayor seguridad que la que obtendrían de las cuentas si las analizarían individualmente. Por ejemplo, para evaluar la eficiencia de los controles de la recepción de efectivo, un auditor puede observar a un empleado abrir la correspondencia y procesar las entradas de efectivo. Pero como su observación abarca solo el momento en que se hizo, deberá además investigar al personal del cliente y revisar la documentación del funcionamiento de los controles, si quiere lograr una combinación de evidencia que sea muy confiable. Por el contrario, si surgen incongruencias entre las fuentes de la evidencia, lograra poca seguridad respecto a la eficiencia del control.

El adjetivo suficiente se refiere a la cantidad de evidencia que se obtiene. La cantidad necesaria se ve afectada por el riesgo de errores (cuanto mayor sea el riesgo, mas evidencia se requerirá) y por la confiabilidad de la evidencia.

### **Tipos de evidencia de la auditoría**

El contador reúne una combinación de muchos tipos de evidencia para reducir satisfactoriamente el riesgo de auditoría. Los principales tipos de evidencia son los siguientes:

1. Sistema de información contable
2. Evidencia documental
3. Declaraciones de terceros
4. Evidencia física

5. Cálculos
6. Interrelaciones de datos
7. Declaraciones de los clientes

**1.- Sistema de información contable.-** El sistema de información contable se compone de los métodos y registros con que se registran, procesan y comunican las transacciones de la compañía y se mantiene la responsabilidad por el activo, el pasivo y el capital conexo.

**2.- Evidencia documental.-** Este tipo de evidencia abarca varios registros que dan soporte al negocio de la compañía y al sistema de información contable: cheques, facturas, contratos y minutas de las juntas. En parte su confiabilidad depende de si fue preparada dentro de la compañía (por ejemplo, una factura de venta) o fuera de ella (por ejemplo, una factura del proveedor). Algunos documentos creados en la compañía (los cheques entre ellos) se envían fuera de ella para que sean endosados y procesados; gracias a esta revisión crítica de externos, se consideran más confiables que otros documentos elaborados por el personal del cliente.

Al evaluar la confiabilidad de la evidencia documental, los auditores han de determinar si el documento es de un tipo que pueda ser falsificado o creado fácilmente por un empleado deshonesto.

**3.- Declaraciones de terceros.-** Los auditores obtienen declaraciones de algunos externos: clientes del que los contrata, proveedores, instituciones financieras y abogados. Además, en algunas auditorías puede obtenerse información de los especialistas.

**4.- Evidencia física.-** La evidencia que los auditores pueden ver se conoce como evidencia física. Por ejemplo: la evidencia más confiable de algunos activos consiste en analizarlos personalmente. La existencia de la propiedad y el equipo puede establecerse de modo concluyente haciendo un examen físico. Para determinar si se realiza el procedimiento de control pueden observar a los empleados mientras lo ponen en práctica.

**5.- Cálculos.-** Otro tipo de evidencia de auditoría son los resultados de los cálculos efectuados independientemente por los auditores para averiguar la corrección matemática de los análisis de los clientes y de sus registros.

**6.- Interrelaciones de los datos.-** Consisten en comparar las relaciones entre información financiera y, en ocasiones, no financiera.

**7.- Declaraciones orales y escritas de los clientes.-** A lo largo de una auditoría los contadores hacen muchas preguntas a los funcionarios y empleados del cliente. Las preguntas orales abarcan una infinidad de temas. Al hacer sus preguntas, los auditores han de tener en cuenta los conocimientos, la objetividad, la experiencia, la responsabilidad y las competencias del interlocutor.” (WHITTINGTON, O. Ray; PANY, Kurt, 2005, págs. 122-127)

#### **2.2.18. Riesgo de Auditoría**

“Se debe evaluar el riesgo en la auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduzca a un nivel aceptablemente bajo.

De acuerdo con las normas internacionales de auditoría, riesgo en la auditoría significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando existan errores importantes en la temática. El riesgo en la auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.” (BLANCO, Yanel, 2012, pág. 68)

#### **Tipos de riesgos de auditoría**

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

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

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

Dado que los factores anteriores acrecientan el riesgo global de la auditoría, son importantes en las decisiones de los auditores sobre si deben aceptar o no el trabajo.

**Riesgo de control.-** El riesgo de control es el de que el control interno no impida ni detecte oportunamente un error material. Se basa enteramente en la eficacia de dicho control interno.

Los auditores usan una combinación de procedimientos, preguntas, inspección, observación y de segundo desempeño, a fin de conocer el control interno del cliente y determinar si está diseñado y funcionando de manera adecuada. Si descubren que diseño un buen control interno para una cuenta en particular y que las practicas obligatorias funcionan bien en las actividades ordinarias, señalaran que el riesgo de control de las afirmaciones conexas es bajo, y, por tanto, aceptarán un nivel más alto de riesgo de detección. Así pues, la eficacia del control interno es el factor principal cuando se determina cuanta evidencia reunirán para limitar este riesgo.

**Riesgo de detección.-** El riesgo de detección es el de que los auditores no descubran los errores al aplicar sus procedimientos. En otras palabras, es la posibilidad de que los procedimientos solo lleven a concluir que no existe un error material en una cuenta o afirmación, cuando en realidad si existe.” (WHITTINGTON, O. Ray; PANY, Kurt, 2005, págs. 119-120)

## **2.2.19. Hallazgos de la Auditoría Operativa**

### **Definición de hallazgos:**

“En función de la auditoría operacional son los aspectos favorables o desfavorables en materia de manejo administrativo, desempeño operativo y resultados de una gestión.

El término connota situaciones críticas o de deficiencias y/o debilidades de control de gestión; no obstante, los hallazgos pueden ser positivos y negativos; esto es, no deben identificarse solamente las deficiencias o debilidades de la gestión, también los aciertos encontrados en el momento de la auditoría.

### **Tipos de hallazgos:**

Los hallazgos en auditoría operacional pueden ser positivos o negativos. Los primeros son las evidencias de los logros de la administración: de legalidad, economía, eficiencia, efectividad y equidad en las organizaciones.

Los hallazgos negativos son las evidencias de los aspectos críticos o debilidades de control que afectan desfavorablemente los resultados de la gestión en materia de legalidad, economía, eficiencia, efectividad y equidad.

### **Requisitos del hallazgo:**

Para que los hallazgos sean relevantes y útiles deben reunir los siguientes requisitos:

- Deben ser objetivos, es decir, que no obedezcan a presiones de alguna naturaleza que puedan debilitar su real importancia para efectos de auditoría;
- Que se basen en hechos o evidencias concretas debidamente registradas en los papeles de trabajo;
- Su importancia relativa debe merecer la comunicación correspondiente a la dirección de la organización;
- Que sean convincentes para asegurar la debida receptividad de la gerencia.

### **Atributos del hallazgo:**

**Condición.-** Se representa a través de la situación encontrada en el momento de ejecutar el proceso de auditoría. La condición refleja el grado en que se están logrando o no los criterios. En la condición no se identifica el hallazgo; solamente se describe la forma como se están haciendo realmente las cosas o si se están haciendo bien, regular o mal.

**Criterio.-** Esta dado por normas o instrumentos con que el auditor mide o evalúa la condición hallada. Entre los criterios más usuales están las leyes, reglamentos, los objetivos, las políticas, el sentido común, la experiencia del auditor y las opiniones independientes de expertos. El criterio indica cómo se deben hacer las cosas.

**Efecto.-** Es la diferencia entre la condición y el criterio. Se cuantifica en dinero o en otra unidad de medida para persuadir a la gerencia de la necesidad de tomar correctivos inmediatos o a corto plazo dirigidos a disminuir los desfases entre la condición y el criterio, o, por lo menos, el impacto de los mismos.

**Causa.-** Es el origen de las condiciones halladas durante el desarrollo de la auditoría, o los motivos por los cuales no se han cumplido los objetivos establecidos por la administración.

Analizados los atributos del hallazgo operacional, se inicia la redacción de las conclusiones y recomendaciones.

**Conclusiones.-** Son los juicios que emite el auditor y que se basan en los hallazgos; surgen luego de evaluar los correspondientes atributos y los comentarios de la entidad. De otra manera, es la sinopsis de los hallazgos que hacen énfasis en la gravedad o en el impacto adverso para la organización.

**Recomendaciones.-** Son las sugerencias del auditor sobre los distintos problemas identificados para que sean corregidos oportunamente, para asegurar una gestión de éxito. Las recomendaciones deben reflejar el conocimiento y experiencia del auditor sobre la materia en términos de lo que debe hacerse para que la gerencia se sienta

suficientemente asesorada en la toma de decisiones.” (ESTUPIÑÁN, Rodrigo, 2006, págs. 146-150)

### 2.2.20. Marcas de Auditoría

“las marcas de auditoría son signos que utiliza el auditor para señalar el tipo de procedimiento que está aplicando, simplificando con ello su papel de trabajo. A continuación se presentan las marcas más comunes que se utilizan en el trabajo de auditoría; sin embargo, pueden ser utilizadas otras marcas, mismas que deberán ser definidas al calce de la cedula o en una cedula de marcas al final del expediente, que permita su fácil consulta.” (FRANKLIN, Enrique, 2007, pág. 675)

**Tabla 02: Marcas de Auditoría**

Marca	Significado
	Cálculo verificado.
	Cifra cuadrada.
	Cifra que no debe ser considerada. Es decir, no incluirse en tabulaciones, sumatorias, inventarios, etc.
	Documento pendiente por aclarar, revisar o localizar.
	Punto pendiente por aclarar, revisar o localizar.
	Punto pendiente que fue aclarado, verificado o comprobado.
	<b>Nota:</b> Estas dos marcas de pendiente solo son temporales. De hecho, no deben existir puntos pendientes de verificar, solicitar o revisar en los papeles de trabajo, pues estos deben ser completos.
	Confrontado contra registro.
	Confrontado contra documento original.
	Confrontado contra evidencia física. Se utiliza cuando algún dato o cifra que conste en la cedula se compara contra bienes o artículos tangibles, ejemplo: bienes inventariados o fondos arqueados.
<b>Obs.</b>	Referencia de alguna irregularidad en el papel de trabajo, que posteriormente se describirá en una cedula de observación.

**FUENTE:** (Franklin, E. “Auditoría Administrativa”; 2007)

**ELABORADO POR:** Katherine Fernanda Gallegos García

### **2.2.21. Índices de Auditoría**

“Para facilitar el ordenamiento y archivo de los papeles de trabajo y su rápida localización, se acostumbra ponerles una clave a todos y cada uno de ellos en lugar visible que se escribe generalmente con un lápiz de color denominado “lápiz de Auditoría” por lo regular de color rojo. Esta clave recibe el nombre de índice y mediante él se puede saber de qué papel se trata y el lugar que le corresponde en su respectivo archivo.

En teoría no importa que sistemas se escoja como índice, pero el elegido debe proveer un ordenamiento lógico y ser suficientemente elásticos para posibles modificaciones.”<sup>1</sup>

### **2.2.22. Informe de la Auditoría Operativa**

“El informe de auditoría operacional es el documento, por medio del cual, se dan a conocer los resultados de las revisiones que efectúan los auditores de una dependencia o entidad.

Se le conoce también como el diagnóstico por ser ésta su verdadera naturaleza, es decir, la de una apreciación sobre la eficiencia con que se efectúan las operaciones de la empresa, que se acompaña de las recomendaciones que se estiman necesarias al caso, pero sin constituir, por lo menos actualmente, una opinión tipo dictamen de estados financieros, y en igual forma las sugerencias tampoco son de carácter específico.

### **Objetivo e Importancia del Informe de Auditoría Operacional**

El objetivo es analizar las condiciones en que el contador público pueda emitir un informe desde el punto de vista de su profesión precisando la naturaleza y alcance de tal informe, con el propósito de proteger los intereses de los usuarios del mismo.

---

<sup>1</sup> MARRIAGA, A. (s.f.). *Índices y marcas de los papeles de trabajo del auditor*. Recuperado el 28 de abril 2015, de: <http://misanotacionescontables.blogspot.com/2009/03/indices-y-marcas-de-los-papeles-de.html>

Los objetivos principales que se persiguen al realizar un informe de auditoría son:

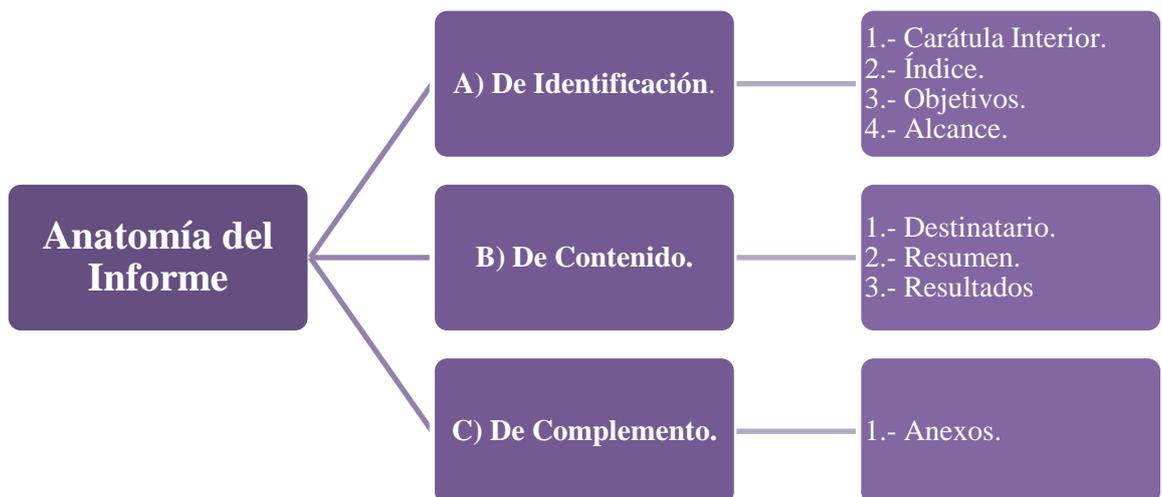
- ✓ **Informar:**  
Es dar a conocer al titular de la entidad los resultados importantes del trabajo.  
(Toma de conciencia).
- ✓ **Persuadir:**  
Demostrar que los resultados son válidos y tienen razón de ser. (Aceptación).
- ✓ **Obtener resultados:**  
Presentar recomendaciones para cambios constructivos. (Acción).

### **Anatomía del informe de Auditoría Operacional**

El informe de auditoría está integrado por varias secciones, que dan como resultado un documento o diagnóstico útil para la toma de decisiones.

Cabe destacar que existen diversas formas de estructurar al informe; a continuación se mencionara una de ellas la cual se divide en:

**Gráfico 02: Anatomía del informe de Auditoría Operacional**



**FUENTE:** (Viruete, G.; “Informe de Auditoría Operacional”, (s.f.))

**ELABORADO POR:** Katherine Fernanda Gallegos García

## **A) De Identificación**

### **1.- Carátula interior.**

Presenta un resumen de los datos más importantes de la auditoría para su fácil e inmediata identificación.

Se prepara en una hoja membretada de la entidad y deberá de reunir como mínimo: Título (Informe de auditoría), área o departamento auditado, fecha o período revisado, fecha de conclusión del informe, número de la revisión, si corresponde, especificación de “reservado o confidencial”.

### **2.- Índice.**

En este punto se enumeran los aspectos que se tratan en el informe y se indica la página en que se encuentra.

### **3.- Objetivos.**

Obedece a una finalidad o intención. Se puede escribir un texto para exhortar, protestar, enseñar, etc. Para el caso del informe de auditoría su objetivo es claro: informar y comunicar resultados. Aquí se señalan los propósitos que se persiguieron con la revisión efectuada, tales como: evaluar, verificar, analizar, comprobar, etc., las operaciones de un área de la entidad.

### **4.- Alcance.**

Señala las áreas o programas evaluados, cantidad e importe de las actividades u operaciones revisadas, la metodología utilizada así como el periodo sujeto a examen y la profundidad que se dio a las pruebas.

## **B) De Contenido.**

### **1.- Destinatario.**

Definido el propósito del informe referido, el siguiente paso consiste en identificar al destinatario. ¿Para quién o para quiénes se escribe? ¿Quién o quiénes serán los lectores potenciales del informe? El auditor asume que los resultados de su trabajo

atañen fundamentalmente a la administración de la empresa a los auditados y a otros eventuales interesados.

## **2.- Resumen.**

Es un indicador importante a través del cual se cumplen los objetivos del informe. En él se sintetizan los principales problemas detectados en la revisión con la finalidad de atraer la atención del titular de la entidad hacia aquellos aspectos que requieren mayor esmero para su resolución.

Los objetivos que se persiguen al elaborar y presentar un resumen son:

- Enterar de los hechos relevantes al titular de la entidad que no dispone de tiempo suficiente para leer todo el informe.
- Atrae la atención del titular de la entidad hacia los aspectos de mayor importancia que se detectaron en la revisión.

La importancia del resumen radica en:

- Despertar el interés del titular de la entidad por conocer, con más detalle, la problemática planteada.
- Dar agilidad a las soluciones de los problemas detectados.

## **3.- Resultados.**

En este apartado se describen los aspectos relevantes identificados durante la auditoría operacional-administrativa pero como una transcripción o síntesis de las observaciones determinadas.

Los resultados deben proporcionar información valiosa para la toma de decisiones, por ello el auditor vinculará las diferentes desviaciones para mostrar cómo, en su conjunto, repercuten y afectan la planeación, programación, y ejecución para el logro de objetivos.

Es la formulación de recomendaciones en el ámbito de sugerencia como posible solución a la problemática detectada. Y están integrados por:

- 1) **Título.-** Es el encabezado con que se designa, en forma breve al resultado que se presenta. Cabe mencionar que el título debe reflejar la esencia de dicho resultado, de tal manera que capte la atención y el interés del lector.
- 2) **Observación.-** Son las deficiencias, irregularidades, desviaciones u oportunidades de mejoría, su relación y alcance de la revisión. La observación debe incluir el criterio establecido, que son aquellos lineamientos, norma y políticas que ayudan al auditor a tener un punto de referencia para reconocer, clasificar y medir los objetivos, metas y realizaciones de las organizaciones.
- 3) **Causas.-** son los motivos que originan las observaciones.
- 4) **Efecto.-** Son las repercusiones o riesgos a los que están expuestas las entidades como consecuencia de las observaciones detectadas.
- 5) **Recomendaciones.-** Son las sugerencias que se hacen con el fin de atender y dar solución a las causas que dieron origen a las situaciones observadas.

### C) De Complemento.

#### 1.- Anexos.

Son todos aquellos documentos que sirvan como evidencia para argumentar lo manifestado en el contenido del informe. El objetivo principal de incluir anexos al informe consiste en aclarar al lector los aspectos que por su extensión e importancia debe agregarse al contenido del informe estos anexos pueden ser: graficas, cuadros comparativos, relaciones elaboradas por el auditor, etc.

Su finalidad es:

Presentar los pormenores necesarios en forma separada, aunque formando parte del contenido general del informe, con el propósito de contribuir la mayor concisión del texto, hacer del mismo un material de lectura más fácil.

Facilitar la agrupación ordenada de las observaciones de naturaleza similar, para su distribución entre los empleados responsables de su corrección y los funcionarios que debieran conocer dichas observaciones.”<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> VIRUETE, G. (s.f.). *Informe de la Auditoría Operacional*. Recuperado el 15 de abril del 2015, de <http://es.scribd.com/doc/117733082/Informe-de-La-Auditoría-Operacional>

## 2.2.23. Control Interno

### 2.2.23.1. Definición de Control Interno

“El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tiene por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.).

Es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.” (AGUIRRE, Juan, 2005, pág. 189)

### 2.2.23.2. Clasificación del control interno

a) **“Control interno contable:** son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.) sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir, autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc.)

b) **Control interno administrativo:** son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección.

Los controles administrativos u operacionales se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el

área financiera-contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.)

Estos dos controles se entremezclan muchas veces debido a que ambos son factores comunes en la gestión empresarial. En el sistema de control interno el control contable tiene una gran importancia por la veracidad que da lugar a toda la organización contable, pero no hay que olvidar que en la empresa también existe un sistema administrativo que no solo se apoya en la contabilidad, sino que contempla un total de funciones que contribuyen a la marcha de los distintos sistemas operativos de la misma.” (AGUIRRE, Juan, 2005, págs. 189-190)

#### **2.2.23.3. Objetivos de Control Interno**

“El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

De acuerdo a lo anterior los objetivos básicos son:

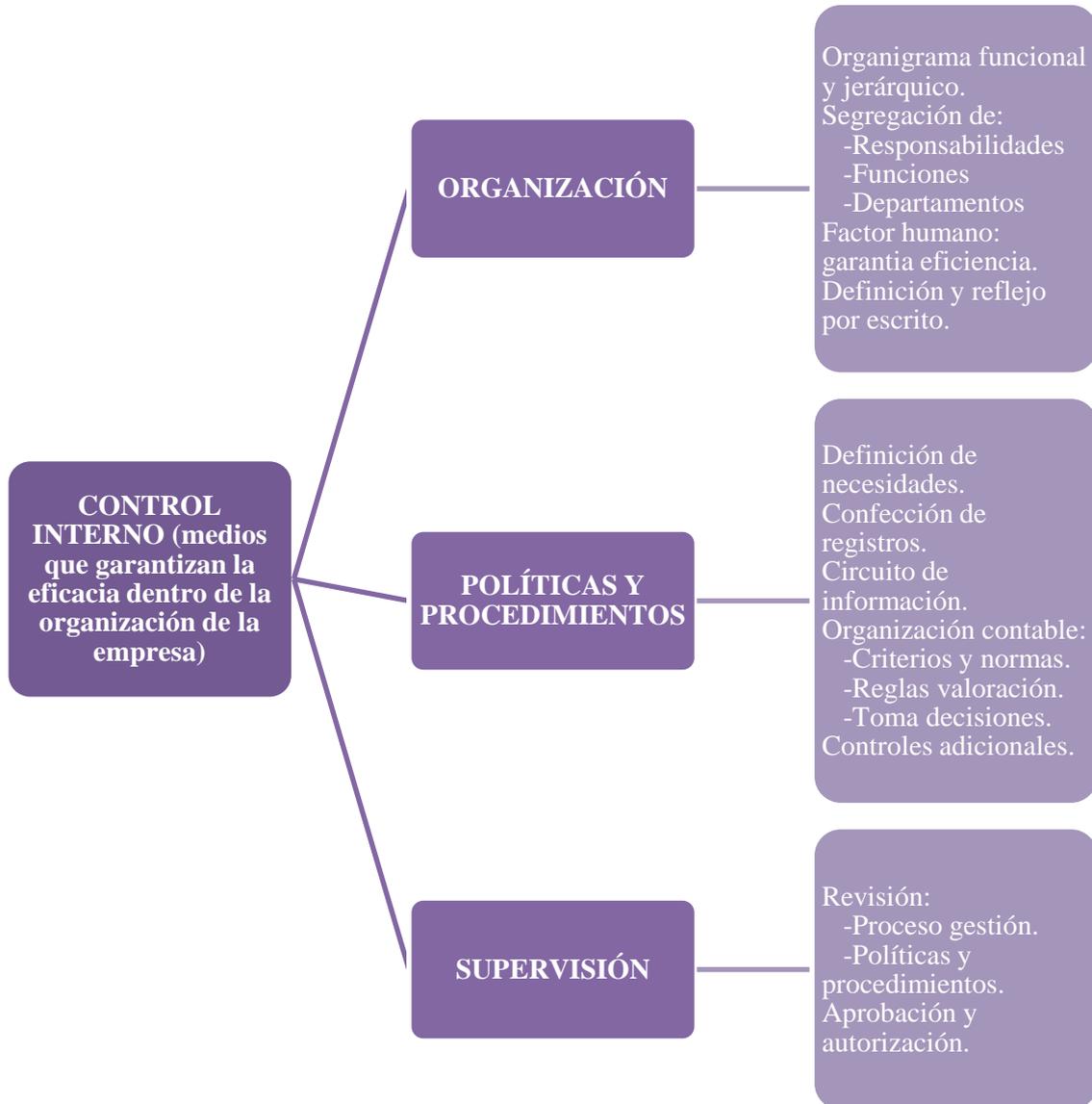
- ✓ Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución
  - ✓ Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
  - ✓ Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
  - ✓ Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.”
- (ESTUPIÑÁN, Rodrigo, 2006, pág. 19)

#### **2.2.23.4. Elementos del Control Interno**

Según AGUIRRE, Juan; 2005, “AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO”, menciona que: Los elementos sobre los que se tiene que basar un sistema de control interno deben ser lo suficientemente amplios como para cubrir toda la esfera de la empresa. Existen tres aspectos a considerar:

- a) Organización Estructural
- b) Políticas y procedimientos contables y operativos
- c) Supervisión

**Gráfico 03: Esfera esquemática del control interno y sus elementos**



**FUENTE:** (Aguirre, Juan; “Auditoría y Control Interno”, 2005)  
**ELABORADO POR:** Katherine Fernanda Gallegos García

Según ESTUPIÑÁN, Rodrigo; 2006, “CONTROL INTERNO Y FRAUDES”, menciona que: Las finalidades principales incluyen controles administrativos y contables, clasificando su enfoque bajo los elementos de control interno de organización, sistemas y procedimientos, personal y supervisión.

**Tabla 03: Elementos del control interno**

<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dirección</li> <li>✓ Asignación de responsabilidades</li> <li>✓ Segregación de deberes</li> <li>✓ Coordinación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manuales de procedimientos</li> <li>✓ Sistemas</li> <li>✓ Formas</li> <li>✓ Informes</li> </ul>
<b>PERSONAL</b>	<b>SUPERVISIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Selección</li> <li>✓ Capacitación</li> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Moralidad</li> <li>✓ Retribución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interna</li> <li>✓ Externa</li> <li>✓ Autocontrol</li> </ul>

**FUENTE:** (Estupiñán, Rodrigo; “Control Interno y Fraudes”, 2006)

**ELABORADO POR:** Katherine Fernanda Gallegos García

### **Explicación técnica de elementos básicos del sistema de control interno**

#### **“Elementos de organización**

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

#### **Elementos, sistemas y procedimientos**

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

## **Elementos de personal**

- ✓ Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
- ✓ Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- ✓ Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

## **Elementos de supervisión**

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.” (ESTUPIÑÁN, Rodrigo, 2006, págs. 19-20)

### **2.2.24. Control Interno COSO**

#### **2.2.24.1. Definición de COSO**

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

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

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- ✓ El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- ✓ El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización.

- ✓ Del control interno puede esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y junta directiva de una entidad.
- ✓ El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas.

Esta definición de control interno es amplia por dos razones: primero, es el camino para tener un acercamiento a la visión de control interno de los negocios de los dirigentes con los ejecutivos principales, de hecho, ellos a menudo hablan en términos de control y existir o vivir en control; segundo, acomodarse a los subgrupos de control interno. Aquellos que necesitan poder concentrarse en algo separadamente, por ejemplo, controles sobre información financiera o controles relativos a cumplimientos de regulaciones legales. Similarmente, direccionar la atención sobre unidades de control en particular o actividades que pueden adaptarse a una entidad.” (BLANCO, Yanel, 2012, págs. 194-195)

#### **2.2.24.2. Componentes**

“El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes son:

- a. El ambiente de control;
- b. Los procesos de valoración de riesgos de la entidad;
- c. Los sistemas de información y comunicación;
- d. Los procedimientos de control; y
- e. La supervisión y el seguimiento de los controles.

##### **a. Ambiente de Control**

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

El ambiente de control comprende los siguientes elementos:

**Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos.** La efectividad de los controles no puede estar por encima de la integridad y los valores éticos de la gente que los crea, administra, y supervisa. La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control e influyen en el diseño, administración, y supervisión y seguimiento de los otros componentes.

**Compromiso por la competencia.** La competencia son el conocimiento y las habilidades necesarios para realizar las tareas que definen el trabajo del individuo. El compromiso por la competencia incluye la consideración que hace la administración sobre los niveles de competencia requeridos por los trabajos particulares y la manera como esos niveles se convierten en las habilidades y el conocimiento requerido.

**Participación de quienes están a cargo del gobierno.** La conciencia de control que tiene una entidad está influenciada de manera importante por quienes están a cargo del gobierno. Los atributos de quienes están a cargo del gobierno incluyen independencia de la administración, su experiencia y posición, la extensión de su participación y escrutinio de las actividades, lo apropiado de sus acciones, la información que reciben, el grado en el cual se originan preguntas complejas y son resueltas junto con la administración, y su interacción con los auditores internos y externos.

**Filosofía y estilo de operación de la administración.** La filosofía y el estilo de operación de la administración comprenden un rango amplio de características. Tales características pueden incluir lo siguiente: actitudes y acciones de la administración hacia la presentación de informes financieros; y actitudes de la administración frente al procesamiento de información frente a las funciones y el personal de contabilidad.

**Estructura organizacional.** La estructura organizacional de una entidad provee la estructura conceptual dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan, y

revisan sus actividades por el logro de los objetivos amplios de la entidad. El establecimiento de una estructura organizacional importante incluye considerar las áreas claves de autoridad y responsabilidad y las líneas apropiadas de presentación de informes.

**Asignación de autoridad y responsabilidad.** Este factor incluye la manera como se asignan la autoridad y la responsabilidad por las actividades de operación y la manera como se establecen las jerarquías de relación y autorización. También incluye las políticas relacionadas con las prácticas de negocio apropiadas, el conocimiento y la experiencia del personal clave, y los recursos provistos para llevar a cabo las obligaciones.

**Políticas y prácticas de recursos humanos.** Las políticas y prácticas de recursos humanos se relacionan con contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, consejería, promoción, compensación, y acciones remediales.

### **Aplicación a entidades pequeñas**

Las entidades pequeñas pueden implementar los elementos del ambiente de control de manera diferente a como lo hacen las entidades más grandes. Por ejemplo, las entidades pequeñas pueden no tener un código de conducta estricto, en lugar de ello, desarrollar una cultura que enfatice la importancia de la integridad y del comportamiento ético, haciéndolo mediante comunicación oral y por ejemplo de la administración.

#### **b. Proceso de valoración de riesgos de la entidad**

El proceso de valoración de riesgos de la entidad en su proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ello se derivan. Una vez identificados los riesgos, la administración considera su importancia, la probabilidad de su ocurrencia, y la manera como deben de ser administrados. La administración puede iniciar planes, programas o acciones para direccionar riesgos específicos o puede decidir aceptar un riesgo a causa del costo o por otra consideración. Los riesgos pueden surgir o cambiar a causa de circunstancias tales como las siguientes:

**Cambios en el entorno de operación.** Los cambios en el entorno regulador o de operación pueden derivar en cambios en presiones importantes y en riesgos importantemente diferentes.

**Personal nuevo.** El personal nuevo puede tener un centro de atención o un entendimiento diferentes con relación al control interno.

**Sistemas de información nuevos o modernizados.** Los cambios significativos y rápidos en los sistemas de información pueden cambiar el riesgo relacionado con el control interno.

**Crecimiento rápido.** La expansión importante y rápida de las operaciones puede forzar los controles e incrementar el riesgo de una ruptura de los controles.

**Nueva tecnología.** La incorporación de nuevas tecnologías en los procesos de producción o en los sistemas de información puede cambiar el riesgo asociado con el control interno.

**Modelos de negocio, productos, o actividades nuevas.** El ingresar en áreas de negocio o en transacciones en las cuales una entidad tiene poca experiencia puede introducir nuevos riesgos asociados con el control interno.

**Reestructuración corporativa.** Las reestructuraciones pueden estar acompañadas por reducciones en el personal y por cambios en la supervisión y en la segregación de obligaciones lo cual puede cambiar el riesgo asociado con el control interno.

**Operaciones extranjeras expandidas.** La expansión o adquisición de operaciones extranjeras conlleva riesgos nuevos y únicos que pueden afectar el control interno.

**Nuevos pronunciamientos de contabilidad.** La adopción de nuevos principios de contabilidad o el cambio en los principios de contabilidad puede afectar los riesgos que existen en la preparación de estados financieros.

### **Aplicación a entidades pequeñas**

Los conceptos básicos del proceso de valoración de riesgos de la entidad deben estar presentes en cada entidad, independientemente del tamaño, pero el proceso de valoración de riesgos es probable que sea menos formal y este menos estructurado que en las grandes.

### **c. Sistemas de información y de comunicación**

La comunicación implica proveer un entendimiento de los papeles y responsabilidades individuales que se relacionan con el control interno, sobre la presentación de informes financieros. Incluye la extensión en el cual el personal entiende como sus actividades en el sistema de información para la presentación de informes financieros se relacionan con el trabajo de otros, y los medios que se utilizan para informar excepciones a un nivel más alto apropiado al interior de la entidad. Los canales de comunicación abiertos ayudan a asegurar que las excepciones se reportan y se actúa sobre ellas.

La comunicación toma formas tales como manuales de políticas, manuales de contabilidad y presentación de informes financieros, y memorandos. La comunicación también se puede hacer electrónicamente, oralmente y mediante acciones de la administración.

### **Aplicación a entidades pequeñas**

Los sistemas de información y los procesos de negocio relacionados importantes para la presentación de informes financieros en las entidades pequeñas es probable que sean menos formales que en las entidades grandes, pero su papel es igualmente importante.

#### **d. Procedimientos de Control**

Los procedimientos de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad.

Generalmente, los procedimientos de control que pueden ser importantes para una auditoría, se pueden categorizar como políticas y procedimientos que se relacionan con lo siguiente:

**Revisiones del desempeño.** Estos procedimientos de control incluyen revisiones del desempeño actual versus presupuestos, pronósticos, y desempeño del periodo anterior.

**Procesamiento de información.** Se desarrolla una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad, y autorización de las transacciones. Los dos agrupamientos más amplios de los procedimientos de control de los sistemas de información son controles de aplicación y controles generales.

**Controles físicos.** Estas actividades comprenden la seguridad física de los activos, incluyendo salvaguardas adecuadas, tales como instalaciones aseguradas, acceso seguro a activos y registros; autorización para el acceso a programas de computación y archivos de datos; y conteo y comparaciones periódicos con las cantidades que se muestran en los registros de control.

**Segregación de funciones.** La asignación de gente diferente para las responsabilidades de autorizar transacciones, registrar transacciones y mantener la custodia de los activos, tiene la intención de reducir las oportunidades de permitirle a cualquier persona que se encuentre en posición de perpetrar y ocultar errores o fraude en el curso normal de las obligaciones del auditor.

### **Aplicación a entidades pequeñas**

Los conceptos subyacentes a los procedimientos de control de las entidades pequeñas es probable que sean similares a los de las entidades grandes, pero varía la formalidad con la cual operan. Además, las entidades pequeñas pueden encontrar que ciertos tipos de procedimientos de control no son importantes a causa de los controles aplicados por la administración.

#### **e. Supervisión y seguimiento de los Controles**

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

### **Aplicación a entidades pequeñas**

Las actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real de las entidades pequeñas es más probable que sean informales y típicamente sean desarrolladas como parte de la administración general de las operaciones de la entidad. La participación estrecha de la administración en las operaciones a menudo identificará variaciones importantes frente a las expectativas e identificará también inexactitudes en los datos financieros.” (BLANCO, Yanel, 2012, págs. 198-206)

#### **2.2.25. Administración de riesgo empresarial o E.R.M.**

##### **2.2.25.1. Definición del E.R.M.**

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

emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad.” (ESTUPIÑÁN, Rodrigo, 2006, pág. 66)

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

“Las empresas con ánimo o sin ánimo de lucro deben propender a crear valor a sus protectores, dueños o accionistas, así como la de enfrentar y superar las incertidumbres, desafiándolas con preparación suficiente, para poder proveer una estructura conceptual, así la gerencia trate de manera efectiva la incertidumbre que representan los riesgos y oportunidades, y así enriquecer su capacidad para generar valor.” (ESTUPIÑÁN, Rodrigo, 2006, pág. 67)

#### **2.2.25.3. Beneficios de la E.R.M.**

“Ninguna organización con ánimo o sin ánimo de lucro opera en un entorno libre de riesgos, y el E.R.M. no crea tal entorno, sin embargo, si representa beneficios importantes para operar más efectivamente en entornos llenos de riesgos, representando capacidad enriquecida para: a) Alinear el apetito por el riesgo y la estrategia; b) Vincular crecimiento, riesgo y retorno; c) Enriquecer las decisiones de respuesta frente al riesgo; d) Minimizar sorpresas y pérdidas operacionales; e) Identificar y administrar los riesgos de los impactos; f) Proveer respuestas integradas para los riesgos múltiples; g) Sopesar oportunidades; y h) Racionalizar el capital.

E.R.M. es una metodología orientada a lograr <<benchmarking>> o generación de valor para los dueños o accionistas y hacia la permanencia de la organización o empresa y de su imagen en el largo plazo, es decir para que la empresa sea sólida y merezca la inversión del público/inversores, sirviendo para manejar la competencia, asignar capital necesario, prevenir fraudes y para mantener la reputación corporativa.” (ESTUPIÑÁN, Rodrigo, 2006, pág. 67)

#### **2.2.25.4. Componentes del E.R.M.**

##### **“Entorno Interno**

Es el fundamento de todos los otros componentes del E.R.M., creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y los objetivos, como también estructurando las actividades del negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos.

Además este componente, influye en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, de los sistemas de información y comunicación, y del monitoreo de las operaciones.

Existen varios elementos importantes que influyen dentro del ambiente interno, los cuales deben seguirse, aplicarse y divulgarse como son los valores éticos de la entidad, la competencia y desarrollo del personal, el estilo de operación de la administración, la manera de asignar autoridad y responsabilidad, la filosofía de la administración del riesgo. En cuanto a la administración del riesgo empresarial E.R.M. identifica también el apetito que por el riesgo tiene la entidad y la cultura del riesgo, integrándolos con las iniciativas que se plantean en el desarrollo de la aplicación de las prácticas dentro de la administración de riesgos empresariales.

##### **Definición de objetivos**

Dentro del contexto de la misión o visión, se establecen objetivos estratégicos, selecciona estrategias y establece objetivos relacionados, alineados y vinculados con la estrategia, así como los relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia de las actividades operativas, ayudando a la efectividad en la presentación de reportes o informes internos y externos (financiera y no financiera), como la de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y de sus procedimientos internos determinados.

## **Identificación de eventos**

La Alta Gerencia reconoce normalmente que existen incertidumbres que no se puede conocer con certeza cuando, donde y como ocurrirá un evento, o si ocurrirá su resultado, existiendo factores internos y externos que afectan a la ocurrencia de un evento.

La metodología de identificación de eventos pueden comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados (cesación de pagos, cambios en los precios, pérdidas por accidentes) y futuros (cambios demográficos, mercados nuevos y acciones de los competidores). Las técnicas que se centran en las planeaciones consideran asuntos como cambios demográficos, mercados nuevos y acciones de los competidores. Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o de ambos, representando los primeros riesgos inmediatos, mediatos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del E.R.M.

Dentro de las metodologías más conocidas para la identificación de eventos, las cuales se han aplicado de parte de varias firmas de auditores y dentro de las metodologías internas de la empresa son las matrices “análisis PETS o GESI”, “análisis FODA o DOFA”, “análisis de las cinco fuerzas” y “matriz de conocimiento del negocio e identificación de riesgos”.

## **Valoración de riesgos**

Le permite a una entidad considerar como los eventos potenciales pueden afectar el logro de los objetivos. La gerencia valora los eventos bajo las perspectivas de probabilidad (la posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (son más objetivos).

La metodología normalmente comprende una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. Los hechos que se relacionan directamente con la contabilidad como las capacitaciones, colocaciones, aportes de capital, donaciones, etc., se les aplican

técnicas cuantitativas (**riesgo de crédito, competitivo, regulatorio, de operación, liquidez, fiduciario**); y cualitativos, cuando los datos no ofrecen precisión (**riesgo país, económico, de auditoría, de imagen, de desastres naturales**).

### **Respuesta al riesgo**

Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad y el impacto.

Evalúa las opciones en relación con el apetito del riesgo en la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más reporta las posibilidades de riesgo. Las respuestas al riesgo caen dentro de las categorías de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo.

### **Actividades de control**

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están ejecutando de manera apropiada las respuestas al riesgo, hacen parte del proceso mediante el cual una empresa intenta lograr sus objetivos de negocio. Se clasifican en controles generales y de aplicación.

Controles generales representan la infraestructura de la tecnología, seguridad y adquisición de los hardwares; y el desarrollo y mantenimiento de los softwares; y los controles de aplicación aseguran complejidad, exactitud, autorización y validez de la base de datos.

### **Información y comunicación**

Identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, hacia abajo o a través y hacia arriba en la entidad. En todos los niveles, se requiere información para identificar, valorar y responder a los riesgos, así como para operar y lograr los objetivos.

## **Monitoreo**

Es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo. Se puede realizar mediante actividades de ongoing a través de evaluaciones separadas, los dos aseguran que la administración de riesgos continua aplicándose en todos los niveles y a través de una evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura del control interno, para lograr una adecuada identificación del riesgo, de acuerdo a lo planificado, modificando los procedimientos cuando se requiera.

Para un adecuado Monitoreo COSO II estableció las siguientes reglas de monitoreo:

1. Obtención de evidencia de que existe una cultura a la identificación del riesgo.
2. Si las comunicaciones externas corroboran las internas.
3. Si se hacen comparaciones periódicas.
4. Si se revisan y se hacen cumplir las recomendaciones de los auditores.
5. Si las capacitaciones proporcionan realidad de lograr una cultura del riesgo.
6. Si el personal cumple las normas y procedimientos y es cuestionado.
7. Si son confiables y efectivas las actividades de la auditoría interna y externa.”

(ESTUPIÑÁN, Rodrigo, 2006, págs. 68-71)

### **2.2.26. Flujogramas**

El flujograma es la representación gráfica del flujo de transacciones en el que se muestra el diseño de la organización y de los sistemas administrativos, a modo de diagramas, con el fin de entender y constatar todo el proceso de documentos que se generan y los departamentos y empleados implicados en el mismo.

Son preparados normalmente para cada área o ciclo contable, facilitando así su comprensión en cuanto a los registros, documentos y procedimientos de cada sistema ayudando a detectar donde pueden existir deficiencias y donde es necesario la implantación de nuevos aspectos para lograr los objetivos de control definidos.

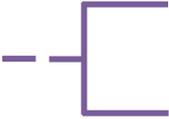
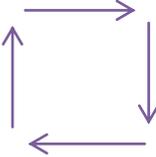
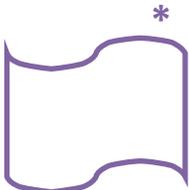
Las principales ventajas que tiene la utilización de flujogramas son las siguientes:

- ✓ La ilustración de todos los procedimientos, paso a paso, de las transacciones de cada ciclo, facilitando así su comprensión y conocimiento del circuito administrativo y contable.
- ✓ Esquematización de toda la documentación que se tiene presente en los sistemas de información administrativa de cada flujo operacional.
- ✓ Identificación de los controles establecidos y de cualquier deficiencia en el entendimiento del sistema.

Para realizar de forma clara un flujograma se han de identificar las fuentes de cada proceso implicado en el ciclo, la separación de las funciones, la secuencia y la naturaleza de los procesos, así como todos los documentos utilizados en dicho ciclo.” (AGUIRRE, Juan, 2005, pág. 215)

**Tabla 04: Simbología de flujogramas**

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	<b>Terminal.-</b> Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información		<b>Documento.-</b> Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Disparador.-</b> Indica el inicio de un procedimiento, contiene el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.		<b>Archivo.-</b> Representa un archivo común y corriente de oficina.
	<b>Operación.-</b> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento		<b>Conector.-</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

	<b>Decisión o alternativa.-</b> Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		<b>Conector de página.-</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	<b>Nota aclaratoria.-</b> No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se adiciona a una operación o actividad para dar una explicación.		<b>Línea de comunicación.-</b> Proporciona la transmisión de información de un lugar a otro mediante?
<b>SÍMBOLO</b>	<b>REPRESENTA</b>	<b>SÍMBOLO</b>	<b>REPRESENTA</b>
	<b>Operación con teclado.-</b> Representa una operación en que se utiliza una perforadora o verificadora de tarjeta.		<b>Dirección de flujo o línea de unión.-</b> Conecta los símbolos señalando el orden con que se deben realizar las distintas operaciones.
	<b>Tarjeta perforadora.-</b> Representa cualquier tipo de tarjeta perforadora que se utilice en el procedimiento.		<b>Cinta magnética.-</b> Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
	<b>Cinta perforadora.-</b> Representa cualquier tipo de cinta perforadora que se utilice en el procedimiento.		<b>Teclado en línea.-</b> Representa el uso de un dispositivo en línea para promocionar información a una computadora electrónica u obtenerla de ello.
<b>NOTA:</b> Los símbolos marcados con * son utilizados en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo de un procedimiento en el cual interviene algún equipo de procesamiento electrónico.			

**FUENTE:** (MARCUS., “Planificación”, (s.f.))  
**ELABORADO POR:** Katherine Fernanda Gallegos García

## **2.3. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER**

### **2.3.1. Hipótesis General**

La elaboración de la Auditoría Operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, permitirá evaluar los niveles de cumplimiento de eficiencia, eficacia y economía en consecución de los objetivos propuestos.

### **2.3.2. Hipótesis Específicas**

1. La elaboración del marco teórico nos servirá de sustento científico respecto a la Auditoría Operacional, lo cual nos permitirá desarrollar la propuesta de auditoría.
2. Con la elaboración y aplicación de procedimientos y técnicas, se podrán detectar los posibles errores y definir las áreas críticas para establecer los hallazgos correspondientes.
3. Al emitir el informe de auditoría nos permitirá conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos operacionales de la Cooperativa que servirán de acciones correctivas para los directivos en el cumplimiento de sus metas y objetivos propuestos.

## **2.4. VARIABLES**

### **2.4.1. Variable Independiente**

Auditoría Operacional

### **2.4.2. Variable Dependiente**

Evaluación del cumplimiento de niveles de eficiencia, eficacia y economía.

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Método Cualitativo:**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc a través de este método realizaremos procesos de recopilación de datos y la selección de temas, para sacar conclusiones definitivas y a partir de los datos recolectados será posible crear un marco teórico y epistemológico lo suficientemente fuerte como para interpretar y reportar resultados a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

#### **Método Cuantitativo:**

Al aplicar este método nos permite realizar pruebas numéricas con bases estadísticas y analíticas, pero no siempre es requerido realizar un muestreo estadístico para cumplir con el objetivo de auditoría, por lo que en la presente investigación usaremos la totalidad de la muestra de la Cooperativa para cumplir con dicho objetivo.

### **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **Bibliográfica/Documental:**

Realizaremos una revisión bibliográfica concerniente a las bases teóricas de la investigación y también una indagación documental de los objetivos, políticas, reglamentos y otros aspectos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc para de esta manera profundizar los conocimientos acerca de la misma.

### **De campo:**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc se realizará un estudio de campo mediante una visita a las instalaciones y a través de información provenientes de técnicas como encuestas, entrevistas y observación, para tener un conocimiento general de la entidad y proponer mejoras para la misma.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

**Población.-** En la presente investigación, la población comprenderá a todos los empleados y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc de la ciudad de Riobamba que trabajaron durante el período 2013.

**Muestra.-** La muestra escogida será la totalidad de la población de la cooperativa que durante el período 2013 fue de 10 personas.

### **3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS**

#### **Método Inductivo:**

En la presente investigación se utilizará este método que parte de lo universal a lo específico, ya que realiza el examen y evaluación de los hechos empresariales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, partiendo de un conocimiento general de los mismos, para luego dividirlos en unidades menores que permitan una mejor aproximación a la realidad que los originó para luego mediante un proceso de síntesis emitir una opinión profesional.

#### **Método Deductivo:**

Tomando en cuenta que el método deductivo va de lo particular a lo universal, en la presente investigación en donde se realizara una Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, se determinará las mínimas unidades de estudio que son las fases de la auditoría efectuándose el examen de las mismas, para poder emitir una opinión global sobre las mismas.

En la siguiente investigación utilizaremos las siguientes técnicas e instrumentos:

**Entrevistas.-** Se aplicará esta técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con todos los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, para la cual utilizaremos una guía de entrevistas donde se verá reflejada dicha información.

**Encuestas.-** Se realizarán encuestas ya que nos ayuda a la adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc.

**Observación.-** Es indispensable la utilización de esta técnica ya que consiste en observar atentamente el caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; ya que mediante ella nos apoyaremos para obtener el mayor número de datos mediante la utilización de una guía de observación.

## CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1. “AUDITORÍA OPERACIONAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUC, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA; PROVINCIA DE CHIMBORAZO – PERÍODO 2013.”

#### 4.1.1. ARCHIVO PERMANENTE



<b>TIPO DE EXAMEN:</b>	AUDITORÍA OPERACIONAL
<b>ENTE AUDITADO:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”
<b>PERÍODO:</b>	2013
<b>DIRECCIÓN:</b>	<b>Matriz:</b> Guayaquil 16-17 entre Tarqui y Juan de Velasco
<b>TELÉFONOS:</b>	2 961-229 / 0986729046
<b>CORREO:</b>	info@coopallitarpuc.com

## **Orden de Trabajo**

N° 001

Riobamba, 20 de abril del 2015

Abogado,

Alfredo Guamán

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ALLI TARPUC”**

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, en cumplimiento del Trabajo de Titulación aprobado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría, se conceda dar la apertura necesaria para la realización de la “Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo – período 2013.” Con el propósito de que sirva de herramienta para la optimización de los procesos operativos en los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos.

Permitiendo que la Srta. Katherine Fernanda Gallegos García actúe en calidad de investigadora-auditora operativa y el suscrito como supervisor.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encontrarán expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones los mismos que se reflejarán en el informe.

Por la atención favorable reitero mi agradecimiento.

Atentamente,

Lic. Iván Patricio Arias González

**DIRECTOR DE TRIBUNAL**

## **Carta de aceptación de auditoría**

Riobamba, 24 de abril del 2015

Srta.

Katherine Fernanda Gallegos García

**AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Presente.

De mi consideración:

En atención a la orden de trabajo N°001 emitida el día 20 de abril del 2015, por medio de la cual nos solicita la apertura respectiva para la realización del trabajo de titulación, con el tema: “Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo – período 2013.”; por lo que nos complace comunicarle que la Dirección de la Cooperativa se compromete en darle la apertura necesaria y colaborarle con la información y los recursos pertinentes para la ejecución de su proyecto de investigación.

Por la atención brindada a la presente, agradecemos.

Atentamente,

Abg. Alfredo Guamán

**GERENTE DE LA COAC “ALLI TARPUC”**

## **Contrato de auditoría**

En la ciudad de Riobamba, de la provincia de Chimborazo, a los 4 días del mes de mayo del dos mil quince, en forma libre y voluntaria, por una parte comparecen: el Abogado Alfredo Guamán, en calidad de GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ALLI TARPUC”, y por tanto Representante Legal de la Cooperativa; quien adelante se denominará “Contratante”, y por otra Katherine Fernanda Gallegos García con CI. 060401783-0, egresada de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; que posteriormente se llamará “Contratista”, quien conviene en suscribir el presente contrato cuyo objeto, derechos y obligaciones de las partes se indican en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA. ANTECEDENTES.-** De conformidad con las necesidades actuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” ha resuelto contratar los servicios de Auditoría Operacional, por el presente EL AUDITOR se compromete a realizar el examen de sus procesos y actividades operativas desempeñadas en el período 2013.

**SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO.-** El examen de auditoría tiene como objeto principal la realización de la Auditoría Operacional a los procesos y actividades desempeñadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”. El examen a realizarse y sus resultados se concluirán con la presentación del Informe confidencial de acuerdo a las Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas vigentes en el período examinado.

**TERCERA. PLAZO ESTABLECIDO.-** La presentación de resultados, será de 80 días laborables, contados a partir de la fecha en que se firme dicho contrato, es decir se iniciará las tareas desde el 4 de mayo del 2015 y se compromete a finalizar el 14 de agosto del 2015. El plazo fijado podrá ser prorrogado por causas no imputables al contratista, por falta en la entrega oportuna de los materiales e información o por fuerza mayor debidamente comprobada.

**CUARTA. HONORARIOS DEL CONTRATO.-** No se establecerán honorarios debido a que el presente trabajo de auditoría operacional es con la finalidad de cumplir el requisito para la titulación de la auditora en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de

la FADE-ESPOCH, pero se solicita la colaboración por parte del personal de la Cooperativa para acceder a la información a fin de evaluar la entidad.

**QUINTA. CONFIDENCIALIDAD.-** La información proporcionada por parte de la Cooperativa será considerada como confidencial y de uso exclusivo para la preparación y desarrollo de la auditoría, esta información deberá mantenerse bajo el cuidado y pertenencia de los auditores, los cuales no deben ser divulgados salvo autorización expresa por escrito de la autoridad competente del ente auditado. El auditor deberá mantener total discreción en el manejo de la información. Sin embargo dicha condición no se aplicara a la información que por normativa legal vigente se considere de dominio público,

**SEXTA. PAPELES DE TRABAJO.-** Los papeles de trabajo serán considerados expresamente de propiedad de la auditora que ejecuten el presente trabajo de auditoría operacional y por ningún concepto serán propiedad del ente auditado.

**SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL AUDITOR.-** Las obligaciones del auditor en el presente trabajo de auditoría operacional serán:

- a) Aplicar la auditoría operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” en el período 2013.
- b) Presentar informes semanales sobre el avance de la auditoría
- c) Elaboración y presentación del informe final de la auditoría ante el Gerente y funcionarios de la Cooperativa.

**OCTAVA. OBLIGACIONES DEL ENTE AUDITADO.-** Para la realización del presente contrato de auditoría, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, se compromete:

- a) La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” durante la realización de la auditoría deberá poner a disposición del auditor toda la documentación necesaria, para realizar su trabajo, lo cual incluye reglamentos, estatutos, manuales, documentos y copias de los mismos que éste le solicite.

- b) La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, a través de sus representantes y demás funcionarios mantendrá un seguimiento del trabajo realizado por el auditor.
- c) La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, conviene en brindar al auditor las siguientes facilidades, exclusivamente para el normal y buen desempeño de sus tareas:
- ✓ Espacio físico;
  - ✓ Equipo básico de oficina;
  - ✓ Papelería y útiles de oficina.

**NOVENA. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN.-** Para todos los efectos del presente contrato, las partes convienen en fijar su domicilio en la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo y se someten de modo expreso a la jurisdicción y competencia del Centro de Mediación de la Cámara de Comercio, para resolver cualquier divergencia sobre la interpretación, aplicación o ejecución del presente contrato por la vía verbal sumaria.

**DÉCIMA. ACEPTACIÓN.-** Las partes en señal de aceptación y conformidad con los términos establecidos en todas y cada una de las cláusulas del presente contrato los suscriben con su firma y rubrica en la ciudad de Riobamba, a los cuatro días del mes de mayo del 2015.

Abg. Alfredo Guamán  
**GERENTE COAC “ALLI TARPUC”**

Srta. Katherine Gallegos G.  
**AUTORA**

## **Carta de Compromiso**

Riobamba, 11 de mayo del 2015

Abogado

Alfredo Guamán

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ALLI TARPUC”.**

Presente,

De nuestras consideraciones:

Reciba un atento y cordial saludo, me permito en comunicarle que la Auditoría Operacional será ejecutada con el fin de evaluar los procesos que son llevados a cabo en la Cooperativa para poder conocer la eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones realizadas durante el período comprendido en el año 2013. Por medio de la presente, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso. La auditoría será realizada como medio para la adecuada toma de decisiones por parte de los directivos de la Cooperativa.

Efectuaremos la auditoría de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, la auditoría será previamente planificada para su ejecución y por ende para la posterior comunicación de resultados, implementando en su ejecución las técnicas y procedimientos pertinentes para la obtención de información, la misma que nos servirá al emitir conclusiones y recomendaciones las cuales se revelarán en el informe de auditoría.

Esperamos una cooperación total de su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación y otra información que se requiera en relación con nuestra auditoría.

Por la atención prestada a la presente anticipamos nuestro sincero agradecimiento.

Atentamente,

Srta. Katherine Gallegos García

**AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **Notificación de inicio de la auditoría operacional**

Riobamba, 15 de mayo del 2015

Abogado,

Alfredo Guamán

**GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ALLI TARPUC”**

Presente.-

De mi consideración:

En cumplimiento a las facultades conferidas y a fin de que se lleven a cabo las tareas de control, inspección y supervisión, hago de su conocimiento que la Srta. Katherine Fernanda Gallegos García, autora del presente trabajo de titulación dará inicio a la “Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo – período 2013”.

Por otra parte comunicaré que el equipo de auditoría se encuentra conformado por: Auditor Junior: Katherine Gallegos García, Jefe de Equipo: Ing. Víctor Cevallos Vique y Supervisor: Lic. Iván Arias González, agradeciendo de antemano las facilidades que le sean otorgadas para el desarrollo de sus funciones.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

Lic. Iván Patricio Arias González

**SUPERVISOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **Solicitud de información**

Riobamba, 15 de mayo del 2014

Abogado,

Alfredo Guamán

**GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ALLI TARPUC”**

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, a través de la presente me permito dirigirme a usted para que se sirva en facilitarme la documentación que detallare a continuación para el desarrollo de la Etapa Preliminar de mi trabajo de titulación en cuanto a la Auditoría Operativa, por lo que solicito:

- ✓ Copia de Resolución de la Cooperativa
- ✓ Copia de Estatutos de la Cooperativa
- ✓ Copia de Acuerdos de la Cooperativa
- ✓ Copia del Reglamento Interno de la Cooperativa
- ✓ Copia del Manual de Crédito de la Cooperativa
- ✓ Copia del Manual de Funciones de la Cooperativa
- ✓ Copia del Manual de Procedimientos de la Cooperativa
- ✓ Copia de Código de Ética
- ✓ Copia del Organigrama Estructural

Y también para que se me conceda la realización de entrevistas al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc para el desarrollo de la presente auditoría.

Por la favorable atención a la presente, expreso mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,

Srta. Katherine Gallegos García

**AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

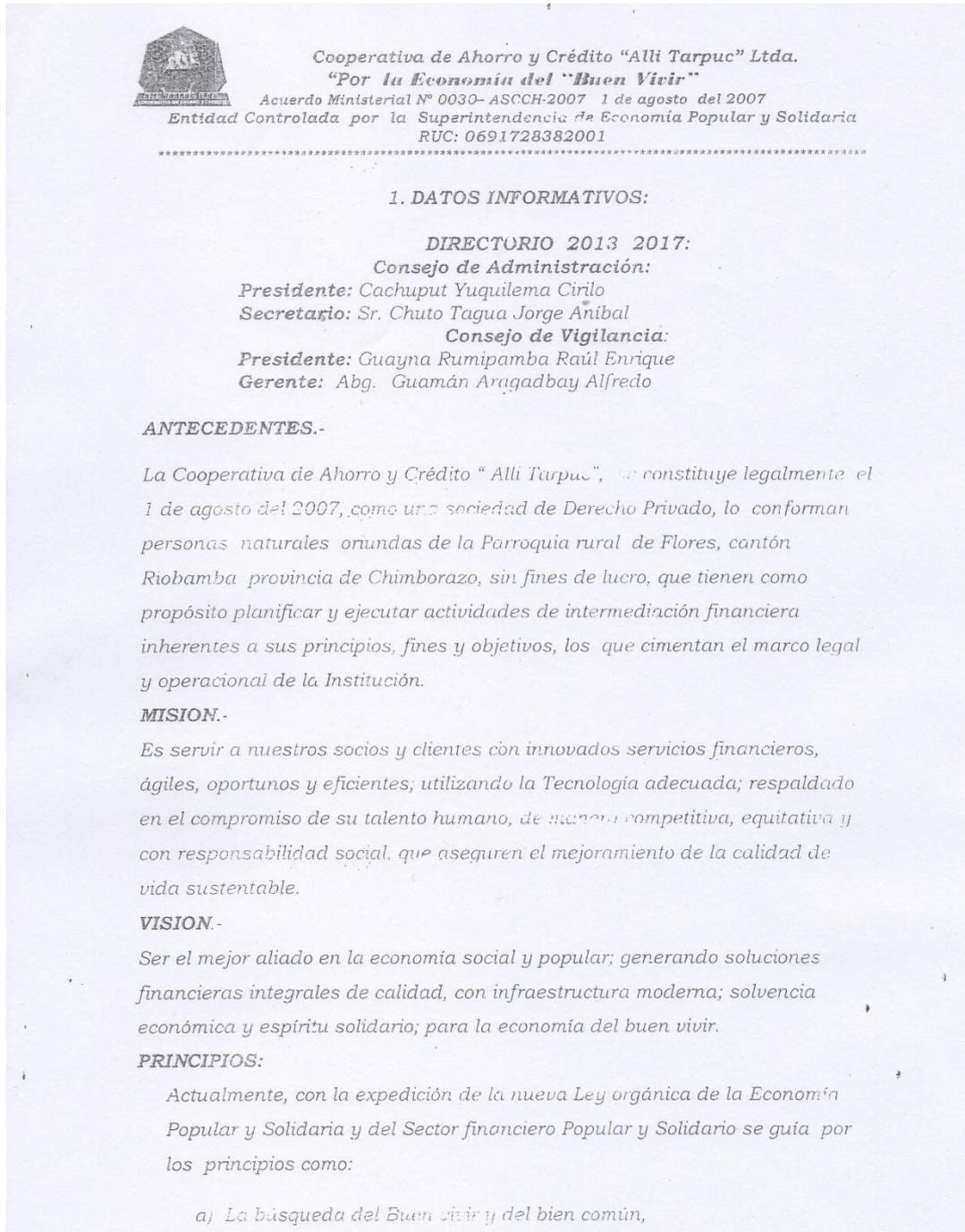
**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**ARCHIVO PERMANENTE**

**AP1-CE**

**1/5**



<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**ARCHIVO PERMANENTE**

**AP1-CE**

**2/5**



*Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” Ltda.  
“Por la Economía del “Buen Vivir”  
Acuerdo Ministerial N° 0030- ASCCH-2007 1 de agosto del 2007  
Entidad Controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
RUC: 0691728382001*

\*\*\*\*\*

- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales,*
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable,*
- d) La equidad de género,*
- e) El respeto a la identidad cultural,*
- f) La Autogestión*
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,*
- h) La Distribución equitativa y solidaria de excedentes.*

*Con la aplicación de estos principios, se da cumplimiento a los principios actuales del Cooperativismo, como:*

- 1. Membresía abierta y voluntaria;*
- 2. Control democrático de los miembros;*
- 3. Participación económica de los miembros;*
- 4. Autonomía e independencia;*
- 5. Educación, formación e información;*
- 6. Cooperación entre cooperativas;*
- 7. Compromiso con la comunidad;*
- 8. Libre adhesión y retiro voluntario de los socios.*

*Con el cumplimiento del aspecto filosófico de la Ley y del sistema, proyecta la realización de actividades, que permitan la consecución de:*

- Promover la productividad económica, agrícola, social y cultural de los habitantes, las actividades comerciales de los pequeños y medianos comerciantes, del comercio informal y de una manera especial de los socios / clientes, a través de operaciones relacionadas con el público, sean estos depósitos en ahorros, depósitos a plazos como el cobro y pago de todas estas operaciones relacionados a los operaciones activas y de servicio que la institución ofrezca.*
- Fomentar la capacitación de los socios y de los recursos económicos con servicios en el ahorro y crédito, producción y comercialización de acuerdo al entorno legal de la Institución,*

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**ARCHIVO PERMANENTE**

**AP1-CE**

**3/5**



Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” Ltda.  
“Por la Economía del “Buen Vivir”

Acuerdo Ministerial N° 0030- ASCCH-2007 1 de agosto del 2007  
Entidad Controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
RUC: 0691728382001

- \*\*\*\*\*
- Procurar y buscar formas de integración a nivel local, provincial, nacional e internacional,
  - Abrir sucursales y agencias previo un análisis socio – económico en el territorio ecuatoriano, respetando los tratados y convenios internacionales vigentes en el país,
  - Buscar el financiamiento nacional e internacional a través de las ONGS y Embajadas, en procura de la aplicación de la economía solidaria,
  - Ejecutar proyectos tendientes al mejoramiento económico, social, educativo, turístico, cultural y profesional de sus socios/ clientes y habitantes del sector.

La **Institución** lo conseguirá siempre y cuando se cultive lo siguiente:

**INTEGRIDAD Y CONFIABILIDAD.-** A través del manejo honesto de nuestros negocios y la confidencialidad de nuestros socios/clientes, es decir actuando de una manera congruente entre que somos, decimos y hacemos,

**RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL Y SOCIAL.-** Pues el éxito de la organización se basa en que cada persona, responde por el impacto de sus acciones por ejemplo en su hogar, la empresa y la sociedad,

**INNOVACION Y CALIDAD DE SERVICIOS.-** Se lo conseguirá rompiendo los paradigmas tradicionales y así superar las expectativas de nuestros socios/clientes.

**EMPRENDIMIENTOS.-** Fomentando el pensamiento y acción del trabajador como dueño del negocio y así para asegurar el éxito propio y de la organización,

**INTERDEPENDENCIA Y LIDERAZGO.-** promoviendo un liderazgo justo, e inspirador, capaz de desarrollar alianzas que potencie los talentos y se formen equipos exitosos en beneficio de la organización.

**SITUACION ACTUAL DE LA COOPERATIVA.-**

Es una organización, que inicia sus operaciones el segundo semestre del 2010. Sus socios/ clientes son personas naturales dedicadas al comercio, la mayoría viven y sus actividades lo realizan en los mercados de la ciudad de Riobamba y en el sector agrícola de la Parroquia de Flores y sus comunidades.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**ARCHIVO PERMANENTE**

**AP1-CE**

**4/5**



Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” Ltda.  
**“Por la Economía del “Buen Vivir”**  
 Acuerdo Ministerial N° 0030- ASCCH-2007 1 de agosto del 2007  
 Entidad Controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria  
 RUC: 0691728382001

\*\*\*\*\*  
 Cuenta con una persona emprendedora y visionaria en la Gerencia. Siendo el líder de la institución por las líneas del éxito y progreso.

**PRODUCTOS Y SERVICIOS:-**

La Cooperativa, otorga varios beneficios a sus socios y clientes, con una:

- o Atención, amable y personalizada.
- o Trámites sencillos y rápidos,
- o Monto mínimo de apertura,
- o Cuotas de pago flexible,
- o Giros nacionales e internacionales,
- o Atención médica y Odontológica.
- o Créditos quirografarios e hipotecarios.

La Cooperativa otorga créditos a sus socios/ clientes de acuerdo a la Ley y Economía Popular y Solidaria y su reglamento y de acuerdo a lo que establece la ley de Instituciones del Sistema Financiero.

Su propósito fundamental es, apoyar financieramente a sus socios/clientes, a través del crédito, por lo que la institución se constituye en una entidad impulsadora del desarrollo de una manera especial de la comunidad.

Otorga créditos en las líneas de MICROCRÉDITO, CONSUMO Y EMERGENTES, los mismos que deben ser analizados, evaluados, calificados y otorgados cumpliendo las CINCO C de un crédito.

CARÁCTER	Integridad.- Deseo de Pagar.- Características morales y éticas de los socios.
CAPACIDAD	De pago, como primera fuente de repago,
CAPITAL	Solvencia económica y financiera
CONDICIONES	Situación económica, sea esta menor / micro del mercado y su situación política.
COLATERAL	Garantías adecuadas y suficientes que respalden la recuperación cuando no exista capacidad de pago.

**MICROCRÉDITOS.-** Concedidos a prestatarios de manera individual o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinados a financiar actividades en pequeña escala de Producción, Comercialización y Servicios.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

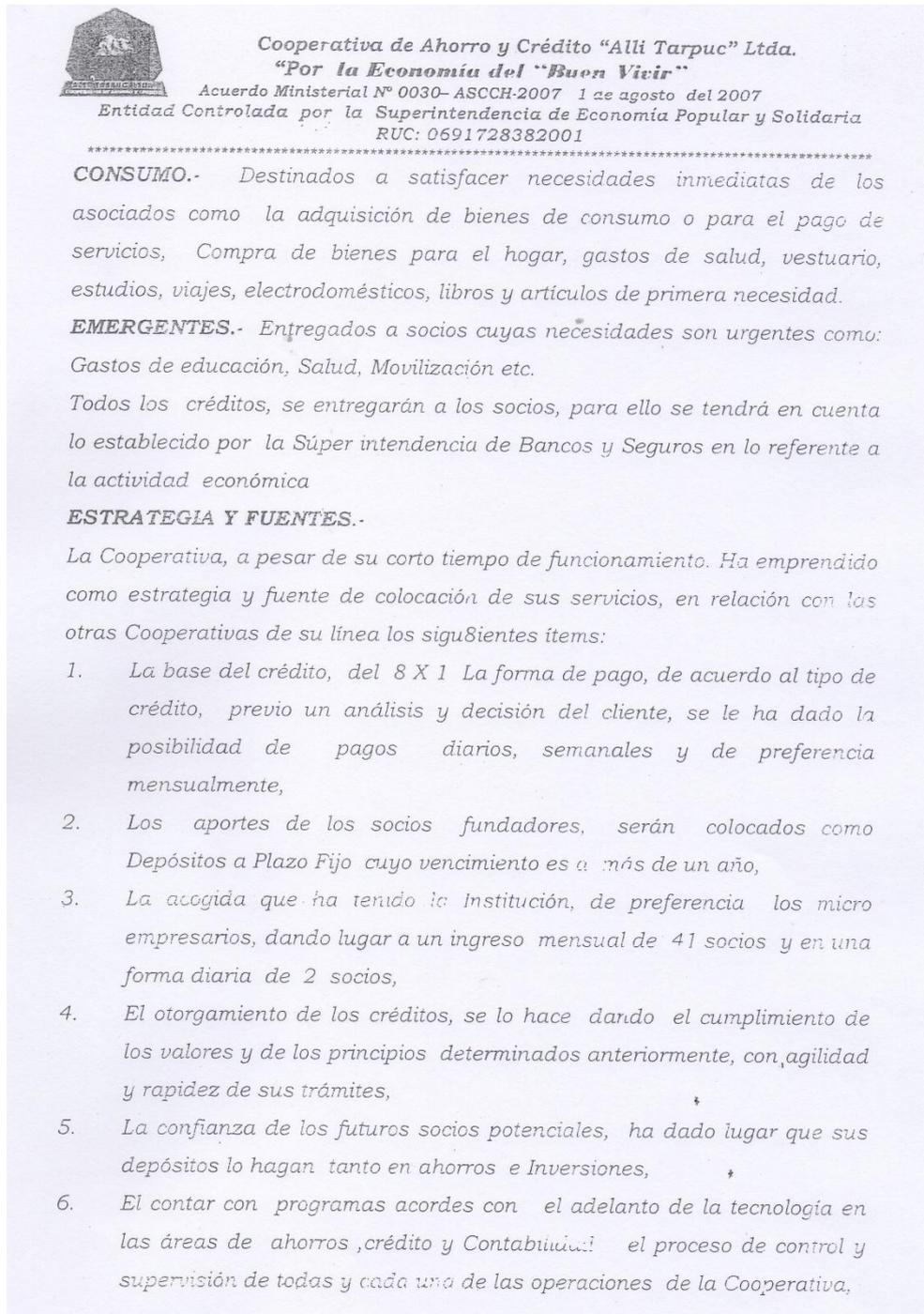
**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**ARCHIVO PERMANENTE**

**AP1-CE**

**5/5**



<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**ARCHIVO PERMANENTE / ESTATUTOS**

**AP2-CC**

**1/8**

REFORMA DE ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
ALLI TARPUC

TÍTULO PRIMERO

GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

**Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito ALLI TARPUC actualmente funcionando en legal y debida forma, adecua su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

**Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN:** El domicilio principal de la Cooperativa de Ahorro Crédito ALLI TARPUC es el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas, agencias y sucursales operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ALLI TARPUC, será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

**Artículo 3.- OBJETO SOCIAL:** La cooperativa tendrá como objeto social principal por su naturaleza es de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial, por ejemplo.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta cooperativa de ahorro y crédito es abierta, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas.

1

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**ARCHIVO PERMANENTE / ESTATUTOS**

**AP2-CC**

**2/8**

**Artículo 4.- ACTIVIDADES:** La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo fijo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;
10. Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Artículo 5.- VALORES Y PRINCIPIOS:** La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;
8. Libre adhesión y retiro voluntario de los socios.

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

**TÍTULO SEGUNDO**

**DE LOS SOCIOS**

**Artículo 6.- SOCIOS:** Son socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común: capacidad y voluntad de ahorrar.

2

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**ARCHIVO PERMANENTE / ESTATUTOS**

**AP2-CC**

**3/8**

DE LA FUSIÓN, ESCISIÓN, DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

**Artículo 42.- FUSIÓN Y ESCISIÓN:** La cooperativa podrá fusionarse con otra u otras de la misma clase o escindirse en dos o más cooperativas de la misma o distinta clase, en cualquier tiempo, por decisión de las dos terceras partes de los socios o representantes de la Asamblea General convocada especialmente para ese efecto, debiendo, en los dos casos, ser aprobada mediante resolución emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En la Asamblea General que resuelva la fusión, se aprobarán los estados financieros, se resolverán las transferencias de activos, pasivos y patrimonio, además de la distribución de los certificados de aportación y las compensaciones que se acordaren, sean en numerario, bienes o sustitución de pasivos.

**Artículo 43.- DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN:** La cooperativa se disolverá y liquidará, por voluntad de sus integrantes, expresada con el voto secreto de las dos terceras partes de los socios o representantes, en Asamblea General convocada especialmente para el efecto o por resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de acuerdo con las causales establecidas en la Ley y su Reglamento.

**TÍTULO SEXTO**

DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** Las infracciones, el procedimiento para aplicación de sanciones y resolución de conflictos, constarán en el Reglamento Interno de la Cooperativa, en el que se garantizará el debido proceso que incluye el derecho a conocer las infracciones acusadas; a la defensa; a presentar pruebas de descargo y apelar ante el órgano interno correspondiente, siempre que se haya agotado la mediación ante un Centro debidamente calificado por la Superintendencia.

La exclusión será susceptible de apelación ante la Superintendencia, adjuntando la copia certificada del Acta de Imposibilidad de Mediación, otorgada luego del proceso correspondiente, los procedimientos descritos no obstan para que los socios ejerzan su derecho de acudir ante la justicia ordinaria.

**SEGUNDA.-** Se entienden incorporadas al presente Estatuto y formando parte del mismo, las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las dictadas por el ente regulador y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**TERCERA.-** Los directivos, socios, administradores y empleados de la cooperativa, brindarán, obligatoriamente, las facilidades necesarias para la realización de inspecciones, supervisiones, exámenes especiales, auditorías y entregarán la información que fuere requerida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los organismos encargados de la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos y otros organismos de control, caso contrario, las sanciones que pudieran imponerse a la cooperativa serán de su responsabilidad.

**CUARTA.-** El Secretario de la cooperativa será responsable, civil y penalmente, en los términos previstos en el artículo 178 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y

15

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16//05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**ARCHIVO PERMANENTE / ESTATUTOS**

**AP2-CC**

**4/8**

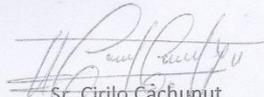
Solidaria, por las certificaciones y declaraciones que otorgue, en el ejercicio de sus funciones.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

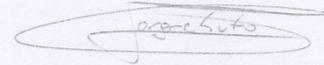
**PRIMERA.-** Dentro de los 30 días siguientes a la aprobación del presente Estatuto por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa procederá a renovar los Consejos de Administración y Vigilancia, observando lo dispuesto en la Ley de la materia y el presente Estatuto.

**SEGUNDA.-** Por tratarse de un proceso de adecuación de Estatutos general, dispuesto por la Ley, por esta sola ocasión, las renovaciones de los Consejos de Administración y Vigilancia se efectuarán sin la necesidad de renuncia de los actuales miembros que deseen proponer su candidatura y al amparo de las reglamentaciones internas vigentes.

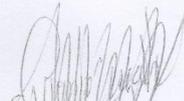
**TERCERA.-** La cooperativa aprobará sus nuevos Reglamentos Interno y de Elecciones en un plazo no mayor a un año, transcurrido a partir de la fecha de aprobación del presente Estatuto por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



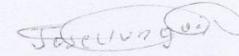
Sr. Cirilo Cächuput  
PRESIDENTE COAC “ALLI TARPUC”



Sr. Jorge Chuto  
SECRETARIO DE COAC “ALLI TARPUC”



Lic. Alfredo Guamán A  
GERENTE DE COAC ALLI TARPUC

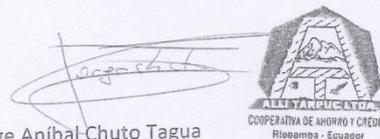



Sr. José Yungán  
VOCAL DE COAC “ALLI TARPUC”

**CERTIFICACIÓN.-** En mi calidad de Secretario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ALLI TARPUC.

CERTIFICO que el presente Estatuto, adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, fue aprobado en Asamblea General de socios, efectuada el día viernes 16 de agosto de 2013 conforme consta en el Libro de Actas, al que me remito en caso de ser necesario.

Lo certifico, en calidad de secretario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ALLI TARPUC. Ciudad de Riobamba a los 17 días, mes de octubre del año 2013.



Jorge Anibal Chuto Tagua  
SECRETARIO COAC ALLI TARPUC



<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16//05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**ARCHIVO PERMANENTE / REGLAMENTO CRÉDITO**

**AP2-CC**

**5/8**

**REGLAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA**

*El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” LTDA, en uso de las atribuciones que le confiere el art. 38 literal m del estatuto vigente.*

**CONSIDERANDO:**

*Que es necesario establecer las políticas crediticias de la COAC “Alli Tarpuc” para entregar un servicio de calidad en armonía con las disposiciones legales que rigen para el efecto.*

**RESUELVE:**

**EXPEDIR EL REGLAMENTO ESPECIAL DE CRÉDITOS Y COBRANZA.**

**CAPITULO I**

**Art. 1. FINALIDAD**

*El presente reglamento tiene por finalidad fijar las políticas generales de recepción de solicitud, análisis, calificación, aprobación, otorgamiento, control y recuperación de los créditos conforme al estatuto y el presente reglamento. El Crédito tiene la finalidad principal, contribuir al desarrollo y mejoramiento de las actividades micro empresarial, comercio, agricultura y ganadería con el propósito de mejorar el nivel de vida, personal y familiar de los socios y clientes.*

**Art. 2. OBJETIVOS**

- ☞ *Evaluar, calificar y aprobar los créditos.*
- ☞ *Definir los niveles de aprobación del Comité de Crédito.*
- ☞ *Determinar los plazos de pago del crédito.*
- ☞ *Fijar y asegurar las garantías de cada crédito.*
- ☞ *Determinar los documentos para el expediente de crédito.*
- ☞ *Fijar la tasa de interés por tipo de crédito de acuerdo a la Gerencia y Unidad de negocios de acuerdo a lo establecido en el mercado general.*
- ☞ *Fijar los límites y monto máximo por tipo de crédito de acuerdo a la Gerencia y al Consejo de Administración.*
- Determinar los tipos de créditos.*
- Determinar las prohibiciones.*
- Reducir el riesgo de morosidad.*
- ☞ *Mantener la cartera de créditos de calidad a través de la clasificación y Provisiones.*
- ☞ *Cobrar las carteras vencidas.*
- ☞ *Cumplir con las normas prudenciales de información mínima del deudor.*

**Art. 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

*El presente Reglamento de Crédito de una manera general rige para todos los créditos que se realicen en la cooperativa, es decir para la Matriz y Agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ALLI TARPUC LTDA”, y los responsables de Cumplir y hacer cumplir son: Consejo de Administración, Gerente General, Jefes de Crédito, Asistentes de Crédito, Jefes de Agencias y Comisión de Crédito.*

**Art. 4. VIGENCIA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**ARCHIVO PERMANENTE / REGLAMENTO CRÉDITO**

**AP2-CC**

**6/8**

*El presente reglamento una vez aprobada por el Consejo de Administración y la Gerencia, no se podrá extinguir en ningún tiempo salvo que expidan un nuevo reglamento de crédito debidamente aprobado.*

**CAPITULO II**  
**DE LA ORGANIZACION Y POLITICA CREDITICIA**

**Art. 5. UNIDAD DE COMERCIO**

*La Unidad de Comercio es un organismo dependiente directo de la Gerencia que estará representado por un Director de la Unidad de Comercio, en la cual habrá el Departamento de Crédito y cobranza, representado por el Jefe de Crédito con la dependencia de la Unidad de Comercio y para operativizar el servicio contaremos con los Asistentes de Crédito y Cobranza con dependencia del Jefe de Crédito. (Por falta de uno de los organismos establecidos la dependencia será directamente al jefe inmediato superior).*

**COMISIÓN DE CRÉDITO**

***Art. 6.** La Comisión de Crédito es un organismo de decisiones la misma que estará integrado por tres (3) miembros titulares que son:  
El Gerente, Presidente de Consejo de Administración, y el Jefe de Crédito o su delegado, en la cual las decisiones se tomarán por mayoría.*

**DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA:**

***Art. 7.** Estará a cargo de un Jefe de Crédito quien es responsable del Departamento, el mismo que coordinará todas las acciones con Director de de la Unidad de Comercio y a falta de este con el jefe inmediato superior.*

**ASISTENTE / ASESOR DE CRÉDITO**

***Art. 8.** Es la persona operativa, encargado de atender las solicitudes de crédito del socio-cliente de manera oportuna, eficaz, responsable y personalizada conforme a los requisitos establecidos el presente Reglamento:*

**ASISTENTE DE RECUPERACION Y COBRANZA DE CARTERA VENCIDA.**

***Art. 9.** Es la persona operativa para atender las recuperaciones de cartera vencida y su recuperación de los socios-clientes morosos; de una manera responsable y oportuna.*

**CAPITULO III**  
**CLASES DE PRÉSTAMOS**

***Art. 10.** Los préstamos que otorgará la Cooperativa, es mediante el estudio del mercado, las mismas que se les entregará de acuerdo al destino, actividad, monto y plazo, luego de un análisis del socio-cliente, y; se clasifica en lo siguiente:*

***CREDI TARPUC.-** Es destinado solamente a los microempresarios formales con los microcréditos progresivos; el objetivo principal es sembrar en los negocios de los microempresarios los mismos que para acceder al crédito deben contar con ruc y/o patente, y el establecimiento de su negocio debe ser mínimo un año.*

***ALLI CREDI.-** Es destinado para todos los demás créditos que no tiene que ver con el Credi Tarpuc, su principal objetivo es satisfacer las necesidades primordiales del socio cliente, las mismas que deben garantizar el pago con sus ingresos establecidos.*

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16//05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

### “ALLI TARPUC”

#### AUDITORÍA OPERACIONAL

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

ARCHIVO PERMANENTE / REGLAMENTO CRÉDITO

AP2-CC

7/8

- ☞ Quinto día notificación por escrito.
- ☞ Séptimo día última notificación por escrito, y;
- ☞ 20 días empezar con acciones legales.

#### INTERESES POR CRÉDITO

**Art. 43.** La tasa de interés por el concepto de créditos será acorde lo establecido por el Banco Central del Ecuador, la misma que debe ser actualizada en el momento oportuno.

#### CAPITULO VIII DISPOSICIONES GENERALES

**Art. 44.** Todo aquello que no estuviere contemplado en este reglamento, será resuelto por la Comisión de Crédito o el Gerente de la Cooperativa, la misma que lo hará siempre manteniendo una armonía de las partes y protegiendo los intereses de la Institución.

**Art. 45.** El Gerente General y el departamento de Crédito de la Cooperativa es el responsable directo de la ejecución de las políticas, principios y procedimientos establecidos en este reglamento bajo la supervisión de la Comisión de Crédito.

**Art. 46.** Los gastos de la inspección, avalúos, citaciones, demandas, y más gastos generados en el servicio de crédito o cobranzas correrán a cargo del socio-cliente deudor o garante.

**Art. 47.** El otorgamiento, supervisión, seguimiento y recuperación del crédito es un derecho que la Cooperativa se reserva para cuando a su juicio sea necesario.

**Art. 48.** Ningún socio podrá tener más de dos préstamos al mismo tiempo, cualquiera que fuere su cuantía.

**Art. 49.** Los balances o Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Alli Tarpuc LTDA.", cerrará sus operaciones el último día laborable de cada año o cuando las circunstancias lo ameriten.

**Art. 50.** El Gerente será el responsable de designar el Perito A valuador de las garantías en los préstamos Hipotecarios o Prendarios, de acuerdo a la necesidad.

**Art. 51.** Los directivos y empleados para acceder a los créditos deberán cumplir con los mismos requisitos y garantías pero siempre tendrá preferencia.

**Art. 52.** Los socios accionistas tendrán privilegio y podrán acceder al crédito de emergencia los mismos que deberán cumplir con los requisitos elementales establecidos.

**Art. 53.** Ningún socio podrá desviar el destino del crédito recibido por la Cooperativa, a menos que lo informe por escrito a la Comisión de Crédito adjuntando el nuevo proyecto y su aprobación será comunicada o no al socio; si el socio no cumpliere con lo establecido en este artículo, la Institución podrá declarar la deuda de plazo vencido.

**Art. 54.** La Gerencia General, trimestralmente informará por escrito al Consejo de Administración, mediante acta debidamente firmada por todos los miembros de la Comisión de Crédito, el volumen de los créditos otorgados y su respectiva clasificación.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16//05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**ARCHIVO PERMANENTE / REGLAMENTO CRÉDITO**

**AP2-CC**

**8/8**

*Art. 55. Los recursos entregados por las Instituciones Financieras Nacionales o Internacionales, serán canalizados exclusivamente a: Artesanos, comerciantes, agricultores, productores y profesionales, que presenten proyectos concretos en los que con los debidos respaldos se demuestre el uso y rentabilidad que generará el capital entregado en calidad de préstamo.*

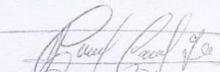
*Art. 56. Con respecto a los microcréditos una vez otorgados el asesor de crédito verificará mediante una nueva inspección y comprobará que no hubo desvíos de fondos.*

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

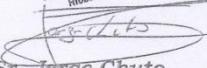
*El presente Reglamento de Crédito entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Consejo de Administración y Gerente General COAC "ALLI TARPUC LTDA."*

*Desde la aprobación del presente reglamento hasta tres meses todos los créditos será aprobado por la comisión de crédito y en delante de acuerdo a los modos establecidos y las responsabilidades correspondientes.*

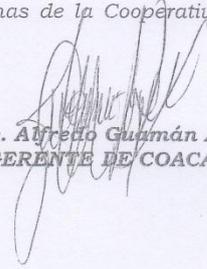
*Dado y firmado hoy día 28 de octubre de 2011, en las oficinas de la Cooperatiya de Ahorro y crédito ALLI TARPUC de la ciudad de Riobamba.*



**Sr. Cirilo Cachuput**  
**PRESIDENTE COACAT**

**Sr. Jorge Chuto**  
**SECRETARIO DE COAAT**



**Lic. Alfredo Guzmán A.**  
**GERENTE DE COACAT**

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16//05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

<b>ÍNDICE DE AUDITORÍA</b>	
<b>AP</b>	<b>ARCHIVO PERMANENTE</b>
<b>AP 1 – CE</b>	Conocimiento del Entorno
<b>AP 2 – CC</b>	Conocimiento de la Cooperativa
<b>AP 3 – IA</b>	Índice de Auditoría
<b>AP 4 – MA</b>	Marcas de Auditoría
<b>AC</b>	<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>
<b>AC 1</b>	<b>FASE I – ESTUDIO PRELIMINAR</b>
<b>AC 1 – PA</b>	Programa preliminar de auditoría
<b>AC 1 – PT1</b>	Cédula Narrativa de la visita de las instalaciones
<b>AC 1 – PT2</b>	Cédula Narrativa de la nómina del personal
<b>AC 1 – EP</b>	Entrevista Preliminar
<b>AC 1 – MP</b>	Memorándum de Planificación
<b>AC 2</b>	<b>FASE II – PLANIFICACIÓN</b>
<b>AC 2 – PA</b>	Programa de planificación de auditoría
<b>AC 2 – CCI</b>	Cuestionario de Control Interno
<b>AC 2 – MRC</b>	Matriz de Riesgo y Confianza
<b>AC 2 – HR</b>	Hoja de Resumen del Control Interno
<b>AC 2 – ICI</b>	Informe del Control Interno
<b>AC 3</b>	<b>FASE III – EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>
<b>AC 3 – PA</b>	Programa de ejecución de auditoría
<b>AC 3 – PT1</b>	Cédula Narrativa de solicitantes y garantes de crédito
<b>AC 3 – DF1</b>	Flujograma de solicitantes y garantes de crédito
<b>AC 3 – PT2</b>	Cédula Narrativa de aprobación y desembolsos de crédito
<b>AC 3 – DF2</b>	Flujograma de aprobación y desembolsos de crédito

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

<b>ÍNDICE DE AUDITORÍA</b>	
<b>AC 3 – PT3</b>	Cédula Narrativa de seguimiento y recuperación de cartera
<b>AC 3 – DF3</b>	Flujograma de seguimiento y recuperación de cartera
<b>AC 3 – PT4</b>	Cédula Narrativa de reclutamiento de personal
<b>AC 3 – DF4</b>	Flujograma de reclutamiento de personal
<b>AC 3 – IG</b>	Indicadores de Gestión
<b>AC 3 – HH</b>	Hoja de Hallazgos
<b>AC 4</b>	<b>FASE IV – COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>
<b>AC 4 – PCR</b>	Programa de comunicación de resultados
<b>AC 4 – CN</b>	Carta de Notificación
<b>AC 4 – BIF</b>	Borrador del Informe Final de Auditoría
<b>AC 4 – ACR</b>	Acta de Conferencia Final de Comunicación de Resultados
<b>AC 4 – IF</b>	Informe Final de Auditoría

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

<b>MARCA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
√	Cotejado contra documentos comprobatorios
∂	Observaciones
∅	Falta documentación comprobatoria
≠	Falta firma de autorización
H	Hallazgo
φ	Debilidad
©	Conformidad
Ⓒ	No conformidad
Ω	Sustentado con evidencia
μ	Nota aclaratoria

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

## 4.1.2. ARCHIVO CORRIENTE



<b>TIPO DE EXAMEN:</b>	AUDITORÍA OPERACIONAL
<b>ENTE AUDITADO:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”
<b>PERÍODO:</b>	2013
<b>DIRECCIÓN:</b>	<b>Matriz:</b> Guayaquil 16-17 entre Tarqui y Juan de Velasco
<b>TELÉFONOS:</b>	2 961-229 / 0986729046
<b>CORREO:</b>	info@coopallitarpuc.com

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA**

**AC1 - PA**

**1/1**

<b>OBJETIVO:</b>					
Obtener información suficiente y competente para conseguir un diagnóstico de las operaciones y actividades que se desarrollan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc.					
<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. PT.</b>	<b>REALIZADO POR:</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERV.</b>
1	Recopilar información general de la Cooperativa.	API-CE 1/5	G.G.K.F.	16/05/2015	
2	Visitar las instalaciones de la Cooperativa para observar su funcionamiento y el desempeño de cada empleado.	AC1-PT1 1/2	G.G.K.F.	25/05/2015	
3	Elaborar un listado del personal que labora en la Cooperativa.	AC1-PT2 1/1	G.G.K.F.	25/05/2015	
4	Entrevistar al personal de la Cooperativa.	AC1-EP 1/15	G.G.K.F.	01/06/2015	
5	Elaborar el memorándum de planificación.	AC1-MP 1/11	G.G.K.F.	05/06/2015	

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**CÉDULA NARRATIVA VISITA DE LAS INSTALACIONES**

**AC1-PT1**

**1/2**

La visita realizada a las instalaciones fue el día lunes 25 de mayo del 2015. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, se encuentra ubicada en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, en las calles Guayaquil entre Tarqui y Juan de Velasco. Al momento de realizar la visita se pudo observar las instalaciones, así como los diferentes procesos, y posibles problemas que podrían provocar desviaciones, o incurrir en procedimientos ajenos a los planteados en la organización, por lo que procederemos a detallar el recorrido de las instalaciones:

En la visita realizada se pudo constatar que las instalaciones tienen un espacio físico reducido para el buen desempeño de sus trabajadores y para la creación de nuevos departamentos en la COAC, cabe recalcar que a la fecha actual solo se encuentran laborando en la matriz, ya que la sucursal fue cerrada debido a la cercanía existente entre las mismas, por lo que sugirieron la posterior apertura de una sucursal a cierta distancia de la matriz principal, dando a conocer que el personal ha reducido por lo que ahora se encuentran laborando 8 personas en la Cooperativa.

La Cooperativa se rige por las siguientes leyes: Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Ley de Régimen Tributario Interno, Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Reglamento General a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Reglamento de Crédito y Cobranza, Código de Trabajo y Plan Operativo Anual.

Se pudo observar que los empleados no llevan un distintivo y tampoco llevan un uniforme correspondiente que les certifique ser empleados de la Cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CÉDULA NARRATIVA VISITA DE LAS INSTALACIONES**

**AC1-PT1**

**2/2**

La Cooperativa cuenta con distintas áreas, las mismas que son (Gerencia, Consejo de Administración Caja, Atención al Cliente, Asesoría de Crédito, Inversiones, Contabilidad). En caja cuentan con dos ventanillas pero solo labora una persona en la misma debido a que no existe mayor afluencia de los socios. Cada área cuenta con una computadora e impresora y en servicio al cliente existe una copiadora que está a disposición de todo el personal, en donde en ciertas ocasiones se confunden los documentos impresos o fotocopiados.

Todos los empleados manejan un software contable llamado DATABOX, que les permite registrar las actividades diarias que ocurren en la Cooperativa y a su vez llevar reportes, donde se podrán verificar los movimientos que se han realizado, para lo cual cada empleado cuenta con una clave de acceso personal para poder ingresar al mismo.

Se verificó que no se encontraba el personal en sus lugares de trabajo, y que no contaban con el permiso o autorización de la autoridad competente para salir.

Existe orden y limpieza con los documentos que maneja cada una de las áreas, existen archivadores y anaqueles en los que se guarda todo tipo de información importante de la entidad, pero también se verificó que no existe ningún custodio encargado de cuidar los documentos, equipos y demás recursos materiales con los que cuenta la Cooperativa.

Y por último la Cooperativa no cuenta con manual de funciones y procedimientos para el buen desenvolvimiento de cada empleado.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**CÉDULA NARRATIVA NÓMINA DEL PERSONAL**

**AC1-PT2**

**1/1**

El personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, se pudo determinar en la visita realizada a la misma, por lo que se detallará a continuación:

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Alfredo Guamán	GERENTE
2	Luis Atupaña	JEFE DE PERSONAL
3	Luis Bravo	CONTADOR
4	Jorge Chuto	SISTEMAS
5	Alex Pomaquero	JEFE DE CRÉDITO
6	Manuel Muñoz	ASESOR DE CRÉDITO
7	Norma Guamán	CAJERA
8	Mayra Cachiput	SECRETARIA/INFORMACIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**OBJETIVO:** Efectuar una entrevista al personal de la COAC para poder obtener la información preliminar necesaria para la ejecución de la Auditoría Operacional.

**1.- ¿Se han ejecutado Auditorías Operacionales en períodos anteriores?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	0	0
NO	8	100

**2.- ¿Se ha implantado en algún momento un sistema de control interno en la Cooperativa?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	0	0
NO	8	100

**3.- ¿Cómo considera usted la administración existente en la Cooperativa?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	0	0
MUY BUENA	4	50
BUENA	3	37
REGULAR	1	13

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**4.- ¿Cuenta la Cooperativa con un manual de funciones donde se encuentren detalladas las labores que el personal debe realizar?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	3	37
NO	5	63

**5.- ¿Con que frecuencia el personal recibe capacitaciones para el mejor desempeño de sus funciones?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
MENSUAL	0	0
TRIMESTRAL	0	0
SEMESTRAL	1	12
ANUAL	3	38
NINGUNA	4	50

**6.- ¿Considera que la misión y visión de la Cooperativa se encuentran bien estructuradas?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	5	62
NO	3	38

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**7.- ¿Cómo califica el control de las actividades asignadas al personal existente?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	0	0
MUY BUENO	0	0
BUENO	4	50
REGULAR	4	50

**8.- ¿Considera que sería necesario el contar con una herramienta administrativa para la eficiente toma de decisiones?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	8	100
NO	0	0

**9.- ¿Conoce la línea de autoridad y responsabilidad que se rige en la Cooperativa?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	2	25
NO	6	75

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**ENTREVISTA PRELIMINAR DE AUDITORÍA**

**AC1 - EP**

**4/15**

**10.- ¿La Cooperativa cuenta con planes preventivos para reducir los riesgos tanto internos como externos?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
SI	2	25
NO	4	50
DESCONOCE	2	25

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**1.- ¿Se han ejecutado Auditorías Operacionales en períodos anteriores?**

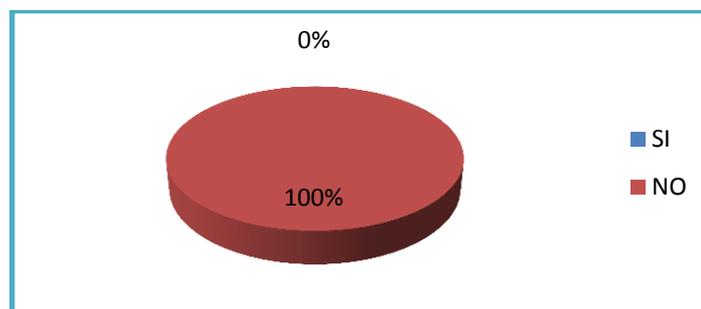
**Tabla 05: Ejecución de Auditoría Operacional**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	0	0
NO	8	100
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Gráfico 04: Ejecución de Auditoría Operacional**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Análisis e interpretación:** Una vez entrevistado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, se ha podido determinar que el 100%, es decir su totalidad afirman que no se han ejecutado auditorías operacionales a la misma, por consiguiente el gerente deberá adoptar las recomendaciones dictaminadas por el auditor en esta auditoría para mejorar los aspectos administrativos y operativos e indagar en qué grado de efectividad y eficiencia se han utilizado los recursos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

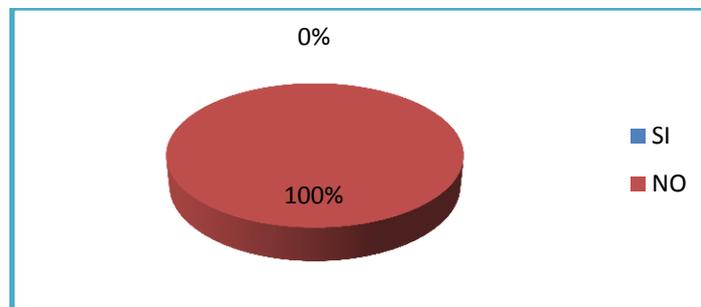
**2.- ¿Se ha implantado en algún momento un sistema de control interno en la Cooperativa?**

**Tabla 06: Se ha implantado un sistema de control interno**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	0	0
NO	8	100
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”  
**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Gráfico 05: Se ha implantado un sistema de control interno**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”  
**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Análisis e interpretación:** Una vez entrevistado al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, el 100% manifiestan que, desconocen de la Implantación de un Sistema de Control Interno, pero cabe recalcar que es indispensable contar con el mismo ya que en este se detallan las funciones que deben ser desarrolladas por cada uno de los empleados.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

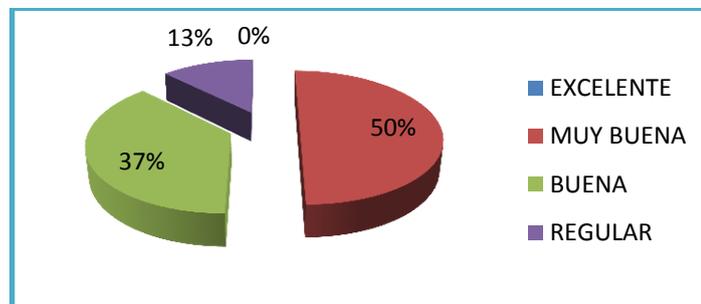
**3.- ¿Cómo considera usted la administración existente en la Cooperativa?**

**Tabla 07: Administración existente en la Cooperativa**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	0	
MUY BUENA	4	50
BUENA	3	37
REGULAR	1	13
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”  
**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Gráfico 06: Administración existente en la Cooperativa**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”  
**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Análisis e interpretación:** El 50% de los entrevistados consideran que la administración existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” es muy buena, el 37% que es buena y el 13% regular. La eficacia con la que una entidad debe ser administrada es reconocida generalmente con el empleo eficiente de los recursos tanto humanos como materiales y cumpliendo las funciones de planificación y organización de la COAC.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**4.- ¿Cuenta la Cooperativa con un manual de funciones donde se encuentren detalladas las labores que el personal debe realizar?**

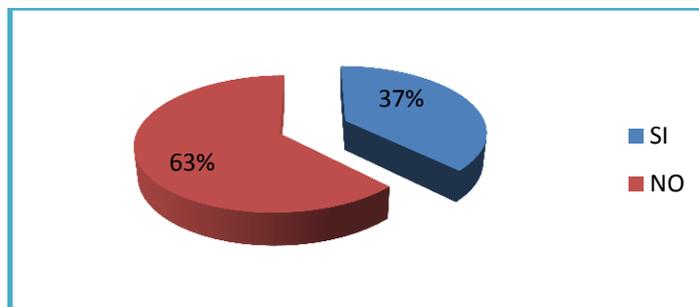
**Tabla 08: Manual de funciones donde se detalle las labores del personal**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	3	37
NO	5	63
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Gráfico 07: Manual de funciones donde se detalle las labores del personal**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Análisis e interpretación:** El 63% del personal considera que no cuentan con un manual de funciones donde se pueda conocer y detallar las labores que están a su cargo y el 37% considera que sí, por lo que si deseamos que los empleados de la Cooperativa puedan tener una visión clara de las funciones que deben realizar diariamente, es obligación de la COAC proporcionar un manual de funciones y capacitaciones al personal, de tal manera que conozcan las necesidades de las mismas y las labores que deben desempeñar a diario.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**5.- ¿Con que frecuencia el personal recibe capacitaciones para el mejor desempeño de sus funciones?**

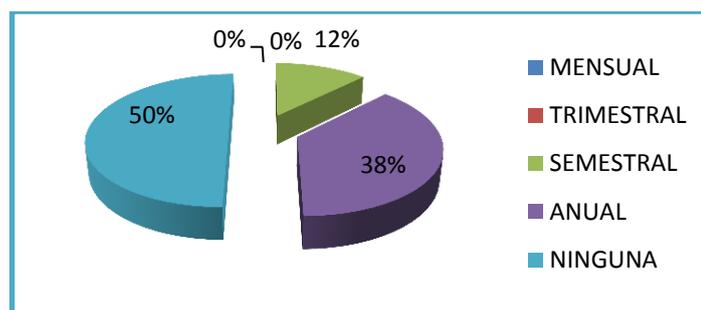
**Tabla 09: Frecuencia de capacitaciones del personal**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
MENSUAL	0	0
TRIMESTRAL	0	0
SEMESTRAL	1	12
ANUAL	3	38
NINGUNA	4	50
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Gráfico 08: Frecuencia de capacitaciones del personal**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**5.- ¿Con que frecuencia el personal recibe capacitaciones para el mejor desempeño de sus funciones?**

**Análisis e interpretación**

El 50 % del personal deducen que nunca han recibido capacitaciones para un mejor desempeño de sus funciones, mientras que el 38% considera que reciben capacitaciones cada año y el 12% cada seis meses.

Se considera primordial capacitar al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” frecuentemente para poder identificar con claridad cuáles son las falencias que poseen al momento y poder ejecutar de manera inmediata las soluciones pertinentes para una mejora oportuna en la realización de sus actividades, de tal manera proporcionar a la Cooperativa mejores oportunidades en caso de presentar riesgos o irregularidades dentro de las actividades ya sean estas operativas, administrativas o financieras.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**6.- ¿Considera que la misión y visión de la Cooperativa se encuentran bien estructuradas?**

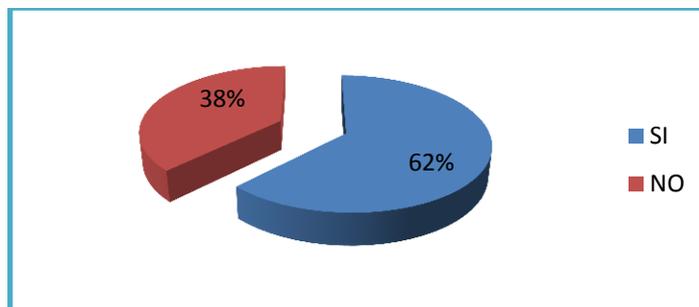
**Tabla 10: Correcta estructura de misión y visión**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	5	62
NO	3	38
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Gráfico 09: Correcta estructura de misión y visión**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Análisis e interpretación:** El 62% del personal considera que la misión y visión de la Cooperativa se encuentran bien estructuradas, por lo que el 38% considera que tanto la misión como la visión podrían ser reestructuradas mediante los requisitos necesarios, para la cual se debería reformar las mismas basándonos en las preguntas pertinentes para una mejor comprensión y estructuración de la misión y visión de la Cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

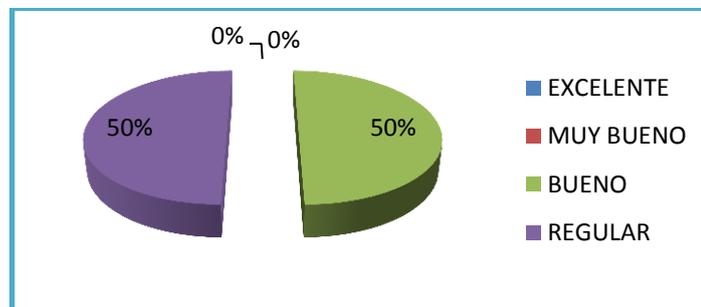
**7.- ¿Cómo califica el control de las actividades asignadas al personal existente?**

**Tabla 11: Control de actividades de la Cooperativa**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	0	0
MUY BUENO	0	0
BUENO	4	50
REGULAR	4	50
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”  
**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Gráfico 10: Control de actividades de la Cooperativa**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”  
**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Análisis e interpretación:** El 50% del personal considera que el control de las actividades que realizan en la Cooperativa es bueno y el otro 50% regular, por lo que la autoridad pertinente debe contar con un estricto control de actividades asignadas a sus empleados para que de esta manera no exista pérdida de recursos ya sean humanos, materiales y económicos, dichas actividades deben estar vinculadas con políticas y procedimientos emitidos por la dirección.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

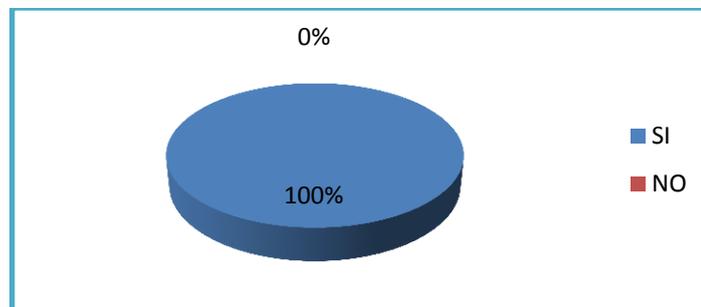
**8.- ¿Considera que sería necesario el contar con una herramienta administrativa para la eficiente toma de decisiones?**

**Tabla 12: Necesidad de una herramienta administrativa**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	8	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”  
**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Gráfico 11: Necesidad de una herramienta administrativa**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”  
**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Análisis e interpretación:** El 100% del personal de la Cooperativa considera que deberían contar con una herramienta administrativa, ya que es conveniente debido a que de manera eficaz y eficiente debe cubrir con todas las expectativas necesarias, para de esta manera fortalecer la administración, proporcionando la satisfacción y tranquilidad de un adecuado funcionamiento de la Cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**9.- ¿Conoce la línea de autoridad y responsabilidad que se rige en la Cooperativa?**

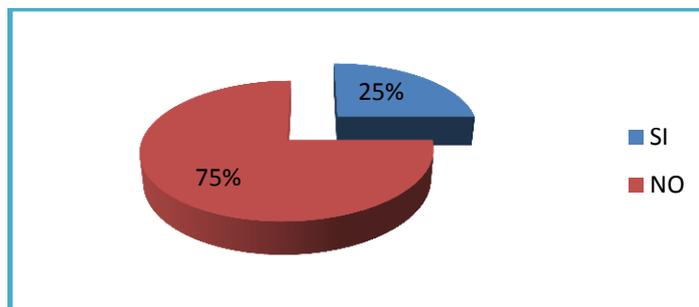
**Tabla 13: Línea de autoridad y responsabilidad**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	2	25
NO	6	75
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Gráfico 12: Línea de autoridad y responsabilidad**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Análisis e interpretación:** El 75% del personal menciona que no tiene conocimiento de la línea de autoridad y responsabilidad que se rige dentro de la Cooperativa, mientras que el 25% considera que sí, para que la entidad pueda tener mayor aceptación dentro del mercado, la autoridad competente debe dar a conocer al personal el grado de responsabilidad que tienen cada uno de ellos para con la organización.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

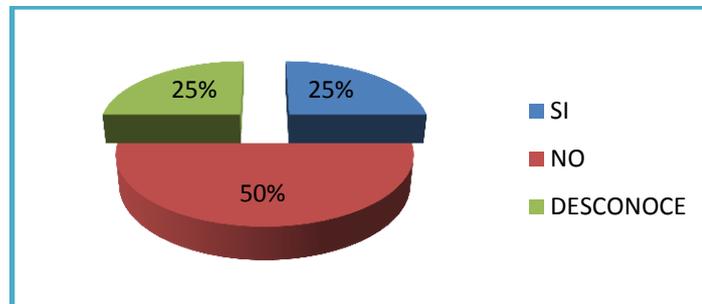
**10.- ¿La Cooperativa cuenta con planes preventivos para reducir los riesgos tanto internos como externos?**

**Tabla 14: Planes preventivos para reducir riesgos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	2	25
NO	4	50
DESCONOCE	2	25
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”  
**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Gráfico 13: Planes preventivos para reducir riesgos**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”  
**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

**Análisis e interpretación:** El 50% del personal considera que la Cooperativa no cuenta con planes preventivos para reducir los riesgos tanto internos como externos, el 25% desconoce de los mismos y el otro 25% considera que si cuentan con planes preventivos. La autoridad competente debe llevar un control periódico del ambiente y externo para poder determinar los posibles riesgos que afecten a las actividades de la COAC y tomar las medidas correctivas necesarias, mediante planes preventivos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>27/05/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**

**AC1-MP**

**1/11**

**1. Antecedentes**

Hasta la presente fecha en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” no se ha realizado una Auditoría Operacional por lo que la presente será efectuada de manera más exhaustiva. Cabe recalcar que la última auditoría que ha sido realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” fue una Auditoría Financiera, la misma que fue llevada a cabo por auditores externos.

**2. Motivo de la auditoría**

El presente trabajo de auditoría operacional tiene el objetivo principal de expresar una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, para de esta manera identificar la eficiente administración mediante el proceso de evaluación del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”.

**3. Objetivo General**

Evaluar el grado de cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones en consecución de los objetivos propuestos, formulando recomendaciones para corregir deficiencias y contribuir al logro de la prosperidad razonable de la Cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

### **3.1. Objetivos Específicos**

- ✓ Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados.
- ✓ Diagnosticar la ejecución de los procesos dentro de la Cooperativa.
- ✓ Evaluar el sistema de control interno
- ✓ Determinar posibles hallazgos.
- ✓ Emitir un informe a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, que contenga conclusiones y recomendaciones para mejorar la eficacia, la economía y la eficiencia de las operaciones involucradas, las cuales aporten al progreso de la Cooperativa.

### **4. Alcance de la auditoría**

El alcance de la auditoría operacional será ilimitado ya que cubre todas las operaciones y actividades que ha realizado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

### **5. Conocimiento de la entidad y su base legal**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, se constituye legalmente el 1 de agosto del 2007, como una sociedad de Derecho Privado, lo conforman personas naturales oriundas de la Parroquia rural de Flores, cantón Riobamba provincia de Chimborazo, sin fines de lucro, que tienen como propósito planificar y ejecutar actividades de intermediación financiera inherentes a sus principios, fines y objetivos, los que cimentan el marco legal y operacional de la Institución.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**

**AC1-MP**

**3/11**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” actualmente funcionando en legal y debida forma, adecuada su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

**Domicilio**

El domicilio principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” es el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas, agencias y sucursales operativas en cualquier parte del territorio nacional.

**Responsabilidad**

La Cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad.

**Duración**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**

**AC1-MP**

**4/11**

**Datos Informativos de la entidad**

**Razón Social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:**

**Presidente:** Cachuput Yuquilema Cirilo

**Secretario:** Chuto Tagua Jorge Aníbal

**CONSEJO DE VIGILANCIA:**

**Presidente:** Guayna Rumipamba Raúl

**Gerente:** Guamán Aragadbay Alfredo

**Base Legal**

- ✓ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Ley del Sector Financiero Popular y Solidario.
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno.
- ✓ Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Reglamento General a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Reglamento de Crédito y Cobranza.
- ✓ Código de Trabajo.
- ✓ Plan Operativo Anual.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

### **Misión**

Es servir a nuestros socios y clientes innovados servicios financieros, ágiles, oportunos y eficientes; utilizando la Tecnología adecuada; respaldado en el compromiso de su talento humano, de manera competitiva, equitativa y con responsabilidad social, que aseguren el mejoramiento de la calidad de vida sustentable.  $\Phi$

### **Visión**

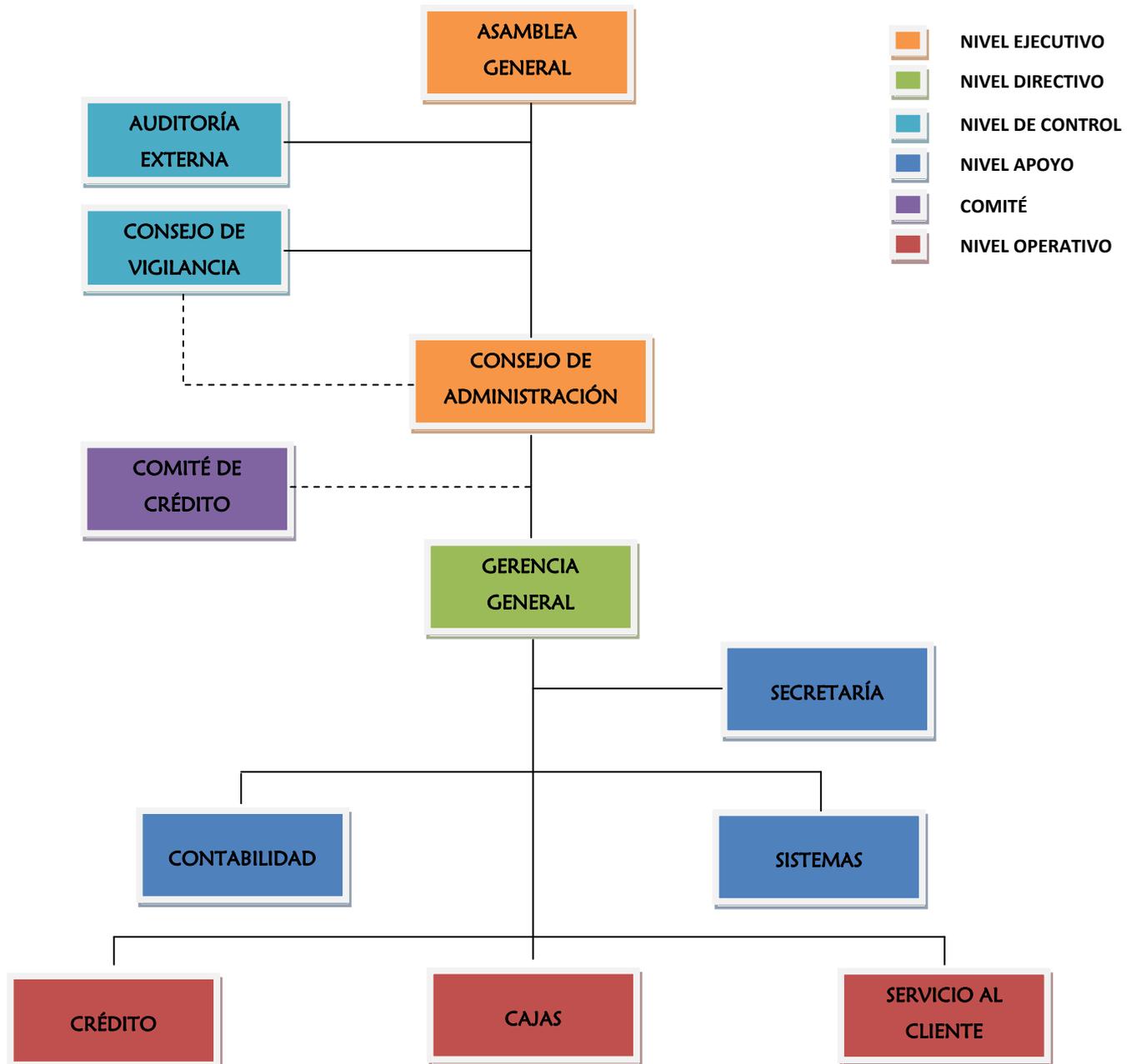
Ser el mejor aliado en la economía social y popular; generando soluciones financieras integrales de calidad, con infraestructura moderna; solvencia económica y espíritu solidario; para la economía del buen vivir.  $\Phi$

### **Objetivos de la Cooperativa**

- Promover la cooperación económica entre sus asociados a través del sistema de prestación de servicios financieros, apoyando al desarrollo de los mismos.
- Establecer créditos preferenciales, a través de préstamos de Instituciones del Estado, y/o Organismos Internacionales a los proyectos, relacionados con las unidades económicas populares.
- Establecer dentro de la planificación anual, una partida presupuestaria destinada a fomentar la capacitación sobre cooperativismo, Ley de Economía Popular y Solidaria, emprendimientos personales y otros que mejoren el servicio y el buen vivir de los socios.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**Gráfico 14: Estructura Orgánica**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”  
**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>08/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

### **Principios**

Actualmente, con la expedición de la nueva Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario se guía por los principios como:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común,
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales,
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable,
- d) La equidad de género,
- e) El respeto a la identidad cultural,
- f) La autogestión,
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas;
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

### **Valores Corporativos**

**INTEGRIDAD Y CONFIABILIDAD.-** A través del manejo honesto de nuestros negocios y la confidencialidad de nuestros socios/clientes, es decir actuando de una manera congruente entre que somos, decimos y hacemos,

**RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL Y SOCIAL.-** Pues el éxito de la organización se basa en que cada persona, responde por el impacto de sus acciones, por ejemplo en su hogar, en la empresa y la sociedad.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>08/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**INNOVACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS.-** Se lo conseguirá rompiendo los paradigmas tradicionales y así superar las expectativas de nuestros clientes.

**EMPRENDIMIENTOS.-** Fomentando el pensamiento y acción del trabajador como dueño del negocio y así para asegurar el éxito propio y de la organización.

**INTERDEPENDENCIA Y LIDERAZGO.-** Promoviendo un liderazgo justo e inspirador, capaz de desarrollar alianzas que potencie los talentos y se formen equipos exitosos en beneficio de la organización.

#### **6. Actividades principales de la entidad**

La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo fijo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>08/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**

**AC1-MP**

**9/11**

7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;
10. Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**7. Productos y servicios**

La Cooperativa otorga varios beneficios a sus socios y clientes, con una:

- ✓ Atención amable y personalizada.
- ✓ Trámites sencillos y rápidos.
- ✓ Monto mínimo de apertura.
- ✓ Cuotas de pago flexible.
- ✓ Giros nacionales e internacionales.
- ✓ Atención médica y odontológica.
- ✓ Créditos quirografarios e hipotecarios.

La Cooperativa otorga créditos a sus socios/clientes de acuerdo a la Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento, de acuerdo a lo que se establece en la Ley de Instituciones del Sistema Financiero.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>08/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**

**AC1-MP**

**10/11**

**CLASES DE PRÉSTAMOS**

Los préstamos que otorgará la Cooperativa serán mediante un estudio de mercado, los mismos que se les entregará de acuerdo al destino, actividad, monto y plazo, luego de un análisis socio/cliente.

**CREDI TARPUC – MICROCREDITOS:** Destinado para financiar actividades micro empresarial de forma en escala progresiva de producción, comercialización o servicios.

**CREDI – CONSUMO:** Créditos realizados cuyo destino final sea de uso personal.

**TERRENO – VIVIENDA O ARREGLO:** Créditos realizados cuyo destino sea para adquisición de terreno o compra de casa o arreglo; o para complementar el pago.

**AGRÍCULTURA Y GANADERÍA:** Para todos aquellos que laboran en la tierra y con los animales, de esta manera dar un valor agregado en sus productos.

**CRÉDITOS – EXTRAORDINARIOS / CRÉDITOS ESPECIALES:** Aquellos que tienen un tratamiento especial y deberán cumplir con requisitos elementales para su aprobación.

**CRÉDITOS DE EMERGENCIA:** Se otorgan de forma inmediata y el socio garantiza con sus ahorros, el valor máximo a concederse será el 100% de su saldo en ahorros.

**PRÉSTAMO DE CONVENIO:** Son concedidos amparados en convenios con instituciones o gremios en los cuales laboran los solicitantes del crédito.

**PRÉSTAMO EDUCATIVO:** Son concedidos para pagos de matrículas, seminarios, graduaciones, especializaciones, etc.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>08/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

## 8. Puntos de interés para el examen

Para el posterior trabajo de auditoría se considerarán los siguientes aspectos primordiales:

- ✓ Infraestructura inadecuada.
- ✓ Carencia de marco legal acorde a los servicios que ofrece en el campo de ahorro y crédito.
- ✓ Carencia de aspectos de integración a nivel local y nacional.
- ✓ Segregación de funciones.
- ✓ Poca capacitación y conocimiento de la plana dirigenal en el aspecto cooperativo y por ende de economía solidaria.
- ✓ Inexistencia de políticas.
- ✓ Inexistencia de un organigrama estructural y funcional.
- ✓ Mala estructuración de la misión, visión y servicios crediticios.

## 9. Firmas de responsabilidad

\_\_\_\_\_  
Katherine Gallegos G.  
**AUDITOR JUNIOR**

\_\_\_\_\_  
Lic. Iván Arias G.  
**SUPERVISOR**

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>08/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/06/2015</b>

<b>OBJETIVO:</b>					
Evaluar el sistema de Control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, con el propósito de identificar las posibles debilidades que podrán ser consideradas como áreas críticas para la auditoría.					
<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. PT.</b>	<b>REALIZADO POR:</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERV.</b>
1	Elaborar el cuestionario de control interno basado en los componentes del COSO II.	AC2- CCI 1/15	G.G.K.F.	15/06/2015	
2	Elaborar una matriz para determinar el nivel de riesgo y confianza del sistema de Control Interno de la Cooperativa.	AC2- MRC 1/2	G.G.K.F.	18/06/2015	
3	Elaborar una hoja de resumen con las conclusiones y recomendaciones correspondientes a cada componente.	AC2-HR 1/16	G.G.K.F.	22/06/2015	
4	Elaborar el Informe de evaluación de Control Interno.	AC2-ICI 1/10	G.G.K.F.	26/06/2015	

<b>Elaborado por:</b>	G.G.K.F.	<b>Fecha:</b>	15/06/2015
<b>Revisado por:</b>	A.G.I.P.	<b>Fecha:</b>	30/06/2015

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Entorno Interno					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Integridad y valores éticos					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Cuenta la Cooperativa con un Código de Ética aprobado por las instancias correspondientes?		x		
2	¿Han sido difundidos tipos de comportamientos éticos del personal, mediante talleres, reuniones o capacitaciones para explicar su contenido?		x		
3	¿La dirección superior propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético?	x			
4	¿Se sancionan las posibles violaciones de Ética dentro de la Cooperativa?	x			
5	¿Existe una buena comunicación y un comportamiento ético entre el personal de la Cooperativa?	x			
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Entorno Interno					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Estructura Organizativa					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La estructura organizativa está definida en función de los objetivos?	x			
2	¿Posee un organigrama en el cual se determina el nivel de autoridad y responsabilidad de sus empleados?		x		
3	¿Cada uno de los empleados tiene bien definida la delimitación de sus responsabilidades?	x			
4	¿Se planea y controla las actividades realizadas por los empleados en función de dar cumplimiento a los objetivos, leyes y regulaciones aplicables a las Cooperativas?	x			
5	¿Revisa y modifica la gerencia la estructura organizativa de la Cooperativa acorde a los cambios y condiciones?		x		
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Entorno Interno					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Asignación de Responsabilidades y Niveles de Autoridad					
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un Reglamento Interno para el personal de la entidad?		x		
2	¿Se han elaborado Planes Operativos Anuales donde se describa adecuadamente las funciones específicas de cada puesto de trabajo?	x			
3	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada individuo?	x			
4	¿Los trabajadores que toman decisiones administrativas y operativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente?	x			
5	¿Existe personal suficiente para el desarrollo de cada una de las unidades organizacionales?		x		
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Entorno Interno					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Filosofía de la Dirección					
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La dirección superior exige el cumplimiento de objetivos bajo criterio de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades de la entidad?	x			
2	¿Consta la Cooperativa con un manual de procedimientos?		x		
3	¿Existen políticas y procedimientos para que la dirección superior pueda controlar los procesos?		x		
4	¿La dirección superior toma acciones correctivas oportunas procurando corregir las deficiencias del control interno?		x		
5	¿Los niveles inferiores perciben que la dirección superior actúa con justicia en sus decisiones respecto de la administración del personal?	x			
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Entorno Interno					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Compromiso de Competencia Profesional					
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Posee la Cooperativa métodos de contratación del personal para asegurar que el candidato posea el nivel de preparación y experiencia que se ajusta a los requisitos del puesto de trabajo?	x			
2	¿Se evalúa el conocimiento y las habilidades específicamente requeridas para la prestación de sus servicios?	x			
3	¿Recibe el personal de la Cooperativa una adecuada orientación y capacitación en forma teórica y práctica que le permita realizar efectivamente las actividades asignadas?		x		
4	¿Realizan continuamente evaluaciones al personal?		x		
5	¿Existe un manual de funciones que evite la duplicidad de funciones?		x		
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Entorno Interno					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Políticas y prácticas de recursos humanos					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen políticas y procedimientos para el manejo del personal, que contribuya a la formación del personal competente y capacitado?		x		
2	¿Se comunica y ejecuta las políticas y procedimientos al personal para el logro de la mejora continua en la prestación de servicios?		x		
3	¿Cuenta el personal con recursos suficientes para el desarrollo efectivo de las actividades asignadas?	x			
4	¿Se motiva al personal para lograr un mejor desempeño en sus actividades?	x			
5	¿Los reconocimientos por objetivos alcanzados son equitativos y razonables para el personal?	x			
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Definición de Objetivos					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Establecimiento de objetivos					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un proceso de establecimiento de objetivos en la Cooperativa?		x		
2	¿Se informa al personal de la Cooperativa los cambios que se realizan a los objetivos?	x			
3	¿Se verifica que cada empleado conozca y comprenda los objetivos a fin de contribuir al logro de los mismos?	x			
4	¿Cuenta la Cooperativa con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos?	x			
5	¿Existe un compromiso por parte del personal para el logro de los objetivos de la Cooperativa?	x			
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Identificación de Eventos					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Identificación de eventos					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se les da prioridad a aquellos riesgos que inciden en el logro de los objetivos?		x		
2	¿Existen políticas establecidas que faciliten la identificación de aquellos eventos que afecten el desarrollo de la Cooperativa?		x		
3	¿Existen medidas correctivas ante la divulgación de información confidencial por parte del personal?	x			
4	¿Se capacita y evalúa al personal de la Cooperativa en las áreas de gestión de riesgo?		x		
5	¿Se comunican y ejecutan las políticas de identificación de eventos al personal de la Cooperativa?		x		
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Valoración de Riesgos					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Valoración de riesgos					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Efectúa la Cooperativa evaluación del riesgo?		x		
2	¿Existe efectividad por parte de las políticas y procedimientos de control interno para prevenir o detectar errores?		x		
3	¿Los sistemas de control se evalúan y supervisan continuamente?		x		
4	¿Existe un determinado análisis de crédito para minimizar el riesgo de morosidad?	x			
5	¿Existe un plan de contingencia enfocado en salvaguardar los activos fijos de la Cooperativa?		x		
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Respuesta al Riesgo					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Respuesta al riesgo					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se ha elaborado una matriz de respuesta al riesgo estableciendo las alternativas aplicables acorde con los niveles de riesgo determinados?		x		
2	¿Se conocen los controles que la Cooperativa aplica en relación a los riesgos identificados?		x		
3	¿La gerencia de la Cooperativa toma acciones inmediatas cuando el riesgo interfiere en el cumplimiento de sus objetivos?	x			
4	¿Existe un programa de capacitación para disminuir las debilidades del personal y proporcionar un mejor servicio a sus clientes?		x		
5	¿En la Cooperativa el departamento de crédito restringe la firma de convenios, cuando el riesgo de cobranza va a ser alto?	x			
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Actividades de Control					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Actividades de control					
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Los empleados de la Cooperativa desarrollan sus actividades acorde a cada puesto de trabajo?	x			
2	¿Existe una coordinación adecuada y relacionada entre las áreas que laboran en la Cooperativa?	x			
3	¿Existen políticas en forma escrita que establezcan los lineamientos para la ejecución de los procesos de la Cooperativa?		x		
4	¿Cuentan con un registro ordenado y completo de toda la documentación procesada por la Cooperativa?		x		
5	¿Existe un control eficiente a los procesos de cada departamento en especial de crédito y cobranza?		x		
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Actividades de Control					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Control de sistemas de información					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿El sistema contable utilizado integra información financiera, patrimonial y presupuestaria en un sistema oportuno y confiable evitando el doble registro de las operaciones?	x			
2	¿Los archivos informáticos tienen acceso restringido exclusivamente al personal correspondiente según claves asignadas?	x			
3	¿Existe copias de resguardo de los registros informáticos con protección adecuada?	x			
4	¿Los sistemas de información cuentan con todas las medidas de seguridad?	x			
5	¿El sistema utilizado en la Cooperativa nos ayuda a determinar falencias para posteriormente corregirlas?		x		
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Información y Comunicación					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Información					
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La información suministrada al personal es ordenada, correcta y precisa?	x			
2	¿Contribuye la información suministrada por el sistema a la eficiencia del control interno?		x		
3	¿Es confiable y oportuna la información generada por el personal de la Cooperativa?	x			
4	¿Cuenta con sistemas de información la Cooperativa, para que la información suministrada por la misma sea utilizada para la toma de decisiones?		x		
5	¿Se emiten informes periódicos a Gerencia?	x			
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Información y Comunicación					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Comunicación					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe una comunicación efectiva (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades de la Cooperativa para la realización de operaciones que requieran esfuerzos compartidos para el logro de objetivos?	x			
2	¿Los canales de comunicación están establecidos adecuadamente para suministrar la información?	x			
3	¿Son comunicados al personal los riesgos que afectan el funcionamiento de la Cooperativa?	x			
4	¿La entidad ha establecido un sistema efectivo, seguro y eficiente para la comunicación interna y externa?		x		
5	¿Se ha dado a conocer externamente los servicios que la Cooperativa ofrece al mercado?		x		
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

<b>REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>					
<b>COMPONENTE:</b> Monitoreo					
<b>SUBCOMPONENTE:</b> Supervisión					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se supervisa de manera correcta las actividades que se llevan a cabo por el personal de la Cooperativa?		x		
2	¿La dirección superior realiza un seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa?	x			
3	¿Son informados los hallazgos hechos por los auditores externos relacionados con el control?	x			
4	¿Son implementados los controles necesarios para disminuir los riesgos?		x		
5	¿Se proporcionan los cambios y modificaciones en el sistema de información que contribuyan a que el control interno sea eficiente?		x		
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

**MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA**

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

$$NR = 100 - NC$$

Anteriormente describimos las fórmulas para poder determinar el nivel de riesgo y confianza del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” que se obtendrá de los cuestionarios de Control Interno aplicados a la misma; por lo que definiremos sus abreviaturas:

**NC:** Nivel de Confianza

**CT:** Confianza Total

**CP:** Confianza Prevista

**NR:** Nivel de Riesgo

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA**

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**AC2-MRC**

**2/2**

<b>MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA POR COMPONENTE</b>									
N°	COMPONENTES COSO II	SI	NO	CONFIANZA PREVISTA	CONFIANZA TOTAL (SI)	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
1	ENTORNO INTERNO	16	14	30	16	53,33%	Moderado	46,67%	Moderado
2	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	4	1	5	4	80,00%	Alto	20,00%	Bajo
3	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	1	4	5	1	20,00%	Bajo	80,00%	Alto
4	VALORACIÓN DE RIESGOS	1	4	5	1	20,00%	Bajo	80,00%	Alto
5	RESPUESTA AL RIESGO	2	3	5	2	40,00%	Bajo	60,00%	Alto
6	ACTIVIDADES DE CONTROL	6	4	10	6	60,00%	Moderado	40,00%	Moderado
7	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	6	4	10	6	60,00%	Moderado	40,00%	Moderado
8	MONITOREO	2	3	5	2	40,00%	Bajo	60,00%	Alto
<b>TOTAL</b>						<b>46,67%</b>	<b>Bajo</b>	<b>53,33%</b>	<b>Alto</b>

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**AC2-HR**

**1/16**

<b>HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II</b>				
<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>ENTORNO INTERNO</b>	Integridad y valores éticos	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 53,33% que se considera moderado y un nivel de riesgo también moderado del 46,67%.	Al analizar este subcomponente se obtuvo un nivel tanto de confianza como de riesgo moderado debido a que la Cooperativa no cuenta con un Código de Ética respectivamente estructurado, pero aun así la Cooperativa se maneja con un comportamiento ético y apropiado entre el personal de la misma. <b>H 1</b>	Al Gerente General: la elaboración e implementación de un Código de Ética, el mismo que debe ser difundido a través de talleres, capacitaciones y reuniones para un mejor comportamiento ético del personal de la Cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

AC2-HR
2/16

HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II				
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<b>ENTORNO INTERNO</b>	Estructura Organizativa	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 53,33% que se considera moderado y un nivel de riesgo también moderado del 46,67%.	Al analizar este subcomponente se obtuvo un nivel tanto de confianza como de riesgo moderado debido a que la Cooperativa no cuenta con un organigrama estructural bien definido donde se determine el nivel de autoridad y responsabilidad de cada uno de sus miembros, sin embargo cada uno de los mismos tiene clara la delimitación de sus responsabilidades. <b>H 2</b>	Al Gerente General: la elaboración de un organigrama estructural, el mismo que debe ser revisado y modificado acorde a los cambios y condiciones de la Cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	G.G.K.F.	<b>Fecha:</b>	22/06/2015
<b>Revisado por:</b>	A.G.I.P.	<b>Fecha:</b>	30/06/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**AC2-HR**

**3/16**

<b>HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II</b>				
<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>ENTORNO INTERNO</b>	Asignación de responsabilidades y niveles de autoridad	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 53,33% que se considera moderado y un nivel de riesgo también moderado del 46,67%.	Al analizar este subcomponente se obtuvo un nivel tanto de confianza como de riesgo moderado debido a que la Cooperativa no cuenta con un Reglamento Interno donde se describa detalladamente cuales son las responsabilidades que cada empleado debe cumplir, lo cual dificulta el buen desempeño de las actividades de los mismos. <b>H 3</b>	Al Consejo de Administración, al Consejo de Vigilancia y al Gerente General: la estructuración del Reglamento Interno de la Cooperativa el mismo que deberá ser transmitido a todo el personal para el mejor desempeño de sus actividades y el conocimiento de las responsabilidades con las que deberán cumplir cada uno de ellos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

AC2-HR
4/16

HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II				
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<b>ENTORNO INTERNO</b>	Filosofía de la dirección	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 53,33% que se considera moderado y un nivel de riesgo también moderado del 46,67%.	Una vez analizado este subcomponente se determinó que el nivel de riesgo es alto debido a que la Cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos, ni tiene políticas establecidas para que la dirección superior controle cada uno de los procesos que se generan en la Cooperativa, lo cual genera inestabilidad en los mismos. <b>H 4</b>	Al Gerente General: elaborar un manual de procedimientos donde se detalle las estrategias con las que se debe desarrollar cada uno de los procesos existentes en la Cooperativa conjuntamente con las políticas adecuadas, los mismos que deberán ser difundidos adecuadamente a todo el personal.

<b>Elaborado por:</b>	G.G.K.F.	<b>Fecha:</b>	22/06/2015
<b>Revisado por:</b>	A.G.I.P.	<b>Fecha:</b>	30/06/2015

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**AC2-HR**

**5/16**

**HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II**

<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>ENTORNO INTERNO</b>	Compromiso de competencia profesional	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 53,33% que se considera moderado y un nivel de riesgo también moderado del 46,67%.	Una vez analizado este subcomponente se determinó que el nivel de riesgo es alto debido a que la Cooperativa: a) No cuenta con un manual de funciones donde se detalle clara y explícitamente cada una de las actividades que el personal debe desempeñar. <b>H 5</b> b) El personal no recibe una adecuada orientación y capacitación en forma teórica y práctica que le permita desarrollar sus actividades asignadas con eficiencia. <b>H 6</b>	a) Al Gerente General: Elaborar un manual de funciones donde se pueda detallar cada una de las actividades que el personal de cada área de la Cooperativa debe cumplir. b) Al Departamento Financiero: Establecer un presupuesto para llevar a cabo capacitaciones que brinden al personal una mejor orientación, al Gerente General planificar la capacitación adecuada para cada área y de esta manera desempeñen un mejor trabajo y por ende se recomienda al Consejo de Administración aprobar las planificaciones presentadas por gerencia.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

AC2-HR
6/16

<b>HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II</b>				
<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>ENTORNO INTERNO</b>	Compromiso de competencia profesional	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 53,33% que se considera moderado y un nivel de riesgo también moderado del 46,67%.	c)No lleva a cabo evaluaciones periódicas para poder conocer detalladamente el grado del desempeño del personal. <b>H 7</b>	c)Al Gerente General y al Consejo de Administración: la planificación adecuada para un sistema de evaluación al personal, para de esta marea conocer el nivel de desempeño de cada uno de los trabajadores acorde a las funciones que realicen dentro de la Cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**AC2-HR**

**7/16**

<b>HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II</b>				
<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>ENTORNO INTERNO</b>	Políticas y prácticas de recursos humanos	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 53,33% que se considera moderado y un nivel de riesgo también moderado del 46,67%.	En este subcomponente se determinó que tanto el nivel de riesgo como el nivel de confianza son moderados, ya que la Cooperativa no cuenta con las políticas y procedimientos adecuados para el manejo del personal.	Al Gerente General: la elaboración de políticas y procedimientos que deberán ser comunicadas inmediatamente al personal y ejecutadas por los mismos para el desempeño de un personal competente y capacitado y para el logro de la mejora continua en la prestación de servicios.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

AC2-HR
8/16

HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II				
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<b>DEFINICIÓN DE OBJETIVOS</b>	Establecimiento de Objetivos	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 80% que se considera alto y un nivel de riesgo bajo del 20%.	En este componente el riesgo es bajo debido a que los objetivos están claramente establecidos y dados a conocer al personal de la Cooperativa existiendo un compromiso para alcanzar el logro de los mismos, sin embargo no existe un proceso llevado a cabo para la elaboración de dichos objetivos.	Al Gerente General: establecer procesos que permitan la estructuración adecuada de los objetivos enfocados al cumplimiento de las metas institucionales.

<b>Elaborado por:</b>	G.G.K.F.	<b>Fecha:</b>	22/06/2015
<b>Revisado por:</b>	A.G.I.P.	<b>Fecha:</b>	30/06/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**AC2-HR**

**9/16**

<b>HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II</b>				
<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</b>	Identificación de eventos	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 20% que se considera bajo y un nivel de riesgo alto del 80%.	En este componente el nivel de riesgo es alto debido a que la Cooperativa no cuenta con un programa o algún tipo de herramienta para la identificación de eventos potenciales que afecten al desarrollo de la entidad y los (riesgos) que puedan incidir en el logro de los objetivos. <b>H 8</b>	Al Consejo de Administración, al Consejo de Vigilancia y al Gerente General: establecer un instrumento que permita la identificación de posibles riesgos potenciales que puedan incidir en la consecución de los objetivos planteados en la Cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**AC2-HR**

**10/16**

**HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II**

<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>VALORACIÓN DE RIESGOS</b>	Valoración de riesgos	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 20% que se considera bajo y un nivel de riesgo alto del 80%.	En este componente el nivel de riesgo es bajo, debido a que la Cooperativa no cuenta con un sistema de evaluación del riesgo, el cual no nos permite prevenir o detectar errores que afecten a los procesos y por ende a la consecución de los objetivos planteados en la Cooperativa. <b>H 8</b>	Al Gerente General: establecer un sistema que permita supervisar y evaluar continuamente los procesos desarrollados por el personal para detectar posibles errores y contrarrestarlos en el momento idóneo.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

AC2-HR
11/16

HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II				
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<b>RESPUESTA AL RIESGO</b>	Respuesta al riesgo	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 40% que se considera bajo y un nivel de riesgo alto del 60%.	En este componente se determinó un riesgo alto, cabe recalcar que anteriormente también se analizó el componente de valoración al riesgo donde se determinó la inexistencia de un sistema para la detección de errores, por ende la Cooperativa tampoco ha elaborado algún tipo de respuesta o prevención para aplicar a los riesgos detectados. <b>H 8</b>	Al Gerente General: la elaboración de una matriz de respuesta al riesgo para de esta manera establecer alternativas que nos ayude a disminuir o eliminar los riesgos o eventos identificados para poder proporcionar un mejor servicio a los socios y clientes de la Cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	G.G.K.F.	<b>Fecha:</b>	22/06/2015
<b>Revisado por:</b>	A.G.I.P.	<b>Fecha:</b>	30/06/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**AC2-HR**

**12/16**

<b>HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II</b>				
<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	Actividades de control	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 60% que se considera moderado y un nivel de riesgo también moderado del 40%.	En este subcomponente se determinó que el nivel de riesgo es alto debido a que en la Cooperativa no se han establecido lineamientos para poder llevar a cabo un control de cómo se manejan los procesos dentro de la misma, es decir no cuenta con un Sistema de Control Interno para lograr una consecución eficiente de los procesos de cada departamento. <b>H 9</b>	Al Gerente General: establecer un Sistema de Control Interno, y a través de manuales y políticas se pueda establecer cada uno de los lineamientos necesarios para la ejecución de los procesos de cada departamento de la Cooperativa y dar el seguimiento adecuado para lograr eficiencia y eficacia en los mismos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**AC2-HR**

**13/16**

<b>HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II</b>				
<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	Control de sistemas de información	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 60% que se considera moderado y un nivel de riesgo también moderado del 40%.	Una vez analizado este subcomponente se determinó un nivel de riesgo bajo debido a que el sistema informático a pesar de ser muy ventajoso no nos ayuda a determinar falencias para posteriormente corregirlas.	Al Gerente General: proporcionar al personal de la Cooperativa capacitaciones referentes al sistema que se maneja actualmente en la empresa para evitar errores informáticos y también se recomienda emitir reportes informáticos periódicos para que sean conciliados con los archivos físicos de la Cooperativa para de esta manera poder detectar falencias y minimizarlas.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**AC2-HR**

**14/16**

<b>HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II</b>				
<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	Información	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 60% que se considera moderado y un nivel de riesgo también moderado del 40%.	Una vez analizado este subcomponente se determinó un nivel de riesgo moderado ya que la Cooperativa cuenta con una información confiable y oportuna generada por el personal, sin embargo no cuentan con un sistema de información operativo para que mediante este se pueda realizar toma de decisiones y consecuentemente eficiencia en el Control Interno.	Al Gerente General: establecer un sistema de información operativo para que este pueda proporcionar en la entidad una adecuada toma de decisiones y nos ayude a controlar debidamente las operaciones y analizar los problemas para brindar un mejor servicio.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**AC2-HR**

**15/16**

<b>HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II</b>				
<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	Comunicación	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 60% que se considera moderado y un nivel de riesgo también moderado del 40%.	En este subcomponente se determinó un nivel tanto de riesgo como de confianza moderada ya que la Cooperativa no ha establecido un sistema efectivo, seguro y eficiente tanto para la comunicación interna como externa, sobretodo en cuanto a la difusión promocional de los servicios que brinda la entidad. <b>H 10</b>	Al Gerente General: mejorar su equipo humano a través de motivación al personal mediante la comunicación interna ya que es una herramienta estratégica para dar respuesta a la eficiencia que presente el personal en sus labores y a través de un plan de marketing mejorar la comunicación externa y dar a conocer a los socios los servicios financieros que ofrece la Cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HOJA DE RESUMEN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**AC2-HR**

**16/16**

<b>HOJA RESUMEN SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO II</b>				
<b>COMPONENTE</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ANÁLISIS DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
<b>MONITOREO</b>	Supervisión	Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 40% que se considera bajo y un nivel de riesgo alto del 60%.	En este componente el nivel de riesgo es alto debido a que en la Cooperativa no se supervisa de manera adecuada las actividades realizadas por el personal y no son tomados en cuenta los controles necesarios para disminuir los riesgos en los procesos principales ejecutados por la misma. <b>H 11</b>	Al Consejo de Vigilancia y al Gerente General: supervisar periódicamente la efectividad del control interno en la Cooperativa para revisar continuamente los procesos que se desarrollan y sus resultados para realizar las modificaciones necesarias y también se recomienda hacer uso de las recomendaciones que se hayan emitido por auditoría externa para la corrección de desviaciones que afecten al logro de los objetivos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/06/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>30/06/2015</b>

Riobamba, 26 de junio del 2015

Abogado

Alfredo Guamán

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUC**

Presente,

De mi consideración:

Una vez que se ha concluido con la evaluación de cada uno de los componentes del control interno realizados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013, con el fin de determinar la eficiencia y eficacia en cada una de las operaciones, se ha obtenido los siguientes resultados:

**1. COMPONENTE COSO II: ENTORNO INTERNO**

Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 53,33% que se considera moderado y un nivel de riesgo también moderado del 46,67%.

**SUBCOMPONENTE:** Integridad y valores éticos.

**CONCLUSIÓN:** Al analizar este subcomponente se obtuvo un nivel tanto de confianza como de riesgo moderado debido a que la Cooperativa no cuenta con un Código de Ética respectivamente estructurado, pero aun así la Cooperativa se maneja con un comportamiento ético y apropiado entre el personal de la misma.

**RECOMENDACIÓN:** Al Gerente General: la elaboración e implementación de un Código de Ética, el mismo que debe ser difundido a través de talleres, capacitaciones y reuniones para un mejor comportamiento ético del personal de la Cooperativa.

**SUBCOMPONENTE:** Estructura Organizativa

**CONCLUSIÓN:** Al analizar este subcomponente se obtuvo un nivel tanto de confianza como de riesgo moderado debido a que la Cooperativa no cuenta con un organigrama estructural bien definido donde se determine el nivel de autoridad y responsabilidad de cada uno de sus miembros, sin embargo cada uno de los mismos tiene clara la delimitación de sus responsabilidades.

**RECOMENDACIÓN:** Al Gerente General: la elaboración de un organigrama estructural, el mismo que debe ser revisado y modificado acorde a los cambios y condiciones de la Cooperativa.

**SUBCOMPONENTE:** Asignación de responsabilidades y niveles de autoridad

**CONCLUSIÓN:** Al analizar este subcomponente se obtuvo un nivel tanto de confianza como de riesgo moderado debido a que la Cooperativa no cuenta con un Reglamento Interno donde se describa detalladamente cuales son las responsabilidades que cada empleado debe cumplir, lo cual dificulta el buen desempeño de las actividades de los mismos.

**RECOMENDACIÓN:** Al Consejo de Administración, al Consejo de Vigilancia y al Gerente: estructurar el Reglamento Interno de la Cooperativa el mismo que deberá ser transmitido a todo el personal para el mejor desempeño de sus actividades y el conocimiento de las responsabilidades con las que deberán cumplir cada uno de ellos.

**SUBCOMPONENTE:** Filosofía de la dirección

**CONCLUSIÓN:** Una vez analizado este subcomponente se determinó que el nivel de riesgo es alto debido a que la Cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos, ni tiene políticas establecidas para que la dirección superior controle cada uno de los procesos que se generan en la Cooperativa, lo cual genera inestabilidad en los mismos.

**RECOMENDACIÓN:** Al Gerente General: elaborar un manual de procedimientos donde se detalle las estrategias con las que se debe desarrollar cada uno de los procesos existentes en la Cooperativa conjuntamente con las políticas adecuadas, los mismos que deberán ser difundidos adecuadamente a todo el personal.

**SUBCOMPONENTE:** Compromiso de competencia profesional

**CONCLUSIONES:** Una vez analizado este subcomponente se determinó que el nivel de riesgo es alto debido a que la Cooperativa:

a) No cuenta con un manual de funciones donde se detalle clara y explícitamente cada una de las actividades que el personal debe cumplir.

- b) El personal no recibe una adecuada orientación y capacitación en forma teórica y práctica que le permita desarrollar sus actividades asignadas con eficiencia.
- c) No lleva a cabo evaluaciones periódicas para poder conocer detalladamente el grado del desempeño del personal.

**RECOMENDACIONES:**

- a) Al Gerente General: Elaborar un manual de funciones donde se pueda detallar cada una de las actividades que el personal de cada área de la Cooperativa debe desempeñar.
- b) Al Departamento Financiero: Establecer un presupuesto para llevar a cabo capacitaciones que brinden al personal una mejor orientación, a Gerencia planificar la capacitación adecuada para cada área y de esta manera desempeñen un mejor trabajo y por ende se recomienda al Consejo de Administración aprobar las planificaciones presentadas por gerencia.
- c) Al Gerente General y al Consejo de Administración: la planificación adecuada para un sistema de evaluación al personal, para de esta marea conocer el nivel de desempeño de cada uno de los trabajadores acorde a las funciones que realicen dentro de la Cooperativa.

**SUBCOMPONENTE:** Políticas y prácticas de recursos humanos

**CONCLUSIÓN:** En este subcomponente se determinó que tanto el nivel de riesgo como el nivel de confianza son moderados, ya que la Cooperativa no cuenta con las políticas y procedimientos adecuados para el manejo del personal.

**RECOMENDACIÓN:** Al Gerente General: elaborar políticas y procedimientos que deberán ser comunicados inmediatamente al personal y ejecutados por los mismos para el desempeño de un personal competente y capacitado y para el logro de la mejora continua en la prestación de servicios.

## **2. COMPONENTE COSO II: DEFINICIÓN DE OBJETIVOS**

Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 80% que se considera alto y un nivel de riesgo bajo del 20%.

**SUBCOMPONENTE:** Establecimiento de objetivos

**CONCLUSIÓN:** En este componente el riesgo es bajo debido a que los objetivos están claramente establecidos y dados a conocer al personal de la Cooperativa existiendo un compromiso para alcanzar el logro de los mismos, sin embargo no existe un proceso llevado a cabo para la elaboración de dichos objetivos.

**RECOMENDACIÓN:** Al Gerente General: establecer procesos que permitan la estructuración adecuada de los objetivos enfocados al cumplimiento de las metas institucionales.

## **3. COMPONENTE COSO II: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS**

Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 20% que se considera bajo y un nivel de riesgo alto del 80%.

**SUBCOMPONENTE:** Identificación de eventos

**CONCLUSIÓN:** En este componente el nivel de riesgo es alto debido a que la Cooperativa no cuenta con un programa o algún tipo de herramienta para la identificación de eventos potenciales que afecten al desarrollo de la entidad y los (riesgos) que puedan incidir en el logro de los objetivos.

**RECOMENDACIÓN:** Al Consejo de Administración, al Consejo de Vigilancia y al Gerente General: establecer un instrumento que permita la identificación de posibles riesgos potenciales que puedan incidir en la consecución de los objetivos planteados en la Cooperativa.

**4. COMPONENTE COSO II: VALORACIÓN DE RIESGOS**

Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 20% que se considera bajo y un nivel de riesgo alto del 80%.

**SUBCOMPONENTE:** Valoración de riesgos

**CONCLUSIÓN:** En este componente el nivel de riesgo es bajo, debido a que la Cooperativa no cuenta con un sistema de evaluación del riesgo, el cual no nos permite prevenir o detectar errores que afecten a los procesos y por ende a la consecución de los objetivos planteados en la Cooperativa.

**RECOMENDACIÓN:** Al Gerente General establecer un sistema que permita supervisar y evaluar continuamente los procesos desarrollados por el personal para detectar posibles errores y contrarrestarlos en el momento idóneo.

## **5. COMPONENTE COSO II: RESPUESTA AL RIESGO**

Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 40% que se considera bajo y un nivel de riesgo alto del 60%.

**SUBCOMPONENTE:** Respuesta al riesgo

**CONCLUSIÓN:** En este componente se determinó un riesgo alto, cabe recalcar que anteriormente también se analizó el componente de valoración al riesgo donde se determinó la inexistencia de un sistema para la detección de errores, por ende la Cooperativa tampoco ha elaborado algún tipo de respuesta o prevención para aplicar a los riesgos detectados.

**RECOMENDACIÓN:** Al Gerente General: elaborar una matriz de respuesta al riesgo para de esta manera establecer alternativas que nos ayude a disminuir o eliminar los riesgos o eventos identificados para poder proporcionar un mejor servicio a los socios y clientes de la Cooperativa.

## **6. COMPONENTE COSO II: ACTIVIDADES DE CONTROL**

Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 60% que se considera moderado y un nivel de riesgo también moderado del 40%.

### **SUBCOMPONENTE:** Actividades de control

**CONCLUSIÓN:** En este subcomponente se determinó que el nivel de riesgo es alto debido a que en la Cooperativa no se han establecido lineamientos para poder llevar a cabo un control de cómo se manejan los procesos dentro de la misma, es decir no cuenta con un Sistema de Control Interno para lograr una consecución eficiente de los procesos de cada departamento.

**RECOMENDACIÓN:** Al Gerente General: establecer un Sistema de Control Interno, y a través de manuales y políticas se pueda establecer cada uno de los lineamientos necesarios para la ejecución de los procesos de cada departamento de la Cooperativa y dar el seguimiento adecuado para lograr eficiencia y eficacia en los mismos.

### **SUBCOMPONENTE:** Control de sistemas de información

**CONCLUSIÓN:** Una vez analizado este subcomponente se determinó un nivel de riesgo bajo debido a que el sistema informático a pesar de ser muy ventajoso no nos ayuda a determinar falencias para posteriormente corregirlas.

**RECOMENDACIÓN:** Al Gerente General: proporcionar al personal de la Cooperativa capacitaciones referentes al sistema que se maneja actualmente en la empresa para evitar errores informáticos y también se recomienda emitir reportes informáticos periódicos para que sean conciliados con los archivos físicos de la Cooperativa para de esta manera poder detectar falencias y minimizarlas.

## **7. COMPONENTE COSO II: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 60% que se considera moderado y un nivel de riesgo también moderado del 40%.

### **SUBCOMPONENTE: Información**

**CONCLUSIÓN:** Una vez analizado este subcomponente se determinó un nivel de riesgo moderado ya que la Cooperativa cuenta con una información confiable y oportuna generada por el personal, sin embargo no cuentan con un sistema de información operativo para que mediante este se pueda realizar toma de decisiones y consecuentemente eficiencia en el Control Interno.

**RECOMENDACIÓN:** Al Gerente General: establecer un sistema de información operativo para que este pueda proporcionar en la entidad una adecuada toma de decisiones y nos ayude a controlar debidamente las operaciones y analizar los problemas para brindar un mejor servicio.

**SUBCOMPONENTE:** Comunicación

**CONCLUSIÓN:** En este subcomponente se determinó un nivel tanto de riesgo como de confianza moderada ya que la Cooperativa no ha establecido un sistema efectivo, seguro y eficiente tanto para la comunicación interna como externa, sobretodo en cuanto a la difusión promocional de los servicios que brinda la entidad.

**RECOMENDACIÓN:** Al Gerente General: mejorar su equipo humano a través de motivación al personal mediante la comunicación interna ya que es una herramienta estratégica para dar respuesta a la eficiencia que presente el personal en sus labores y a través de un plan de marketing mejorar la comunicación externa y dar a conocer a los socios los servicios financieros que ofrece la Cooperativa.

**8. COMPONENTE COSO II: MONITOREO**

Dentro de este componente de COSO II se obtuvo un nivel de confianza del 40% que se considera bajo y un nivel de riesgo alto del 60%.

**SUBCOMPONENTE:** Supervisión

**CONCLUSIÓN:** En este componente el nivel de riesgo es alto debido a que en la Cooperativa no se supervisa de manera adecuada las actividades realizadas por el personal y no son tomados en cuenta los controles necesarios para disminuir los riesgos en los procesos principales ejecutados por la misma.

**RECOMENDACIÓN:** Al Consejo de Vigilancia y al Gerente General: supervisar periódicamente la efectividad del control interno en la Cooperativa para revisar continuamente los procesos que se desarrollan y sus resultados para realizar las modificaciones necesarias y también se recomienda hacer uso de los informes que se hayan emitido por auditoría externa para la corrección de desviaciones que afecten al logro de los objetivos.

Una vez que se evaluó en su totalidad los ocho componentes del COSO II a través de los Cuestionarios de Control Interno correspondientes dirigidos al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, se llegó a obtener en la matriz de riesgo y confianza una totalidad global es decir de todo el Sistema de Control Interno un nivel de confianza BAJO correspondiente al 46,67% y un nivel de riesgo ALTO correspondiente al 53,33%, por lo que pongo a su consideración que las recomendaciones emitidas en el informe final sean consideradas.

Particular que dejo a consideración, para tomar las respectivas medidas correctivas.

Atentamente,

Katherine Gallegos G.

**AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>OBJETIVOS:</b>					
Efectuar un examen profundo de los procedimientos relacionados con las operaciones internas de la Cooperativa.					
Analizar las áreas críticas de la Cooperativa que han sido identificadas y determinar las situaciones que requieran acciones correctivas.					
<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. PT.</b>	<b>REALIZADO POR:</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERV.</b>
1	Evaluar el proceso de evaluación de solicitantes y garantes de crédito.	AC3-PT1 1/4	G.G.K.F.	06/07/2015	
2	Elaborar el flujograma de evaluación de solicitantes y garantes de crédito.	AC3-DF1 1/2	G.G.K.F.	08/07/2015	
3	Evaluar el proceso de aprobación y desembolsos de créditos.	AC3-PT2 1/2	G.G.K.F.	10/07/2015	
4	Elaborar el flujograma de aprobación y desembolsos de créditos.	AC3-DF2 1/2	G.G.K.F.	10/07/2015	
5	Evaluar el proceso de seguimiento y recuperación de cartera.	AC3-PT3 1/2	G.G.K.F.	13/07/2015	
6	Elaborar el flujograma de seguimiento y recuperación de cartera.	AC3-DF3 1/1	G.G.K.F.	13/07/2015	

<b>Elaborado por:</b>	G.G.K.F.	<b>Fecha:</b>	06/07/2015
<b>Revisado por:</b>	A.G.I.P.	<b>Fecha:</b>	22/07/2015

<b>OBJETIVOS:</b>					
Efectuar un examen profundo de los procedimientos relacionados con las operaciones internas de la Cooperativa.					
Analizar las áreas críticas de la Cooperativa que han sido identificadas y determinar las situaciones que requieran acciones correctivas.					
<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. PT.</b>	<b>REALIZADO POR:</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERV.</b>
7	Evaluar el proceso de reclutamiento del personal.	AC3-PT4 1/2	G.G.K.F.	13/07/2015	
8	Elaborar el flujograma del proceso de reclutamiento del personal.	AC3-DF4 1/2	G.G.K.F.	15/07/2015	
9	Establecer indicadores de gestión para determinar la eficiencia y eficacia en los procedimientos.	AC3-IG 1/4	G.G.K.F.	15/07/2015	
10	Elaborar la hoja de hallazgos.	AC3-HH 1/13	G.G.K.F.	17/07/2015	

<b>Elaborado por:</b>	G.G.K.F.	<b>Fecha:</b>	06/07/2015
<b>Revisado por:</b>	A.G.I.P.	<b>Fecha:</b>	22/07/2015

**CÉDULA NARRATIVA DE EVALUACIÓN DE SOLICITANTES Y  
GARANTES DE CRÉDITO**

**DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

**Proceso:** Colocación y administración de créditos

**Subproceso:** Evaluación de solicitantes y garantes de créditos

**Objetivos:**

- Establecer los procedimientos para la revisión, verificación y calificación de la solicitud de crédito y la documentación presentada.
- Determinar la capacidad de pago del solicitante y de los garantes.
- Definir los procedimientos de análisis crediticio.

**Procedimientos**

Asesor de crédito:

Informa al socio/solicitante los requisitos y condiciones de los créditos que la Cooperativa proporciona, los cuales son explicados detalladamente, para que el cliente pueda acceder al crédito según los requerimientos que cumpla acorde al monto solicitado.

Para lo cual detallaremos a continuación los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”:

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**Tabla 15: Microcréditos**

<b>Tipo de Crédito:</b>	Microcrédito
<b>Monto:</b>	\$2,000 (progresivo desde \$500)
<b>Plazo:</b>	17 meses dependiendo del monto (1 año 5 meses)
<b>Forma de pago:</b>	Semanal y Quincenal
<b>Garantía:</b>	Quirografaria (tener casa propia)
<b>Tasa:</b>	Según lo establecido por el Banco Central del Ecuador, la misma que deberá ser actualizada en el momento oportuno.

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

Se beneficiaran de este crédito aquellos cuyo destino sea financiar actividades micro empresarial formal en escala progresiva de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, los mismos que no presentan Estados Financieros.

**Tabla 16: Créditos de consumo**

<b>Tipo de Crédito:</b>	Créditos de consumo
<b>Monto:</b>	\$1,500
<b>Plazo:</b>	Un año máximo o dependiendo del monto.
<b>Forma de pago:</b>	Quincenal y Mensual
<b>Garantía:</b>	Quirografaria (tener casa propia)
<b>Tasa:</b>	Según lo establecido por el Banco Central del Ecuador, la misma que deberá ser actualizada en el momento oportuno.

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

Se beneficiaran cuando los créditos realizados cuyo destino final sea de uso personal, es una línea de crédito dirigida a atender principalmente la financiación de bienes de consumo masivo, pago de servicios básicos, empleados, profesionales, enseres de la casa, compra de alimentos, arreglo de casa, arreglo de vehículo.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**Tabla 17: Terreno, Vivienda o Arreglo**

<b>Tipo de Crédito:</b>	Terreno, vivienda o arreglo
<b>Monto:</b>	\$10,000
<b>Plazo:</b>	3 años, dependiendo del monto.
<b>Forma de pago:</b>	Mensual
<b>Garantía:</b>	Hipotecaria
<b>Tasa:</b>	Según lo establecido por el Banco Central del Ecuador, la misma que deberá ser actualizada en el momento oportuno.

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

Se beneficiaran de este crédito cuyo destino sea para adquirir un terreno o una casa, para arreglo de vivienda o para complementar el pago de compra de la misma.

**Tabla 18: Agricultura y Ganadería**

<b>Tipo de Crédito:</b>	Agricultura y ganadería
<b>Monto:</b>	\$2,000
<b>Plazo:</b>	Un año y medio o dependiendo del monto.
<b>Forma de pago:</b>	Acuerdo entre las partes.
<b>Garantía:</b>	Hipotecaria o garante solvente
<b>Tasa:</b>	Según lo establecido por el Banco Central del Ecuador, la misma que deberá ser actualizada en el momento oportuno.

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”

**ELABORADO POR:** Katherine Gallegos G.

Se beneficiaran aquellos que laboran ya sea en la tierra o con los animales, de esta manera proporcionar un valor agregado en sus productos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

Por consiguiente se tomará en cuenta las características necesarias para poder otorgar los créditos requeridos por los socios, los requisitos para los mismos son:

- Plazos de pago del crédito
- Garantías requeridas de cada crédito
- Tasa de interés por tipo de crédito acorde a la Gerencia y Unidad de negocios de acuerdo a lo establecido en el mercado general y en el Banco Central del Ecuador.
- Límites de monto mínimo y máximo por tipo de crédito de acuerdo a la Gerencia y al Consejo de Administración.
- Frecuencia de pago
- Costos adicionales por recuperación, gastos administrativos y seguro de desgravamen
- Documentación para el expediente de crédito.

Posteriormente si el socio accede adquirir un crédito bajo los parámetros establecidos, el asesor de crédito procede a recibir y revisar que la documentación presentada esté completa y cumpla con todos los requisitos.

Debe llenar el formulario de solicitud de crédito con los datos personales, información de la actividad económica, destino del crédito y firma del solicitante.

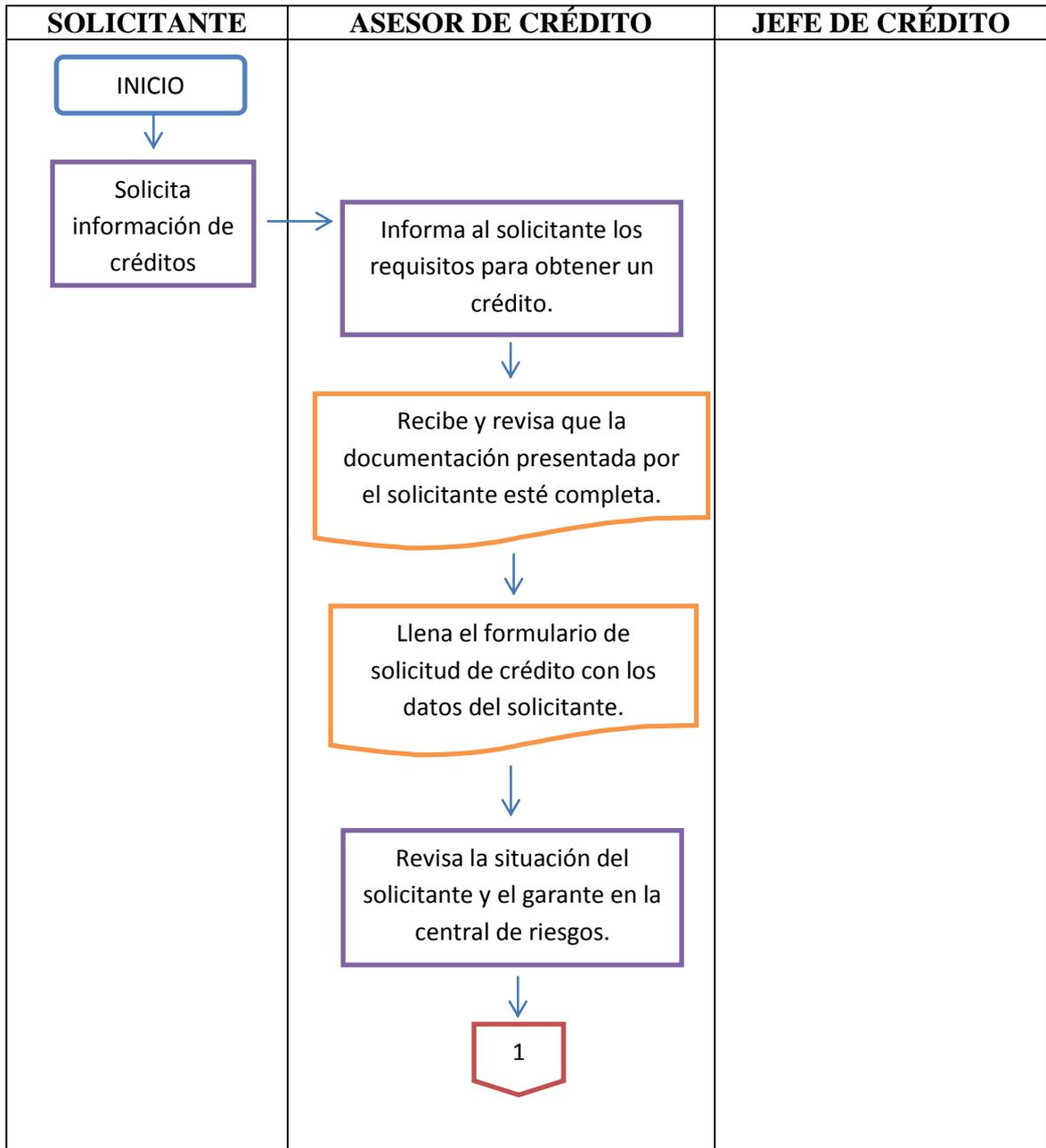
Revisa la situación del solicitante y garante en la central de riesgos, dicha documentación se imprimirá y será adjuntada a la solicitud.

Se emite un informe del estado en el que se encuentre la documentación, aprobando o rechazando su validez o haciendo las observaciones correspondientes y finalmente se remite el informe al Comité de Crédito para su aprobación, la misma que es realizada acorde al monto de crédito solicitado.

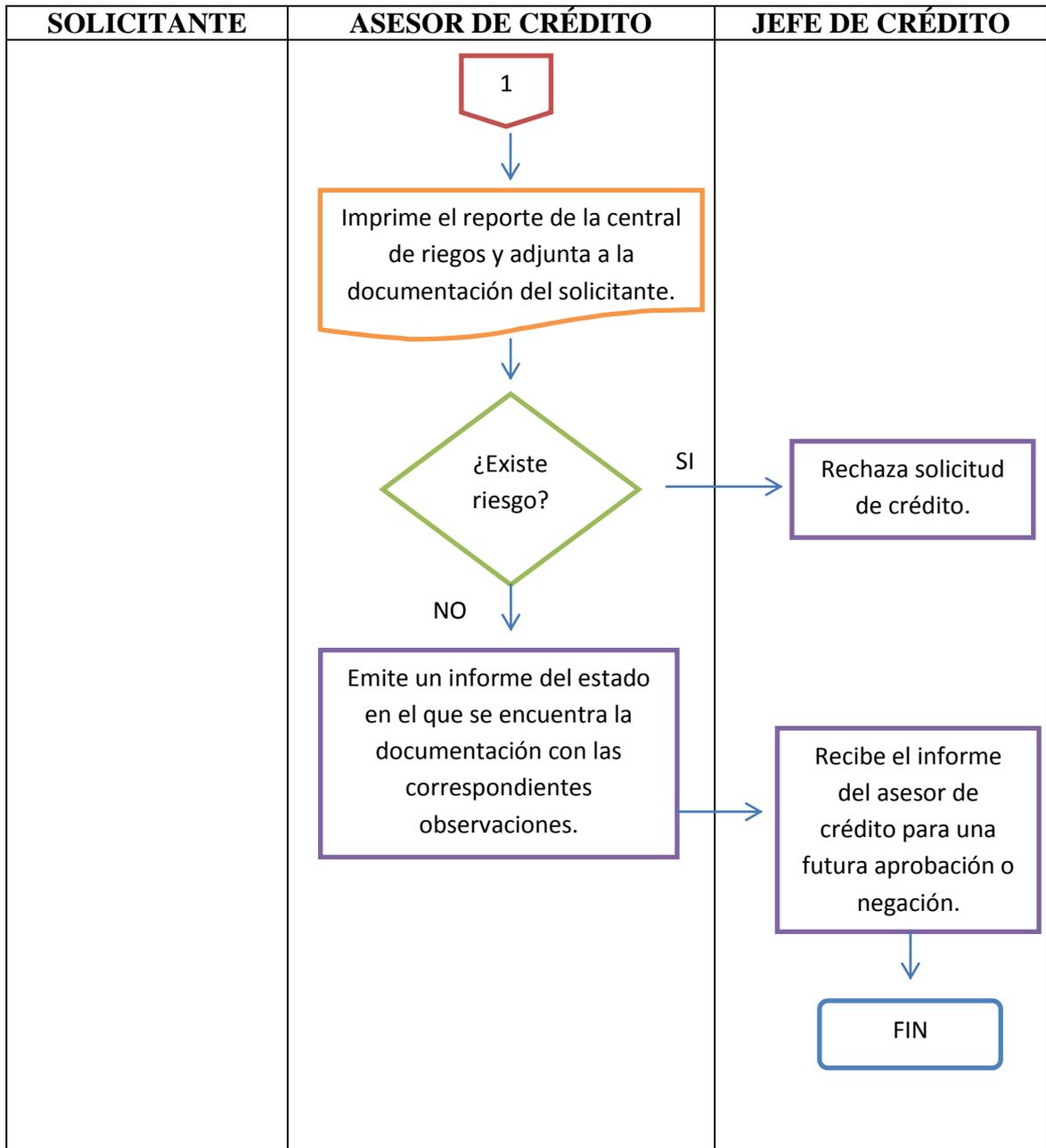
<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**FLUJOGRAMA DE EVALUACIÓN DE SOLICITANTES Y**  
**GARANTES DE CRÉDITO**

**AC3 – DF1**  
  
**1/2**



<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>08/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>



<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>08/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**CÉDULA NARRATIVA DE APROBACIÓN Y DESEMBOLSOS DE  
CRÉDITOS**

**DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

**Proceso:** Colocación y administración de créditos

**Subproceso:** Aprobación y desembolsos de créditos

**Objetivos:**

- Determinar los procedimientos para la aprobación de los créditos por parte de la instancia correspondiente.
- Definir los procedimientos de acreditación de las solicitudes aprobadas.

**Procedimientos:**

**Jefe de Crédito:**

Revisa que la documentación este en regla y cumpla con los parámetros acorde al tipo de crédito solicitado y analiza los informes emitidos y entregados por el asesor de crédito para realizar una recomendación del monto a aprobarse.

**Gerente:**

Realiza el análisis de los informes enviados por el jefe de crédito y determina la aprobación o negación de los mismos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>10/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

Cabe recalcar que si el monto solicitado es de \$100 hasta \$4,000; la aprobación será realizada por el Gerente y el Jefe o asesor de crédito.

Si el monto solicitado es desde \$2,001 hasta \$5,000; la aprobación será realizada por la Comisión de Crédito presidida por el Gerente General y el asesor o jefe de crédito actuará como secretario.

Si el monto es superior a los \$5,000 será aprobado por el gerente y la comisión de crédito; y únicamente se otorgará con hipoteca.

**Jefe de Crédito:**

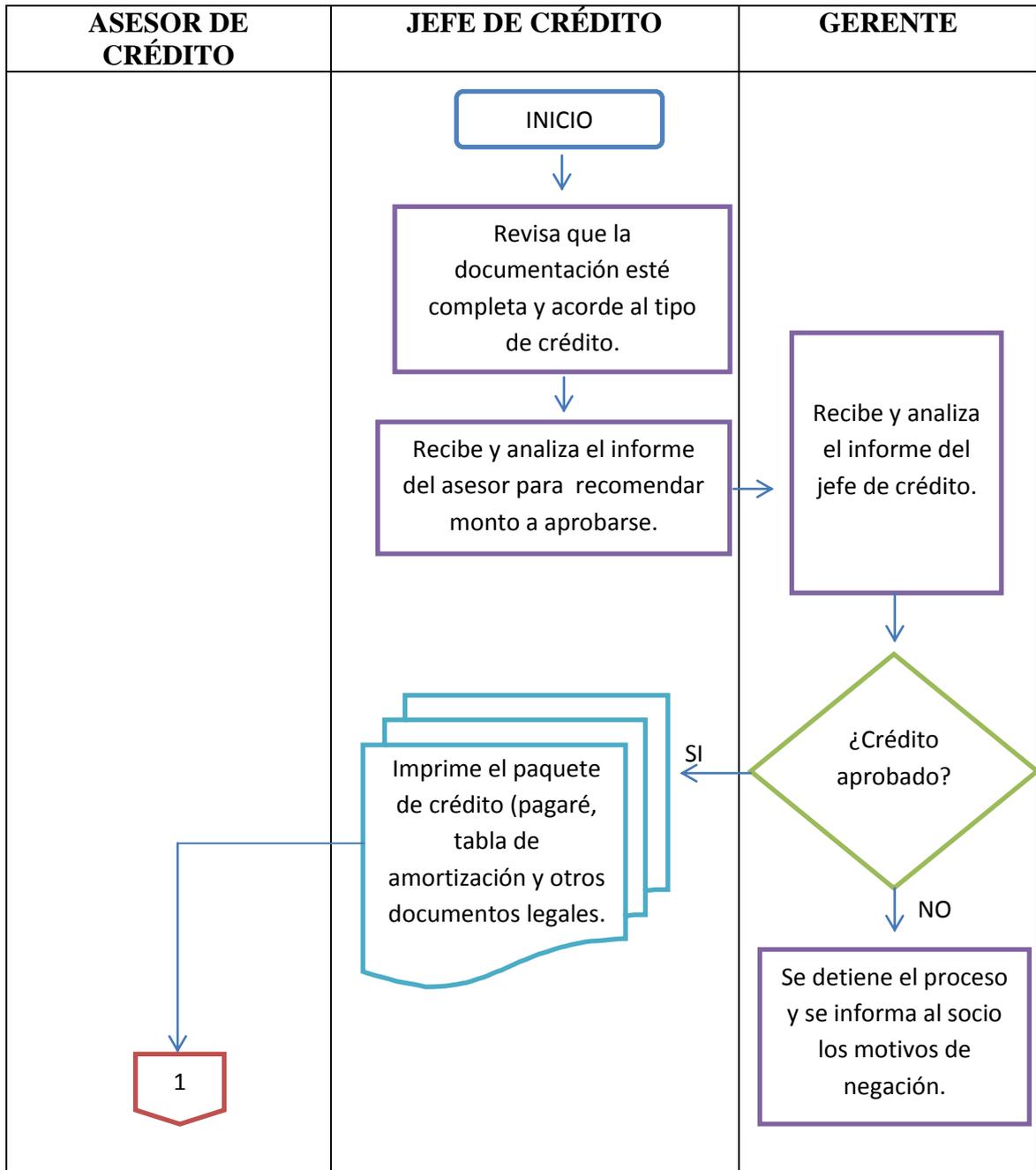
Recibe las solicitudes enviadas a Gerencia con las firmas de aprobación, para posteriormente imprimir el paquete de crédito que consta del pagare, la tabla de amortización y otros documentos legales.

**Asesor de Crédito:**

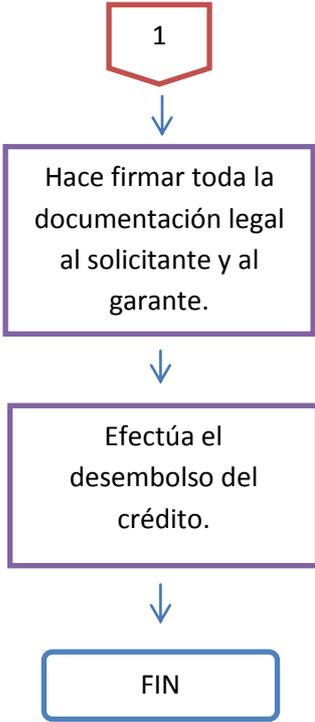
Procede a hacer firmar al solicitante y garante los documentos necesarios y finalmente realiza el desembolso de crédito.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>10/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**FLUJOGRAMA DE APROBACIÓN Y DESEMBOLSOS DE CRÉDITOS**



<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>10/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	<b>JEFE DE CRÉDITO</b>	<b>GERENTE</b>
 <pre> graph TD     A[1] --&gt; B[Hace firmar toda la documentación legal al solicitante y al garante.]     B --&gt; C[Efectúa el desembolso del crédito.]     C --&gt; D[FIN]           </pre>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>10/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>



AUDITORES & ASOCIADOS

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“ALLI TARPUC”

### AUDITORÍA OPERACIONAL

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

AC3 – PT3

1/2

## CÉDULA NARRATIVA DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

### DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

**Proceso:** Colocación y administración de créditos

**Subproceso:** Seguimiento y recuperación de cartera

#### Objetivos:

- Determinar los procedimientos de recuperación de cartera.
- Determinar los procedimientos para el seguimiento de los créditos en mora.

#### Procedimientos:

Cabe recalcar que la Cooperativa no cuenta con el personal encargado para la recuperación de cartera y el seguimiento de los créditos en mora, motivo por el cual la Cooperativa tiene un alto valor de cartera vencida, esto se debe a que el Jefe y el asesor de crédito son los encargados de notificar a los socios que se encuentran en mora pero debido a la duplicidad de funciones que existe en este departamento, no hay un adecuado desempeño de los procesos que deben llevarse a cabo. **H 12**

Las notificaciones de morosidad que se llevan a cabo en la Cooperativa están a cargo del Asesor de crédito, las mismas que son realizadas mediante el siguiente procedimiento:

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**AC3 – PT3**

**2/2**

El primer día de vencimiento de la cuota, mediante una llamada telefónica se notificará al deudor para recordarle que está pendiente el pago de su crédito.

Al tercer día del vencimiento de la cuota, mediante llamada telefónica se procederá a notificar tanto al deudor como al garante, en el caso de que el socio haga caso omiso y no cumpla con el compromiso de pago.

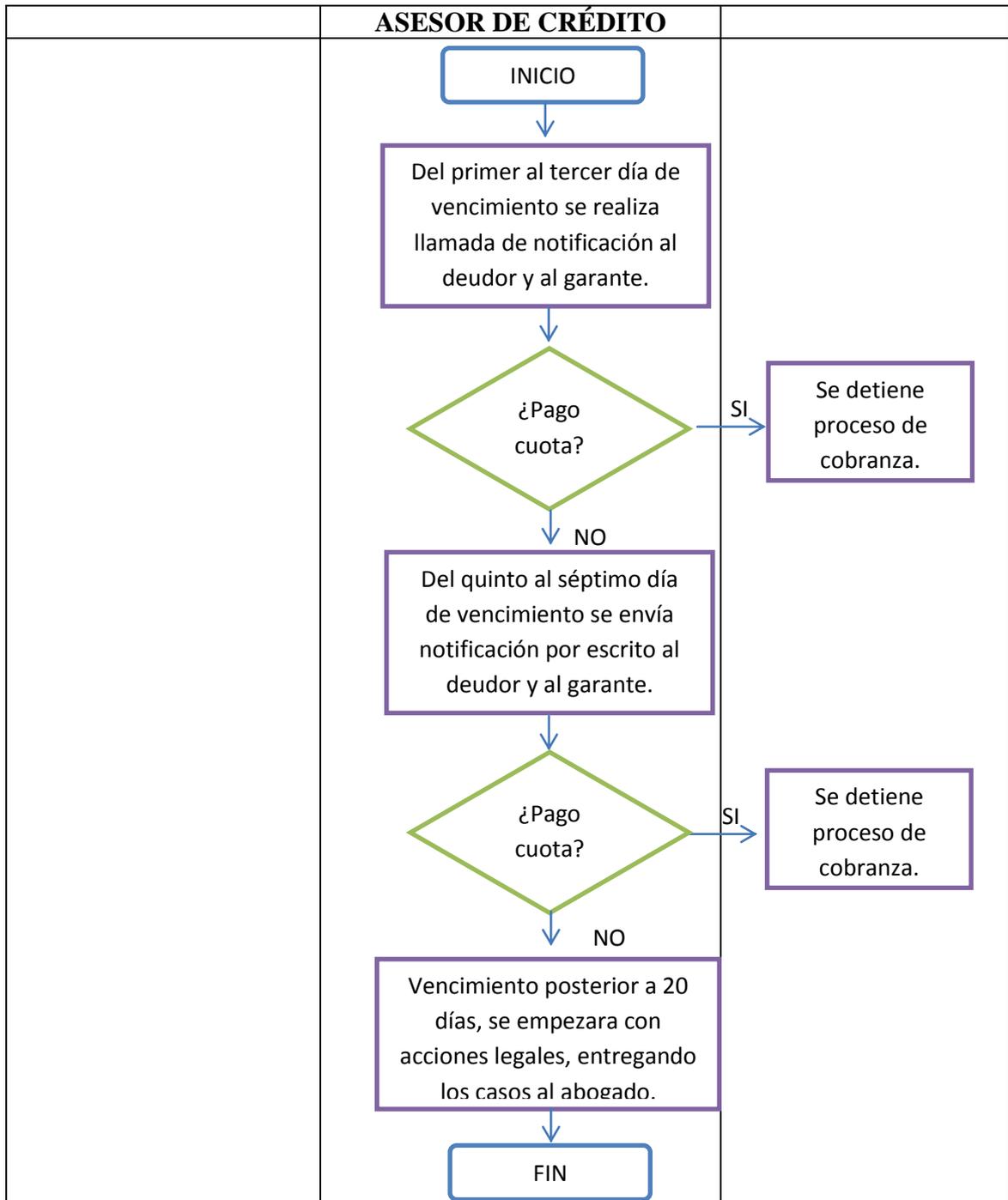
Al quinto día se enviará una notificación por escrito en el caso de que no cumpla con el pago, pese a las llamadas realizadas.

Al séptimo día se enviará la última notificación por escrito tanto al deudor como al garante.

En el caso de no haber respuesta alguna a los 20 días se empezará con acciones legales a través de una demanda con un abogado el cual pondrá en marcha los mecanismos legales pertinentes al caso con la finalidad de obtener el pago del dinero adeudado a la entidad.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**FLUJOGRAMA SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA**



<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO**

**Proceso:** Reclutamiento y selección de personal

**Objetivos:**

- Conocer el proceso de reclutamiento y selección de personal con el que se maneja la Cooperativa.
- Proponer mejoras en el proceso de reclutamiento y selección de personal a la empresa.

**Procedimiento:**

Cabe recalcar que la Cooperativa no cuenta con un proceso ideal establecido para reclutar y seleccionar al personal idóneo para cubrir con ciertas plazas de trabajo, debido a la inexistencia de manuales y políticas para dicho proceso, sin embargo el gerente es el único encargado de contratar al personal adecuado en base a entrevistas personales y análisis de su curriculum. **H 13**

Por lo tanto estableceremos un proceso de reclutamiento y selección de personal que se espera sea aplicado por el personal competente dentro de la Cooperativa.

**Talento Humano:**

- Determinar que existe una vacante en la Cooperativa, entendiendo como tal la disponibilidad de un puesto a desempeñar.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**AC3 – PT4**

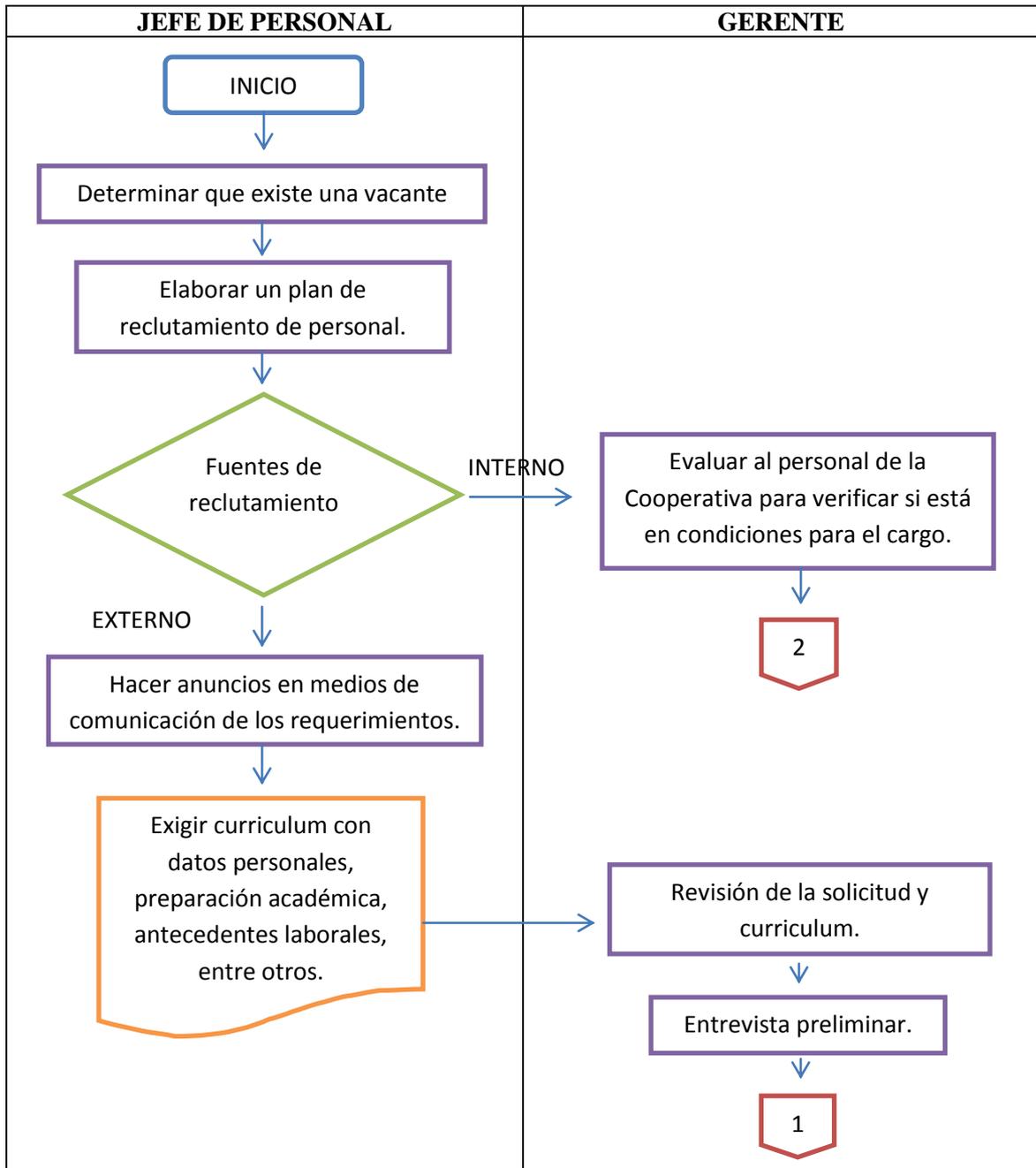
**1/2**

- Elaborar un plan de reclutamiento de personal, ya que se debe partir de una buena planificación para de esta manera obtener una buena selección logrando así contar con personal calificado y eficaz.
- Establecer fuentes de reclutamiento ya sea interno como externo, si el reclutamiento es interno el personal es evaluado por gerencia para determinar si cumple con los requerimientos para ocupar el cargo o bien se busca por fuentes externas.
- Hacer anuncios en medios de comunicación de los requerimientos del personal que se desea reclutar.
- Exigir que los reclutados presenten en su curriculum (datos personales, preparación académica, antecedentes laborales, cursos y seminarios, cartas de recomendaciones, entre otros).

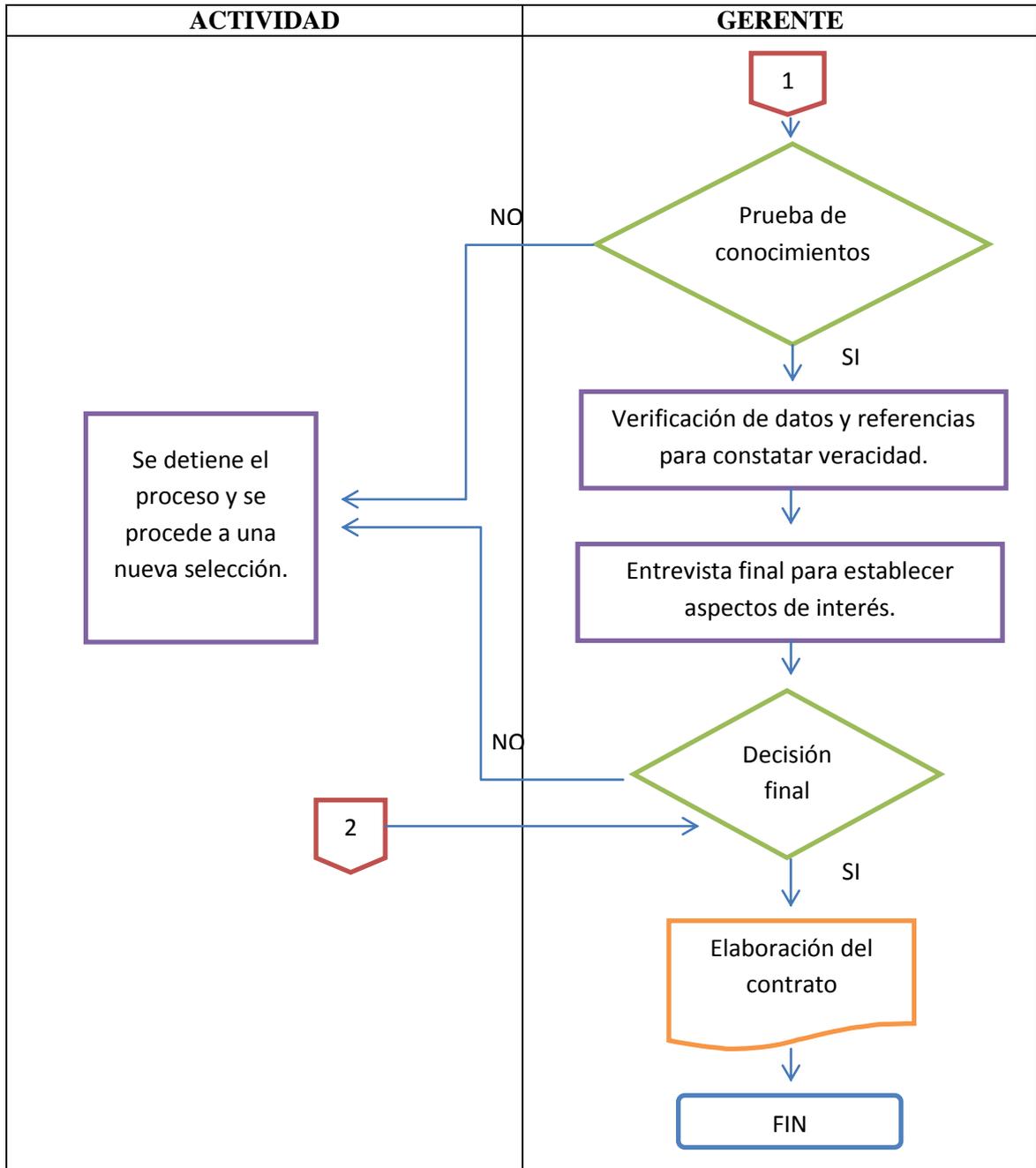
**Gerente:**

- Revisión de solicitud y curriculum proporcionada por el postulante.
- Entrevista preliminar.
- Pruebas psicológicas y de conocimientos para poder determinar si el candidato tiene noción sobre la función que va a desempeñar, en caso de que no esté preparado no se podrá reclutar.
- Se debe recurrir a la verificación de datos y referencias con el objetivo de constatar la veracidad de la información suministrada.
- Entrevista final para establecer aspectos de interés entre el gerente y el postulante.
- Decisión final donde se comunicara al candidato electo la fecha de inicio de labores; igualmente es indispensable comunicar a los otros solicitantes que no fueron seleccionados.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>



<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>



<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

**TIEMPO PROMEDIO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS**

$$\frac{\text{Número de días reales de aprobación de créditos}}{\text{Número total de días estimados para dar aprobación}} = \frac{6}{4} = 1,5 = 2 \text{ días}$$

**ANÁLISIS**

El oficial de crédito al momento de despachar los préstamos presentan 2 días aproximadamente de tardanza en el despacho de los mismos, el cual ocasiona malestar en algunos de los socios que requieren su dinero de manera inmediata.

**INDICADOR DE MOROSIDAD**

$$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} = \frac{\$22,051.20}{\$153,793.70} * 100 = 14,34\%$$

<b>INDICE DEL SISTEMA</b>
5,64%

**ANÁLISIS**

Se ha podido determinar que el índice de la cartera en riesgo es de 14,34%, siendo mayor al índice del sistema que es de 5,64%; el mismo que es considerado alto ya que la Cooperativa no cuenta con una persona idónea que se encargue específicamente de la recuperación de cartera, por lo tanto la morosidad no es manejable y se deberá tomar acciones pertinentes para la recuperación de los créditos otorgados a los socios.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**INDICADOR DE LIQUIDEZ**

$$\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depósitos de ahorro}} = \frac{\$11,098.73}{\$73,021.50} * 100 = 15,20\%$$

<b>INDICE DEL SISTEMA</b>
18,30%

**ANÁLISIS**

La liquidez que presenta la Cooperativa esta un 3,10% por debajo del índice del sistema, es decir que no cuenta con la capacidad necesaria para responder las obligaciones de corto plazo que tiene con sus socios.

**INDICADOR DE RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO**

$$\frac{\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\text{Patrimonio}} = \frac{\$586.62}{\$51,914.69} * 100 = 1,13\%$$

<b>INDICE DEL SISTEMA</b>
9,65%

**ANÁLISIS**

Este indicador mide la capacidad que tiene la Cooperativa para generar utilidades, por lo que se ha determinado que representa el 1,13 % de los recursos empleados para generar dichas utilidades pero este porcentaje es muy bajo en comparación con el índice del sistema, por lo que Gerencia deberá tomar medidas necesarias para mejorar su administración y poder generar rentabilidad para mejorar el índice.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**INDICADOR DE RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO**

$$\frac{\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\text{Activo}} = \frac{\$586.62}{\$627,473.23} * 100 = 0,09\%$$

<b>INDICE DEL SISTEMA</b>
1,30%

**ANÁLISIS**

Este indicador mide la rentabilidad sobre el activo total, es decir el beneficio generado por el activo de la empresa, por cada unidad monetaria invertida en activos se obtiene el 0,09% en unidades monetarias de utilidades netas, lo cual no es benéfico para la Cooperativa ya que está por debajo del índice del sistema que equivale al 1,30% dando a conocer que los activos no están generando rentabilidad.

**INDICADOR DE SOLVENCIA**

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activos}} = \frac{\$51,914.69}{\$627,473.23} * 100 = 8,27\%$$

<b>INDICE DEL SISTEMA</b>
18,37%

**ANÁLISIS**

En este indicador se ha podido determinar que la Cooperativa cuenta con un 8,27% de solvencia pero es menor en un 10,10% al índice del sistema, es decir que el porcentaje de capacidad para cubrir con las obligaciones de los socios no es el adecuado.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**INDICADOR DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

$$\frac{\textit{Capacitaciones realizadas}}{\textit{Capacitaciones previstas}} = \frac{0}{4} * 100 = 0,00\%$$

**ANÁLISIS**

Durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013 se estableció capacitar al personal trimestralmente, debido a la falta de organización y de presupuestos no se ha llevado a cabo ninguna de ellas, por lo que se ha obtenido un 0% en la ejecución de las mismas.

**INDICADOR DE EVALUACIÓN AL PERSONAL**

$$\frac{\textit{Evaluaciones realizadas al personal anualmente}}{\textit{Evaluaciones previstas anualmente}} = \frac{0}{6} * 100 = 0,00\%$$

**ANÁLISIS**

En el período 2013 se estableció evaluar una vez cada dos meses al personal para poder determinar la eficiencia en cada una de las funciones que desempeñan, pero se ha podido determinar que gerencia no ha realizado ninguna evaluación al personal durante este año, por lo que se ha podido obtener un 0% al evaluar este indicador.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE HALLAZGOS**

**AC3 – HH**

**1/13**

<b>CONTROL INTERNO</b>							
<b>Nº</b>	<b>REF.</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFECTO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA</b>							
<b>1</b>	<b>AC2- HR 1/16</b>	La Cooperativa no cuenta con un código de ética bien establecido.	En la norma de Control Interno “Integridad y Valores Éticos” señala que: la máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional y emitirá formalmente las normas propias del código de ética.	Falta de interés por parte de Gerencia y los Consejos de la Cooperativa en la elaboración de un Código de Ética.	El personal de la Cooperativa no tiene conocimiento a ciencia cierta del comportamiento ético con el que debe desempeñarse en sus labores diarias.	La Cooperativa no cuenta con un Código de Ética respectivamente estructurado, pero aun así se manejan con un comportamiento ético y apropiado entre el personal de la misma.	Al Gerente General: Elaborar e implementar un Código de Ética, el mismo que debe ser socializado a través de talleres, capacitaciones y reuniones con los empleados de la entidad para un mejor comportamiento ético.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE HALLAZGOS**

**AC3 – HH**

**2/13**

<b>CONTROL INTERNO</b>							
Nº	REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>INEXISTENCIA DE UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL</b>							
2	<b>AC2- HR 2/16</b>	La Cooperativa no tiene un organigrama estructural, donde se determine claramente los niveles jerárquicos de cada uno de los miembros de la misma.	Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art. 32 “Estructura Interna” menciona que: Las Cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la Cooperativa.	La alta dirección no ha estructurado debidamente los organigramas definiendo los niveles de autoridad de cada uno de los empleados.	Desconocimiento de los niveles de autoridad y de las atribuciones y responsabilidades que cada miembro de la Cooperativa debe cumplir.	La Cooperativa no cuenta con un organigrama estructural definido, donde se determine el nivel de autoridad y responsabilidad de cada uno de sus miembros, sin embargo cada uno de los mismos tiene clara la delimitación de sus responsabilidades.	Al Gerente General: Elaborar un organigrama estructural y presentar al Consejo de Administración para su posterior revisión y aprobación.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE HALLAZGOS**

**AC3 – HH**

**3/13**

<b>CONTROL INTERNO</b>							
Nº	REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>INEXISTENCIA DE REGLAMENTO INTERNO</b>							
<b>3</b>	<b>AC2- HR 3/16</b>	La Cooperativa no cuenta con un Reglamento Interno, debidamente aprobado y reformado como lo menciona el Art. 29 del RLOEPS	Según el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en la Sección II; Art. 29 “Atribuciones y deberes de la asamblea general” menciona que: Son atribuciones y deberes de la Asamblea General: Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones.	Falta de un Reglamento Interno estructurado por la dirección pertinente donde se detalle debidamente las responsabilidades de cada empleado.	Desconocimiento de las responsabilidades que cada empleado debe cumplir en la Cooperativa e ineficiencia en el desempeño de sus actividades.	La Cooperativa no cuenta con un Reglamento Interno donde se describa detalladamente cuales son las responsabilidades que cada empleado debe cumplir, lo cual dificulta el buen desempeño de las actividades de los mismos.	Se sugiere al Consejo de Administración, al Consejo de Vigilancia y al Gerente: Estructurar el Reglamento Interno de la Cooperativa de acuerdo a lo señalado en LOEPS, el mismo que deberá ser transmitido a todo el personal para el mejor desempeño de sus actividades y el conocimiento de las responsabilidades con las que deberán cumplir cada uno de ellos

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE HALLAZGOS**

**AC3 – HH**

**4/13**

<b>CONTROL INTERNO</b>							
<b>Nº</b>	<b>REF.</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>CARENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS ESTABLECIDAS A LA COOPERATIVA</b>							
<b>4</b>	<b>AC2- HR 4/16</b>	No existen manuales donde se describa cada uno de los procedimientos que se ejecutan en la Cooperativa y no se han establecido las políticas necesarias que deberán ser cumplidas por el personal.	En el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art. 44 “Atribuciones y responsabilidades” en el literal 2 menciona que: son atribuciones y responsabilidades del Gerente: Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa.	Gerencia no ha coordinado la debida elaboración e implementación de un manual de procedimientos y las políticas de la Cooperativa generando una inadecuada ejecución de las actividades del personal.	Produce que el personal de la Cooperativa tenga desconocimiento de las políticas que debe cumplir y retraso en la ejecución de sus actividades con un grado de ineficiencia debido a la carencia del manual de procedimientos.	Carencia de un manual de procedimientos e inexistencia de políticas establecidas para que la dirección superior controle cada uno de los procesos que se generan en la Cooperativa, lo cual genera inestabilidad en los mismos.	Al Gerente General: Elaborar un manual de procedimientos donde se detalle las estrategias con las que se debe desarrollar cada uno de los procesos existentes en la Cooperativa conjuntamente con las políticas adecuadas, los mismos que deberán ser difundidos adecuadamente a todo el personal.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE HALLAZGOS**

**AC3 – HH**

**5/13**

<b>CONTROL INTERNO</b>							
<b>Nº</b>	<b>REF.</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES</b>							
<b>5</b>	<b>AC2- HR 5/16</b>	La Cooperativa no cuenta con un manual de funciones, lo que no permite que cada uno de los empleados tenga conocimiento a cabalidad de sus responsabilidades.	Acorde a la norma de Control Interno “Competencia Profesional” señala que: Las servidoras y servidores mantendrán un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de un buen control interno y realizar sus funciones para poder alcanzar los objetivos y la misión de la entidad.	Falta de coordinación por parte de Gerencia para establecer las funciones que deben ser cumplidas por el personal, mediante la estructuración de un manual.	Desconocimiento de las funciones que cada empleado debe cumplir lo cual provoca retraso en sus actividades. Duplicidad de funciones.	La Cooperativa no cuenta con un manual de funciones donde se detalle clara y explícitamente cada una de las actividades que el personal debe desempeñar, lo cual provoca duplicidad de funciones.	Al Gerente General: Elaborar un manual de funciones donde se pueda detallar cada una de las actividades que el personal de cada área de la Cooperativa debe cumplir.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE HALLAZGOS**

**AC3 – HH**

**6/13**

CONTROL INTERNO							
Nº	REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL</b>							
<b>6</b>	<b>AC2- HR 5/16</b>	No se efectúan capacitaciones periódicamente al personal de la Cooperativa.	En el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art. 34 “Atribuciones y deberes” en el literal 18 menciona que: El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes: Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos.	Falta de planificación por parte de Gerencia y falta de presupuesto para llevar a cabo las capacitaciones al personal.	Provoca que el desempeño del personal no sea óptimo en cada una de las funciones que deben cumplir.	El personal de la Cooperativa no recibe una adecuada orientación y capacitación en forma teórica y practica que le permita desarrollar sus actividades asignadas con eficiencia.	Al Departamento de Talento Humano y al Departamento Financiero: Establecer un presupuesto para llevar a cabo un plan de capacitaciones adecuado para cada área, que brinden al personal una mejor orientación y de esta manera desempeñen un mejor trabajo. Al Gerente General: aprobar las planificaciones presentadas por el Dpto. de Talento Humano y el Dpto. Financiero.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE HALLAZGOS**

**AC3 – HH**

**7/13**

<b>CONTROL INTERNO</b>							
Nº	REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>FALTA DE EVALUACIONES PERIÓDICAS AL PERSONAL</b>							
<b>7</b>	<b>AC2- HR 6/16</b>	No se efectúan evaluaciones periódicas al personal para medir el nivel de desempeño del mismo.	En el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art. 34 “Atribuciones y deberes” en el literal 2 menciona que: El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes: Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.	Falta de coordinación entre el Consejo de Administración y Gerencia para llevar a cabo planes de evaluación al personal.	No se puede identificar el nivel de desempeño de cada empleado y las falencias que cada uno tenga acorde a la función que ejecute.	En la Cooperativa no se lleva a cabo evaluaciones periódicas para poder conocer detalladamente el grado del desempeño del personal.	Al Gerente General y al Consejo de Administración: Planificar adecuadamente un sistema de evaluación al personal, para de esta manera conocer el nivel de desempeño de cada uno de los trabajadores acorde a las funciones que realizan dentro de la Cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE HALLAZGOS**

**AC3 – HH**

**8/13**

<b>CONTROL INTERNO</b>							
<b>Nº</b>	<b>REF.</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>NO DISPONE DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN Y RESPUESTA AL RIESGO</b>							
<b>8</b>	<b>AC2-HR</b> <b>9/16</b>  <b>AC2-HR</b> <b>10/16</b>  <b>AC2-HR</b> <b>11/16</b>	La Cooperativa no cuenta con un sistema que permita evaluar, identificar y responder a los diferentes riesgos que afecten a la misma y al cumplimiento de sus objetivos.	En la norma de Control Interno “Evaluación del riesgo” señala que: La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.	Falta de una herramienta que permita la evaluación y respuesta a los riesgos que afecten a los procesos y al logro de los objetivos de la Cooperativa.	Debido a que no se puede contrarrestar los riesgos la Cooperativa se vería perjudicada en la consecución de sus objetivos, habría pérdidas de recursos y de socios.	La Cooperativa no cuenta con un programa o algún tipo de herramienta para la evaluación y respuesta a los riesgos que afecten al desarrollo de la entidad, por lo que no se puede prevenir o detectar errores que afecten a los procesos y por ende a la consecución de los objetivos planteados.	Al Consejo de Administración, al Consejo de Vigilancia y al Gerente General: Establecer un instrumento que permita la identificación de posibles riesgos potenciales que puedan incidir en la consecución de los objetivos planteados en la Cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE HALLAZGOS**

**AC3 – HH**

**9/13**

<b>CONTROL INTERNO</b>							
<b>Nº</b>	<b>REF.</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>INEXISTENCIA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>							
<b>9</b>	<b>AC2- HR 12/16</b>	No cuenta la Cooperativa con un Sistema de Control interno evitando el logro eficiente de los procesos ejecutados por cada departamento.	Según el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en el Art. 44 “Atribuciones y Responsabilidades” en el literal 13 menciona que: Son atribuciones y responsabilidades del Gerente: Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la Cooperativa.	Gerencia no ha establecido un Sistema adecuado para evaluar el manejo de cada proceso de la Cooperativa.	No existe un control adecuado en cada uno de los procesos que ejecuta el personal de cada departamento, lo cual provoca ineficiencia en los mismos.	En la Cooperativa no se han establecido lineamientos para poder llevar a cabo un control de cómo se manejan los procesos dentro de la misma, es decir no cuenta con un Sistema de Control Interno para lograr una consecución eficiente de los procesos de cada departamento.	Al Gerente General: Establecer un Sistema de Control Interno, y a través de manuales y políticas se pueda establecer cada uno de los lineamientos necesarios para la ejecución de los procesos de cada departamento de la Cooperativa y dar el seguimiento adecuado para lograr eficiencia y eficacia en los mismos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE HALLAZGOS**

**AC3 – HH**

**10/13**

<b>CONTROL INTERNO</b>							
<b>Nº</b>	<b>REF.</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>INADECUADA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>							
<b>10</b>	<b>AC2- HR 15/16</b>	La Cooperativa no cuenta con un sistema de comunicación tanto interna como externa adecuado.	En la norma de Control Interno “Información y Comunicación” señala que: Los sistemas de información y comunicación que se diseñen e implanten deberán concordar con los planes estratégicos y operativos, debiendo ajustarse a sus características y necesidades.	No se han establecido sistemas efectivos de comunicación interna y externa para dar a conocer los servicios que brinda la Cooperativa.	No existe promoción de los servicios financieros que ofrece la Cooperativa y no hay una adecuada comunicación interna que promueva a la eficiencia en las funciones del personal.	La Cooperativa no ha establecido un sistema efectivo, seguro y eficiente tanto para la comunicación interna como externa, sobretodo en cuanto a la difusión promocional de los servicios que brinda la entidad.	Al Gerente General: Mejorar su equipo humano a través de motivación al personal mediante la comunicación interna ya que es una herramienta estratégica para dar respuesta a la eficiencia que presente el personal en sus labores y a través de un plan de marketing mejorar la comunicación externa y dar a conocer a los socios los servicios financieros que ofrece la Cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE HALLAZGOS**

**AC3 – HH**

**11/13**

<b>CONTROL INTERNO</b>							
N°	REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>FALTA DE SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA COOPERATIVA</b>							
<b>11</b>	<b>AC2- HR 16/16</b>	No se lleva una supervisión adecuada a los procesos de la Cooperativa y no se toma en cuenta las recomendaciones expuestas por auditoría externa.	En el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art. 38 “Atribuciones y deberes” en el literal 6 menciona que: El Consejo de Vigilancia tendrá las siguientes atribuciones y deberes: Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas.	Falta de coordinación de Gerencia y el Consejo de Vigilancia en la supervisión de los procesos que se efectúan en la Cooperativa y falta de cumplimiento a las recomendaciones emitidas por auditoría externa.	No se corrigen los procesos o actividades de la Cooperativa ya que no se toma en cuenta las recomendaciones que nos han emitido y debido a la falta de supervisión que no se ha llevado a cabo con la entidad.	En la Cooperativa no se supervisa de manera adecuada las actividades realizadas por el personal y no son tomados en cuenta los controles necesarios para disminuir los riesgos en los procesos principales ejecutados por la misma.	Al Consejo de Vigilancia: Supervisar periódicamente la efectividad del control interno en la Cooperativa para revisar continuamente los procesos que se desarrollan y sus resultados para realizar las modificaciones necesarias y también se recomienda hacer uso de las recomendaciones que se hayan emitido por auditoría externa para la corrección de desviaciones que afecten al logro de los objetivos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE HALLAZGOS**

**AC3 – HH**

**12/13**

<b>ÁREAS CRÍTICAS</b>							
<b>Nº</b>	<b>REF.</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFECTO</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>FALTA DE PERSONAL PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA</b>							
<b>12</b>	<b>AC3- PT3 1/2</b>	La Cooperativa al momento de recuperación de cartera, utiliza al personal de crédito para que realice este proceso lo que provoca duplicidad de funciones y retraso en las labores de dicho personal.	Según el Reglamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa Art. 9 “Asistente de Recuperación y Cobranza de Cartera Vencida” menciona que: Estará a cargo una persona operativa para atender las recuperaciones de cartera vencida y su recuperación de los socio/clientes morosos, de una manera responsable y oportuna.	Incumplimiento del Reglamento de Crédito y Cobranza que especifica que se debe contar con una persona encargada para que desempeñe el proceso de recuperación de cartera.	Duplicidad de funciones. Falta de control de las actividades del departamento de crédito y cobranza, y por ende pérdida de tiempo del personal existente y pérdida de recursos.	La Cooperativa no cuenta con personal encargado para la recuperación de cartera y el seguimiento de los créditos en mora, por lo que existe un valor alto de cartera vencida en la entidad.	Al Gerente General y al Dpto. de Talento Humano: Contratar al personal adecuado para el departamento de cobranza y de esta manera evitar la duplicidad de funciones del asesor y jefe de crédito, con lo que conseguiremos disminuir la cartera vencida y mejorar dicho departamento.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“ALLI TARPUC”**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**HOJA DE HALLAZGOS**

**AC3 – HH**

**13/13**

<b>ÁREAS CRÍTICAS</b>							
N°	REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>NO CUENTA CON UN PROCESO PARA RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>							
<b>13</b>	<b>AC3-PT4 1/2</b>	La Cooperativa no cuenta con un proceso adecuado y establecido para reclutar al personal ya que el gerente solamente entrevista y acepta al personal acorde a su perfil laboral.	Según el RLOEPS, en el Art. 44 “Atribuciones y Responsabilidades” en el literal 5 menciona que: Son atribuciones y responsabilidades del Gerente: Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación no corresponda a otros organismos de la Cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración.	Falta de procesos establecidos tanto de Talento Humano como de Gerencia para escoger al candidato idóneo para ocupar las plazas de trabajo.	No se contrata a personal debidamente calificado para que cumpla con el puesto de trabajo asignado, lo que provoca pérdida de recursos.	La Cooperativa no cuenta con un proceso ideal establecido para reclutar y seleccionar al personal para cubrir con ciertas plazas de trabajo, debido a la inexistencia de manuales y políticas para dicho proceso.	Al Departamento de Talento Humano: Elaborar un plan de reclutamiento de personal y comunicar los requerimientos necesarios para ocupar las plazas vacantes. Al Gerente General: Revisar la documentación presentada por los postulantes, entrevistarlos y tomar la decisión final sobre el mejor candidato.

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>22/07/2015</b>

<b>OBJETIVO:</b>					
Elaborar el Informe Final de la Auditoría Operacional, detallando específicamente los hallazgos y las áreas críticas que han sido encontradas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, para que la instancia correspondiente tome las medidas correspondientes.					
<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. PT.</b>	<b>REALIZADO POR:</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERV.</b>
1	Emitir una carta de notificación para la lectura del borrador del informe final de auditoría operacional.	AC4-CN 1/1	G.G.K.F.	24/07/2015	
2	Elaborar el borrador del informe final de auditoría operacional.	AC4-BIF	G.G.K.F.	24/07/2015	
3	Elaborar el acta correspondiente para la comunicación de resultados y la asistencia al mismo.	AC4- AFR 1/1	G.G.K.F.	27/07/2015	
4	Elaborar y entregar el Informe Final de Auditoría Operacional.	AC4-IF 1/18	G.G.K.F.	27/07/2015	

<b>Elaborado por:</b>	<b>G.G.K.F.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>24/07/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>A.G.I.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>31/07/2015</b>

**Carta de notificación para la lectura del borrador del Informe Final**

Riobamba, 24 de julio del 2015

Abogado,

Alfredo Guamán

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“ALLI TARPUC”**

De mi consideración:

Me permito en convocar a usted a la conferencia de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe de la “Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo – periodo 2013”, realizada por la Srta. Katherine Gallegos García mediante orden de trabajo N° 001 establecida el 20 de abril del 2015.

La misma que se llevará a cabo en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, ubicada en las calles Guayaquil entre Juan Montalvo y Junín, el día 27 de julio del 2015 a las 15:00. En caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y número de cédula de ciudadanía de la persona que participará en su representación.

Atentamente,

---

Lic. Iván Arias González

**DIRECTOR TRIBUNAL**



## **ENTIDAD EXAMINADA**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ALLI TARPUC”

## **INFORME DE AUDITORÍA**

Informe de Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo – periodo 2013.

RIOBAMBA – ECUADOR

2015

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 27 de julio del 2015

Abogado,

Alfredo Guamán

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUC**

Presente

De mi consideración:

Se ha efectuado la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo del período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, la misma que ha sido desarrollado de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, a la Ley de Economía Popular y Solidaria, al Código de Trabajo, a los principios de Control Interno, a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Por consiguiente los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe, por lo que se sugiere que deben ser tomadas en cuenta por la alta dirección para la mejora continua de la Cooperativa.

Atentamente,

---

Srta. Katherine Gallegos G.

**AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **CAPITULO I**

### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

#### **MOTIVO**

La Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc que se realizó según orden de trabajo N° 001, presentada por el Lic. Iván Arias González en calidad de Director de Tribunal, el 20 de abril del 2015 y conforme al Plan de Investigación aprobado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, se llevó a cabo con el objetivo principal de expresar una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, para de esta manera identificar la eficiente administración mediante el proceso de evaluación del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”.

#### **OBJETIVOS**

##### **Objetivo General:**

Evaluar el grado de cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones en consecución de los objetivos propuestos, formulando recomendaciones para corregir deficiencias y contribuir al logro de la prosperidad razonable de la Cooperativa.

**Objetivos Específicos:**

- ✓ Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados.
- ✓ Diagnosticar la ejecución de los procesos dentro de la Cooperativa.
- ✓ Evaluar el sistema de control interno
- ✓ Determinar posibles hallazgos.
- ✓ Emitir un informe a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, que contenga conclusiones y recomendaciones para mejorar la eficacia, la economía y la eficiencia de las operaciones involucradas, las cuales aporten al progreso de la Cooperativa.

**ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

El alcance de la auditoría operacional será ilimitado ya que cubre todas las operaciones y actividades que ha realizado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

**BASE LEGAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc”, se constituye legalmente el 1 de agosto del 2007, como una sociedad de Derecho Privado, lo conforman personas naturales oriundas de la Parroquia rural de Flores, cantón Riobamba provincia de Chimborazo, sin fines de lucro, que tienen como propósito planificar y ejecutar actividades de intermediación financiera inherentes a sus principios, fines y objetivos, los que cimentan el marco legal y operacional de la Institución.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“ALLI TARPUC”**

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA**

**AC4 - IF**

**3/18**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” actualmente funcionando en legal y debida forma, adecuada a su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Por lo tanto ejerce sus actividades en función a la siguiente base legal:

- ✓ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Ley del Sector Financiero Popular y Solidario.
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno.
- ✓ Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Reglamento General a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Reglamento de Crédito y Cobranza.
- ✓ Código de Trabajo.
- ✓ Plan Operativo Anual.

## **CAPITULO II**

### **COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

#### **1.- INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA**

En el Sistema de Control Interno COSO II: “Integridad y Valores Éticos” señala que: la máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional y emitirá formalmente las normas propias del código de ética.

##### **Conclusión:**

La Cooperativa no cuenta con un Código de Ética respectivamente estructurado, pero aun así se manejan con un comportamiento ético y apropiado entre el personal de la misma.

##### **Recomendación:**

###### **Al Gerente General:**

Elaborar e implementar un Código de Ética, el mismo que debe ser sociabilizado a través de talleres, capacitaciones y reuniones con los empleados de la entidad, para un mejor comportamiento ético.

#### **2.- INEXISTENCIA DE UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art. 32 “Estructura Interna” menciona que: Las Cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la Cooperativa.

**Conclusión:**

La Cooperativa no cuenta con un organigrama estructural definido, donde se determine el nivel de autoridad y responsabilidad de cada uno de sus miembros, sin embargo cada uno de los mismos tiene clara la delimitación de sus responsabilidades.

**Recomendación:**

**Al Gerente General:**

Elaborar un organigrama estructural y presentar al Consejo de Administración para su posterior revisión y aprobación.

**3.- INEXISTENCIA DE REGLAMENTO INTERNO**

Según el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en la Sección II; Art. 29 “Atribuciones y deberes de la asamblea general” menciona que: Son atribuciones y deberes de la Asamblea General: Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones.

**Conclusión:**

La Cooperativa no cuenta con un Reglamento Interno donde se describa detalladamente cuales son las responsabilidades que cada empleado debe cumplir, lo cual dificulta el buen desempeño de las actividades de los mismos.

**Recomendación:**

**Se sugiere al Consejo de Administración, al Consejo de Vigilancia y al Gerente:**

Estructurar el Reglamento Interno de la Cooperativa de acuerdo a lo que señala la LOEPS, el mismo que deberá ser transmitido a todo el personal para el mejor desempeño de sus actividades y el conocimiento de las responsabilidades con las que deberán cumplir cada uno de ellos.

#### **4.- CARENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS ESTABLECIDAS A LA COOPERATIVA**

En el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art. 44 “Atribuciones y responsabilidades” en el literal 2 menciona que: son atribuciones y responsabilidades del Gerente: Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa.

##### **Conclusión:**

Carencia de un manual de procedimientos e inexistencia de políticas establecidas para que la dirección superior controle cada uno de los procesos que se generan en la Cooperativa, lo cual genera inestabilidad en los mismos.

##### **Recomendación:**

###### **Al Gerente General:**

Elaborar un manual de procedimientos donde se detalle las estrategias con las que se debe desarrollar cada uno de los procesos existentes en la Cooperativa conjuntamente con las políticas adecuadas, los mismos que deberán ser difundidos adecuadamente a todo el personal.

#### **5.- INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES**

En la norma de Control Interno “Competencia Profesional” señala que: Las servidoras y servidores mantendrán un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de un buen control interno y realizar sus funciones para poder alcanzar los objetivos y la misión de la entidad.

**Conclusión:**

La Cooperativa no cuenta con un manual de funciones donde se detalle clara y explícitamente cada una de las actividades que el personal debe desempeñar, lo cual provoca duplicidad de funciones.

**Recomendación:**

**Al Gerente General:**

Elaborar un manual de funciones donde se pueda detallar cada una de las actividades que el personal de cada área de la Cooperativa debe cumplir.

**6.- FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

En el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art. 34 “Atribuciones y deberes” en el literal 18 menciona que: El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes: Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos.

**Conclusión:**

El personal de la Cooperativa no recibe una adecuada orientación y capacitación en forma teórica y práctica que le permita desarrollar sus actividades asignadas con eficiencia.

**Recomendaciones:**

**Al Departamento de Talento Humano y al Departamento Financiero:**

Establecer un presupuesto para llevar a cabo un plan de capacitaciones adecuado para cada área, que brinden al personal una mejor orientación y de esta manera desempeñen un mejor trabajo.

**Al Gerente General:**

Aprobar las planificaciones presentadas por el Dpto. de Talento Humano y el Dpto. Financiero.

**7.- FALTA DE EVALUACIONES PERIÓDICAS AL PERSONAL**

En el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art. 34 “Atribuciones y deberes” en el literal 2 menciona que: El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes: Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.

**Conclusión:**

En la Cooperativa no se lleva a cabo evaluaciones periódicas para poder conocer detalladamente el grado del desempeño del personal.

**Recomendación:**

**Al Gerente General y al Consejo de Administración:**

Planificar adecuadamente un sistema de evaluación al personal, para de esta manera conocer el nivel de desempeño de cada uno de los trabajadores acorde a las funciones que realizan dentro de la Cooperativa.

**8.- NO DISPONE DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN Y RESPUESTA AL RIESGO**

Acorde a la norma de Control Interno “Evaluación del riesgo” señala que: La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.

**Conclusión:**

La Cooperativa no cuenta con un programa o algún tipo de herramienta para la evaluación y respuesta a los riesgos que afecten al desarrollo de la entidad, por lo que no se puede prevenir o detectar errores que afecten a los procesos y por ende a la consecución de los objetivos planteados.

**Recomendación:**

**Al Consejo de Administración, al Consejo de Vigilancia y al Gerente General:**

Establecer un instrumento que permita la identificación de posibles riesgos potenciales que puedan incidir en la consecución de los objetivos planteados en la Cooperativa.

**9.- INEXISTENCIA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Según el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en el Art. 44 “Atribuciones y Responsabilidades” en el literal 13 menciona que: Son atribuciones y responsabilidades del Gerente: Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la Cooperativa.

**Conclusión:**

En la Cooperativa no se han establecido lineamientos para poder llevar a cabo un control de cómo se manejan los procesos dentro de la misma, es decir no cuenta con un Sistema de Control Interno para lograr una consecución eficiente de los procesos de cada departamento.

**Recomendación:**

**Al Gerente General:**

Establecer un Sistema de Control Interno, y a través de manuales y políticas se pueda establecer cada uno de los lineamientos necesarios para la ejecución de los procesos de cada departamento de la Cooperativa y dar el seguimiento adecuado para lograr eficiencia y eficacia en los mismos.

**10.- INADECUADA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

En la norma de Control Interno “Información y Comunicación” señala que: Los sistemas de información y comunicación que se diseñen e implanten deberán concordar con los planes estratégicos y operativos, debiendo ajustarse a sus características y necesidades.

**Conclusión:**

La Cooperativa no ha establecido un sistema efectivo, seguro y eficiente tanto para la comunicación interna como externa, sobretodo en cuanto a la difusión promocional de los servicios que brinda la entidad.

**Recomendación:**

**Al Gerente General:**

Mejorar su equipo humano a través de motivación al personal mediante la comunicación interna ya que es una herramienta estratégica para dar respuesta a la eficiencia que presente el personal en sus labores y a través de un plan de marketing mejorar la comunicación externa y dar a conocer a los socios los servicios financieros que ofrece la Cooperativa.

## **11.- FALTA DE SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA COOPERATIVA**

En el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art. 38 “Atribuciones y deberes” en el literal 6 menciona que: El Consejo de Vigilancia tendrá las siguientes atribuciones y deberes: Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas.

### **Conclusión:**

En la Cooperativa no se supervisa de manera adecuada las actividades realizadas por el personal y no son tomados en cuenta los controles necesarios para disminuir los riesgos en los procesos principales ejecutados por la misma.

### **Recomendación:**

#### **Al Consejo de Vigilancia:**

Supervisar periódicamente la efectividad del control interno en la Cooperativa para revisar continuamente los procesos que se desarrollan y sus resultados para realizar las modificaciones necesarias y también se recomienda hacer uso de las recomendaciones que se hayan emitido por auditoría externa para la corrección de desviaciones que afecten al logro de los objetivos.

## **12.- FALTA DE PERSONAL PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA**

Según el Reglamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa Art. 9 “Asistente de Recuperación y Cobranza de Cartera Vencida” menciona que: Estará a cargo una persona operativa para atender las recuperaciones de cartera vencida y su recuperación de los socio/clientes morosos, de una manera responsable y oportuna.

**Conclusión:**

La Cooperativa no cuenta con personal encargado para la recuperación de cartera y el seguimiento de los créditos en mora, por lo que existe un valor alto de cartera vencida en la entidad.

**Recomendación:**

**Al Gerente General y al Departamento de Talento Humano:**

Contratar al personal adecuado para el departamento de cobranza y de esta manera evitar la duplicidad de funciones del asesor y jefe de crédito, con lo que conseguiremos disminuir la cartera vencida y mejorar dicho departamento.

**13.- NO CUENTA CON UN PROCESO PARA RECLUTAMIENTO DE PERSONAL**

Según el RLOEPS, en el Art. 44 “Atribuciones y Responsabilidades” en el literal 5 menciona que: Son atribuciones y responsabilidades del Gerente: Contratar, aceptar renuncias y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación no corresponda a otros organismos de la Cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración

**Conclusión:**

La Cooperativa no cuenta con un proceso ideal establecido para reclutar y seleccionar al personal para cubrir con ciertas plazas de trabajo, debido a la inexistencia de manuales y políticas para dicho proceso.

**Recomendaciones:**

**Al Departamento de Talento Humano:**

Elaborar un plan de reclutamiento de personal y comunicar los requerimientos necesarios para ocupar las plazas vacantes.

**Al Gerente General:**

Revisar la documentación presentada por los postulantes, entrevistarlos y tomar la decisión final sobre el mejor candidato.

## INDICADORES

### TIEMPO PROMEDIO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS

$$\frac{\text{Número de días reales de aprobación de créditos}}{\text{Número total de días estimados para dar aprobación}} = \frac{6}{4} = 1,5 = 2 \text{ días}$$

### ANÁLISIS

El oficial de crédito al momento de despachar los prestamos presentan 2 días aproximadamente de tardanza en el despacho de los mismos, el cual ocasiona malestar en algunos de los socios que requieren su dinero de manera inmediata.

### INDICADOR DE MOROSIDAD

INDICE DEL SISTEMA
5,64%

$$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} = \frac{\$22,051.20}{\$153,793.70} * 100 = 14,34\%$$

### ANÁLISIS

Se ha podido determinar que el índice de la cartera en riesgo es de 14,34%, siendo mayor al índice del sistema que es de 5,64%; el mismo que es considerado alto ya que la Cooperativa no cuenta con una persona idónea que se encargue específicamente de la recuperación de cartera, por lo tanto la morosidad no es manejable y se deberá tomar acciones pertinentes para la recuperación de los créditos otorgados a los socios.

### INDICADOR DE LIQUIDEZ

$$\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depósitos de ahorro}} = \frac{\$11,098.73}{\$73,021.50} * 100 = 15,20\%$$

<b>INDICE DEL SISTEMA</b>
18,30%

### ANÁLISIS

La liquidez que presenta la Cooperativa esta un 3,10% por debajo del índice del sistema, es decir que no cuenta con la capacidad necesaria para responder las obligaciones de corto plazo que tiene con sus socios.

### INDICADOR DE RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO

$$\frac{\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\text{Patrimonio}} = \frac{\$586.62}{\$51,914.69} * 100 = 1,13\%$$

<b>INDICE DEL SISTEMA</b>
9,65%

### ANÁLISIS

Este indicador mide la capacidad que tiene la Cooperativa para generar utilidades, por lo que se ha determinado que representa el 1,13 % de los recursos empleados para generar dichas utilidades pero este porcentaje es muy bajo en comparación con el índice del sistema, por lo que Gerencia deberá tomar medidas necesarias para mejorar su administración y poder generar rentabilidad para mejorar el índice.

**INDICADOR DE RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO**

$$\frac{\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\text{Activo}} = \frac{\$586.62}{\$627,473.23} * 100 = 0,09\%$$

<b>INDICE DEL SISTEMA</b>
1,30%

**ANÁLISIS**

Este indicador mide la rentabilidad sobre el activo total, es decir el beneficio generado por el activo de la empresa, por cada unidad monetaria invertida en activos se obtiene el 0,09% en unidades monetarias de utilidades netas, lo cual no es benéfico para la Cooperativa ya que está por debajo del índice del sistema que equivale al 1,30% dando a conocer que los activos no están generando rentabilidad.

**INDICADOR DE SOLVENCIA**

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activos}} = \frac{\$51,914.69}{\$627,473.23} * 100 = 8,27\%$$

<b>INDICE DEL SISTEMA</b>
18,37%

**ANÁLISIS**

En este indicador se ha podido determinar que la Cooperativa cuenta con un 8,27% de solvencia pero es menor en un 10,10% al índice del sistema, es decir que el porcentaje de capacidad para cubrir con las obligaciones de los socios no es el adecuado.

### **INDICADOR DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

$$\frac{\textit{Capacitaciones realizadas}}{\textit{Capacitaciones previstas}} = \frac{0}{4} * 100 = 0,00\%$$

### **ANÁLISIS**

Durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013 se estableció capacitar al personal trimestralmente, debido a la falta de organización y de presupuestos no se ha llevado a cabo ninguna de ellas, por lo que se ha obtenido un 0% en la ejecución de las mismas.

### **INDICADOR DE EVALUACIÓN AL PERSONAL**

$$\frac{\textit{Evaluaciones realizadas al personal anualmente}}{\textit{Evaluaciones previstas anualmente}} = \frac{0}{6} * 100 = 0,00\%$$

### **ANÁLISIS**

En el período 2013 se estableció evaluar una vez cada dos meses al personal para poder determinar la eficiencia en cada una de las funciones que desempeñan, pero se ha podido determinar que gerencia no ha realizado ninguna evaluación al personal durante este año, por lo que se ha podido obtener un 0% al evaluar este indicador.

Una vez que se ha revelado todos los puntos de vista encontrados en la presente auditoría, se recomienda a Gerencia, al Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, tomar las acciones correctivas necesarias y tomar en consideración el presente informe de auditoría que será de mayor aporte para el beneficio de la entidad.

Atentamente,

---

Katherine Gallegos G.

**AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS  
DEL INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL A LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUC – PERÍODO 2013**

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, a los 27 días del mes de julio del 2015, a las 09:30, los suscritos: Katherine Gallegos García/autora de trabajo de titulación; Lic. Iván Arias/Supervisor e Ing. Víctor Cevallos/Jefe de equipo, se constituyen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alli Tarpuc” ubicada en las calles Guayaquil entre Junín y Juan Montalvo, con el objeto de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del informe final de la “Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo – periodo 2013”. La presente auditoría se realizó de conformidad a la orden de trabajo emitida por el Lic. Iván Arias González, Supervisor de auditoría el día 20 de abril del 2015.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del informe final de auditoría y se analizaron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta de asistencia.

<b>Nº</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
1	Alfredo Guamán	GERENTE	
2	Luis Atupaña	JEFE DE PERSONAL	
3	Luis Bravo	CONTADOR	
4	Jorge Chuto	SISTEMAS	
5	Alex Pomaquero	JEFE DE CRÉDITO	
6	Manuel Muñoz	ASESOR DE CRÉDITO	
7	Norma Guamán	CAJERA	
8	Mayra Cachiput	SECRETARIA	

## CONCLUSIONES

Una vez que se ha desarrollado la Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc, de la Ciudad de Riobamba; provincia de Chimborazo – período 2013; me permito exponer una serie de conclusiones, las mismas que detallaré a continuación:

- ✓ Se determinó que la máxima autoridad de la Cooperativa no ha establecido de manera adecuada los Reglamentos, Manuales y Políticas para que el personal de la misma pueda desempeñar sus funciones eficientemente.
- ✓ Se pudo evidenciar que tanto el Consejo de Administración y Vigilancia no cumplen su rol para el cual fueron elegidos, lo que conlleva a que tanto el Gerente como los empleados desempeñen sus funciones en base a su buen criterio y no a lo que está establecido en las leyes, reglamentos, normas y resoluciones.
- ✓ Se determinaron los hallazgos a través de los cuestionarios de control interno, el establecimiento de los procesos, la estructuración de flujogramas y la aplicación de indicadores de gestión a través de los cuales se determinó las áreas críticas existentes en la Cooperativa.
- ✓ El área que presenta una situación crítica, es el departamento de cobranzas, ya que desde que se otorga el crédito no se observan los mecanismos idóneos para que su recuperación sea efectiva, debido a que la Cooperativa no cuenta con el personal apto para que cumpla con este proceso.
- ✓ Concluida la Auditoría Operacional se emite el Informe Final que contiene las conclusiones y recomendaciones, que servirá como una herramienta para la alta Gerencia y la Institución, las mismas que puestas en la práctica estarán encaminadas hacia la sostenibilidad posicionamiento de la Cooperativa.

## RECOMENDACIONES

Luego de las conclusiones a las que hemos llegado, propongo las siguientes recomendaciones, que espero sirvan para mejorar la eficiencia operacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc:

- ✓ Se sugiere al Gerente General la elaboración del Reglamento Interno, Manual de procedimientos, Manual de funciones, Manual de créditos y cobranzas y las políticas correspondientes, los mismos que estén a consideración del Consejo de Administración, y una vez que sean transmitidos pueda mejorar el desempeño del personal de la Cooperativa.
- ✓ Los Consejos de Administración y Vigilancia deberán empoderarse del rol protagónico que les corresponde cumplir acorde a lo establecido en las leyes, reglamentos, normas y resoluciones; con la finalidad de que exista un adecuado control en los procesos de la Cooperativa.
- ✓ Se recomienda a las instancias correspondientes llevar a la práctica las conclusiones y recomendaciones formuladas en los hallazgos propuestos en la auditoría.
- ✓ Se debe designar a un empleado específicamente para el área de cobranzas, el mismo que deberá seguir los procedimientos y políticas orientados a la recuperación de cartera.
- ✓ Se propone al Gerente General tomar en consideración las conclusiones y recomendaciones emitidas en el Informe Final de auditoría con el propósito de hacer los correctivos necesarios para el mejoramiento de las áreas críticas determinadas y de esta manera alcanzar las metas y objetivos trazados por la Cooperativa.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Aguirre, J. (2005) *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Cultural.
- ✓ Arens, A., et al. (2007) *Auditoría: un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- ✓ Blanco, Y. (2012) *Auditoría Integral: normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- ✓ Cook, J.; Winkle, G. (1987) *Auditoría*. México: McGraw-Hill.
- ✓ Dávalos, N. (1990) *Enciclopedia básica de administración, contabilidad y auditoría*. Quito: C.E.P.
- ✓ Estupiñán, R. (2006) *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- ✓ Franklin, E. (2007) *Auditoría administrativa: Gestión estratégica de cambio*. 2ª ed. México: Pearson Educación.
- ✓ Franklin, E. (2013) *Auditoría Administrativa*. 3ª ed. México: Pearson Educación.
- ✓ Pinilla, J. (1996) *Auditoría Operacional*. Bogotá: U.N.C.
- ✓ Santillana, J. (2002) *Auditoría Interna Integral*. México: Thomson.
- ✓ Whittington, O. R.; Pany, K. (2000) *Auditoría: un enfoque integral*. 12ª ed. Bogotá: McGraw-Hill.
- ✓ Whittington, O. R.; Pany, K. (2005) *Principios de auditoría*. 14ª ed. México: McGraw-Hill.

## LINKOGRAFÍA

- ✓ Marriaga, A. (s.f.). *Índices y marcas de los papeles de trabajo del auditor*. (Recuperado el 28 de abril 2015), de: <http://misanotacionescontables.blogspot.com/2009/03/indices-y-marcas-de-los-papeles-de.html>
- ✓ Viruete, G. (s.f.). *Informe de la Auditoría Operacional*. (Recuperado el 15 de abril del 2015), de <http://es.scribd.com/doc/117733082/Informe-de-La-Auditoría-Operacional>

## ANEXOS

### Anexo 01: Guía de entrevista preliminar de auditoría

1.- ¿Se han ejecutado Auditorías Operacionales en períodos anteriores?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI		
NO		

2.- ¿Se ha implantado en algún momento un sistema de control interno en la Cooperativa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI		
NO		

3.- ¿Cómo considera usted la administración existente en la Cooperativa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
EXCELENTE		
MUY BUENA		
BUENA		
REGULAR		

4.- ¿Cuenta la Cooperativa con un manual de funciones donde se encuentren detalladas las labores que el personal debe realizar?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI		
NO		

**5.- ¿Con que frecuencia el personal recibe capacitaciones para el mejor desempeño de sus funciones?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
MENSUAL		
TRIMESTRAL		
SEMESTRAL		
ANUAL		
NINGUNA		

**6.- ¿Considera que la misión y visión de la Cooperativa se encuentran bien estructuradas?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
SI		
NO		

**7.- ¿Cómo califica el control de las actividades asignadas al personal existente?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
EXCELENTE		
MUY BUENO		
BUENO		
REGULAR		

**8.- ¿Considera que sería necesario el contar con una herramienta administrativa para la eficiente toma de decisiones?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
SI		
NO		

**9.- ¿Conoce la línea de autoridad y responsabilidad que se rige en la Cooperativa?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
SI		
NO		

**10.- ¿La Cooperativa cuenta con planes preventivos para reducir los riesgos tanto internos como externos?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
SI		
NO		
DESCONOCE		

## Anexo 02: Solicitud de información de la Cooperativa

Riobamba, 15 de mayo del 2014

Abogado,  
Alfredo Guamán

**GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUC**

Presente.-

De mi consideración:

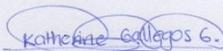
Reciba un atento y cordial saludo, a través de la presente me permito dirigirme a usted para que se sirva en facilitarme la documentación que detallare a continuación para el desarrollo de la Etapa Preliminar de mi trabajo de tesis en cuanto a la Auditoría Operativa, por lo que solicito:

- ✓ Copia de Resolución de la Cooperativa
- ✓ Copia de Estatutos de la Cooperativa
- ✓ Copia de Acuerdos de la Cooperativa
- ✓ Copia del Reglamento Interno de la Cooperativa
- ✓ Copia del Manual de Crédito de la Cooperativa
- ✓ Copia del Manual de Funciones de la Cooperativa
- ✓ Copia del Manual de Procedimientos de la Cooperativa
- ✓ Copia de Código de Ética
- ✓ Copia del Organigrama Estructural

Y también para que se me conceda la realización de entrevistas al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuc para el desarrollo de la presente auditoría.

Por la favorable atención a la presente, expreso mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,



Srta. Katherine F. Gallegos G.

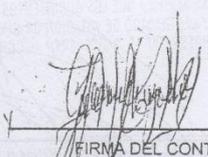
**AUTORA DE TESIS**





15-05-2014  
17:35

### Anexo 03: RUC de la Cooperativa

		<b>REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES</b>			
NUMERO RUC:	0691728382001				
RAZON SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALLI TARPUC				
NOMBRE COMERCIAL:					
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS				
REPRESENTANTE LEGAL:	GUAMAN ARAGADBAY ALFREDO				
CONTADOR:	BRAVO ANDRAMUNO LUIS FRANCISCO				
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	01/08/2007	FEC. CONSTITUCION:	01/08/2007		
FEC. INSCRIPCION:	22/10/2009	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31/10/2013		
<b>ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:</b>					
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.					
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO:</b>					
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELOZ Calle: GUAYAQUIL Número: 1931 Intersección: VELASCO Referencia ubicación: A MEDIA CUADRA DE LA CASA INDIGENA Telefono Trabajo: 032946239 Celular: 0993184353 Email: coop_allitarpuc@hotmail.com					
<b>DOMICILIO ESPECIAL:</b>					
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:</b>					
* ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, 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			 FIRMA DEL SERVIDOR RESPONSABLE 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 deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).					
Usuario:	VCGM010709	Lugar de emisión:	RIOBAMBA/PRIMERA	Fecha y hora:	31/10/2013 12:16:52

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0691728382001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALLI TARPUC

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 01/08/2007

**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELOZ Calle: GUAYAQUIL Número: 1931 Intersección: VELASCO  
Referencia: A MEDIA CUADRA DE LA CASA INDIGENA Telefono Trabajo: 032946239 Celular: 0993184353 Email:  
coop\_allitarpuc@hotmail.com

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 31/10/2013

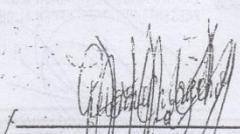
**NOMBRE COMERCIAL:** AGENCIA SAN FRANCISCO **FEC. CIERRE:**

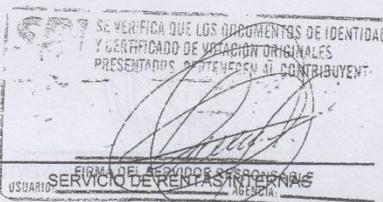
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELOZ Calle: PRIMERA CONSTITUYENTE Número: 18-12 Intersección:  
BENALCAZAR Referencia: SECTOR SAN FRANCISCO FRENTE AL MERCADO Telefono Trabajo: 032961229 Celular: 0993184353

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
FIRMA DEL AGENTE PERSONAL  
USUARIO: 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 deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: VCGM010709

Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA

Fecha y hora: 31/10/2013 12:16:52

## Anexo 04: Cambio de dirección de la Matriz de la Cooperativa

OFICIO No. SEPS-IFPS-DNRFPS-2013-12071

Quito, D.M., 12 SEP. 2013

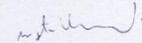
Licenciado  
Alfredo Guamán  
**GERENTE**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUC**  
En su Despacho

**Asunto:** "Remite Comunicación".

De mi consideración:

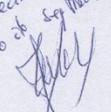
En relación a los oficios No. 10283 con del 20 de agosto, y el oficio s/n de 20 de agosto de 2013, ingresado a esta dependencia el 23 de igual mes y año, por los que solicita a este Organismo de control, la debida autorización para proceder con el cambio de dirección de la oficina matriz, de la Cooperativa de su representación, de la calle Grecia y Av. Juan Félix Proaño a las nuevas instalaciones ubicadas en la calle Guayaquil 16-17 y Velasco en la ciudad de Riobamba, me permito poner en su conocimiento que conforme a lo establecido en el artículo 10, de la Regulación para Apertura y Cierre de Oficinas y Horarios de Atención al Público de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, expedida mediante Resolución No. JR-STE-2013-006 y, a la reforma a dicho artículo introducida mediante Resolución No. JR-STE-2013-013 de 1 de agosto del 2013, se concede la autorización para el traslado de la oficina Matriz de su organización a la dirección antes mencionada. Traslado que deberá ser comunicado a los socios y público en general con 15 días de anticipación.

Atentamente,



Margarita Hernández Naranjo  
**INTENDENTA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO**

SEPS-2013- 027976

Recibido en  
10 de Sep 2013  


**Anexo 05: Publicidad de la Cooperativa/servicios que ofrece**



**ALLI TARPUC**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

*¡ Por la economía del buen vivir !*

**ASEGURE SU BIENESTAR AHORRANDO EN ALLI TARPUC**

**APERTURA DE CUENTA**

- \* Copia de la cédula
- \* Copia de servicio básico
- \* Papeleta de votación
- \* \$ 25,00

**ABRA SU LIBRETA Y CUENTA CON NOSOTROS**



*Por su confianza le pagamos la mejor tasa de interés del mercado*





**ALLI TARPUC**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

*¡ Por la economía del buen vivir !*

**NUESTROS SERVICIOS**

- Ahorros con alta rentabilidad
- Depósitos a plazo fijo con la mejor tasa de interés
- Giros internacionales
- Remesas del Exterior
- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Cobro de Servicios Básicos










**CRÉDITOS**

\* **CREDI TARPUC**  
SOLO PARA MICRO EMPRESARIOS

\* **ALLI CREDI**  
PARA TODA NECESIDAD

**DIRECCIÓN: Guayaquil y Velasco (Matriz)**  
Primera Constituyente y Benalcazar (Agencia)  
Telf.: (03) 2 2 946 239 / 2 961 229 / Riobamba

**Anexo 06: Requisitos de microcrédito, condiciones, apertura de cuenta y servicios de la Cooperativa**

**ALLI TARPUC**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

**NUESTROS SERVICIOS:**

- Ahorros con alta rentabilidad
- Inversión en plazo fijo con altos intereses
- Giros Interbancarios
- Remesas del Exterior
- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Cobro de Servicios Básicos

Dirección: 1ra. Constituyente y Benalcázar - Riobamba  
Telf.: 2 961-229 / Cel.: 086729046  
Web: [www.coopallitarpuc.com](http://www.coopallitarpuc.com)  
e-mail: [info@coopallitarpuc.com](mailto:info@coopallitarpuc.com)

PROXIMAMENTE NUESTRA AGENCIA EN GUAYAQUIL

**CREDITARPUC**  
*Sembramos en tu economía...*  
*La mejor solución a tus necesidades económicas*  
**¡Por la economía del buen vivir!**  
**¡Abra su cuenta y cuente con nosotros!**

**CREDITARPUC**  
*La mejor solución a tus necesidades económicas*

**Requisitos de Microcrédito:**

- **Libreta de ahorros**  
Sin importar el tiempo de apertura
- **Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación**  
Deudor, garante y cónyuges
- **Documento que justifique la actividad económica**  
A que se dedican el deudor y el garante (RUC- Patente- Carnet de afiliación al gremio, rol de pagos y otros)
- **Pago de servicios básicos**  
Deudor y garantes (1 foto tamaño carnet)

**CONDICIONES:**

Para todas las personas que tengan actividades microempresariales, con experiencia mínimo de un año.

**Actividades:**  
Pequeños negocios, agricultura, artesanía, industria y servicios.

**Monto:**  
Desde \$200<sup>00</sup> hasta \$1000<sup>00</sup> con garantía quirografaria y hasta \$10.000<sup>00</sup> con otros requisitos adicionales.

**Destino:**  
- Capital de trabajo  
- Aumento de mercadeo

**FORMAS DE PAGO:**  
Diario, semanal y mensual

**NUESTRO SERVICIO=** En sus lugares de trabajo de lunes a sábado.

**Apertura de Cuenta:**  
Copia de Cédula  
Copia de Papeleta de Votación  
22 USD

**Anexo 07: Solicitud de crédito**

ALLI TARPUG LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO					
INFORME DE SOLICITUD DE CREDITO					
1. DATOS DEL SOCIO SOLICITANTE					
Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre		
Zuñiga	Hajas	Maria	Carmen		
2. FECHA DE SOLICITUD Y INSPECCION					
Fecha de Solicitud	Fecha de Inspeccion	Nº Socio	Monto Solicitado		
09-09-2013		456	2000		
Dirección Correcto	Destino de Crédito	Fuente de Ingreso	Tiempo	Ahorro a la Fecha	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	Compra de Muebles	Anticipo	12 meses	250	
3. VERIFICACION DE INFORMACION					
Domicilio	Bienes Socio				
Propio <input checked="" type="checkbox"/>	Casa <input checked="" type="checkbox"/>	Muebles <input checked="" type="checkbox"/>	Otros		
Familiar <input type="checkbox"/>	Terreno <input type="checkbox"/>	Línea Blanca <input type="checkbox"/>			
Arrendado <input type="checkbox"/>	Vehículo <input type="checkbox"/>	Enseres <input type="checkbox"/>			
4. INFORMACION CREDITICIA Y VERIFICACION					
Central de Riesgo Score.	Calificación	Valor total de deuda			
Deudor Titular Inst.					
Deudor Titular coop.					
Deudor Titular banco.					
Deudor Titular Conecel					
Deudor Titular Electrodo					
Garante					
Motivo					
Historia crediticia interna					
Recomendación del Asesor					
5. DATOS DEL GARANTE					
Apellido	Nombre	Score	Deuda Actual		
Ingreso Económico	Dirección	Telefono	Celular		
6. DATOS DEL ASESOR DE CREDITO					
Apellido	Nombre	Firma			
Pomares	Alex				
7. COMISION DE CREDITO					
En la sesión celebrada el día... 19 de... 09 de... 2013... la COMISION de credito de COACAT					
Revisa y analiza la documentación de solicitud de crédito; para la resolución, al señor/a.....					
..... Socio Nº..... 456..... Aprobado: o No.....					
8. RESOLUCION:					
..... por las consideraciones siguientes.....					
Y con las siguientes condiciones: CANTIDAD \$..... LETRAS.....					
FORMA DE PAGO..... PLAZO.....					
 JEFE DE CRÉDITO		 ASISTENTE DE CRÉDITO		 ASESOR CREDITO	
ENTREGA DE CREDITO: DIA 19 MES 09 AÑO 2013					
OBSERVACIONES: Pago oportuno					

**Anexo 08: Solicitud personal**

ALLI TARPUC LTDA.															
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO															
SOLICITUD PERSONAL															
1. DATOS DE COOPERATIVA Y FECHA DE SOLICITUD															
AGENCIA		ASESOR		FECHA SOLICITUD			SOCIO N°		CRÉDITO N°						
San Francisco		Alex Borrero		DIA	MES	AÑO	456		12						
09				09		2013									
2. DATOS DEL SOCIO - SOLICITANTE															
Primer Apellido		Segundo Apellido		Primer Nombre			Segundo Nombre								
Zúñiga		Arias		Maria			Carmen								
Cédula de Identidad N°.		Nacionalidad		Provincia			Estado Civil		N° Carga FamI						
060196103-9		Ecuatoriana		Chimborazo			Casado								
3. DATOS DE LA PAREJA ACTUAL (ESPOSO-A/ CONVIVIENTE)															
Primer Apellido		Segundo Apellido		Primer Nombre			Segundo Nombre								
Romero		Torco		Juan			Jose								
Cédula de Identidad N°.		Nacionalidad		Provincia			Parroquia		N° Carga FamI						
060162740-9		Ecuatoriana		Chimborazo			Tzalarón								
4. DOMICILIO DEL SOCIO SOLICITANTE															
Calle principal N°.		Intersección			Sector o Barrio		Reside Desde								
					Tzalarón		MES AÑO								
Provincia		Cantón		Parroquia			Referencia de Ubicación								
Chimborazo		Riobamba		Punin			Desvío de riach								
Telefono		Vivienda Propia		Alquilado		Familia		Nombre del arrendador o familiar		Telefono					
Celular								Romero Torco Jose							
5. ACTIVIDADES ECONOMICAS															
SECTOR ECONOMICO															
Agricultura		Ganaderia		Serv Profesional		Serv Publico		Serv Privado		Comercio		Ambulante		Otros	
✓								✓							
Ruc		Rise		Patente		Rol de Pago		Certificado T		Declaración J		Certifico Gravame		Otros	
6. OCUPACIÓN															
Empresa Actividad			Cargo			Teléfono		Tiempo de Trabajo							
						cel:		Año							
Dirección						Fij:		Mes							
7. DIRECCIÓN DEL NEGOCIO O TRABAJO															
CALLE PRINCIPAL			INTERSECCIÓN			REFERENCIA DE UBICACIÓN		DIAS DE TRABAJO							
						Desvío de Asfalto		SEMANAL							
Provincia		CANTÓN		PARROQUIA			BARRIO O SECTOR								
Chimborazo		Riobamba		Punin			Tzalarón								
Mercado		N° Puesto		PRINCIPALES PRODUCTOS/SERVICIOS QUE OFRECE											
				1		2		3		4		5			
Sesión		Telefono		Celular		FUNCIONAMIENTO									
						AÑOS		MESES		DIA					
8. ACTIVOS: INGRESOS Y GASTOS															
INGRESOS (A)			GASTOS (B)												
Descripción		Valor \$	Descripción		Valor \$										
Sueldo		Agricultura 400	Alimentos												
Arriendo			Salud												
Comercio			Educación												
Otros ingresos			Servicios Basicos		luz y agua	20									
Cuentas por cobrar			Cuentas por pagar												
Ingreso de Conyug			Otros gastos												
TOTAL (A)		400	TOTAL (B)		20	20									
TOTAL DE INGRESOS GASTOS (A)-(B) 380															

9. ACTIVOS: BIENES INMUEBLES // VEHICULOS // ENSERES QUE POSEE					
Descripción		Detalle		Valor de Realizaciones US\$	
Bancos o coop					
Casa					
Terreno	1	Terreno en Tzucubon		4000 =	
Vehiculo					
Muebles					
Linea Blanca					
Enseres					
Otros					
TOTAL DE ACTIVOS (C)					
10. PASIVOS: DEUDAS QUE MANTIENE					
Banco, Cooperativa o Personas	Telefono	Cuota Mensual	Saldos de la Deuda	Fecha de Vencim	
Total de Pasivo (D)					
Patrimonio (C-D)					
11. REFERENCIAS PERSONALES					
Nombre y Apellido	Dirección	Relación	Teléfono	Verificación	
12. REFERENCIAS BANCARIOS					
Institución	Dirección	Teléfono	VERIFICACIÓN		
13. CROQUIS DE UBICACIÓN DEL DOMICILIO			TRABAJO O NEGOCIO		
14. MONTO DE SOLICITUD Y INTERES					
Monto Solicitado	Plazo	Diario	Semanal	Mensual	Capacidad de pago
2000	12 meses			/	222 =
Destino					
15. AUTORIZACIÓN PARA VERIFICACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN CREDITICIA					
<p>Declaro y me responsabilizo de que toda la información contenida en esta solicitud, es correcta. Así mismo autorizo para que Alli Tarpuc Ltda. De cualquier fuente, verifique la veracidad de la misma e incluya mi información crediticia en los servicios de información en los búros de crédito y especialmente en Credit Report.</p>					
(f)			(f) <u>Juan José Ramirez</u>		

**Anexo 09: Solicitud del Garante**

<p style="text-align: center;"><b>ALLI TARPUC LTDA.</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b></p>									
<p style="text-align: center;"><b>SOLICITUD DE GARANTE</b></p>									
<p style="text-align: center;"><b>1. DATOS DEL DEUDOR SOLIDARIO</b></p>									
Primer Apellido		Segundo Apellido		Primer Nombre		Segundo Nombre			
Zuniga		Arias		Moria		Gosa			
Cédula de Identidad N°.		Nacionalidad		Provincia		Estado Civil		N° Carga Faml	
060151462-3		Ecuatoriano		Chimborazo		Casado		5	
<p style="text-align: center;"><b>2. DATOS DE LA PAREJA ACTUAL (ESPOSO-A/CONVIVIENTE)</b></p>									
Primer Apellido		Segundo Apellido		Primer Nombre		Segundo Nombre			
Santillan		Arias		Carlos		Octavio			
Cédula de Identidad N°.		Nacionalidad		Provincia		Parroquia		N° Carga Faml	
1705960324		Ecuatoriano		Chimborazo		Flores			
<p style="text-align: center;"><b>3. DOMICILIO DEL GARANTE</b></p>									
Calle principal N°.		Intersección		Sector o Barrio		Reside Desde			
				Barrio Centro		MES		AÑO	
Provincia		Cantón		Parroquia		Referencia de Ubicación			
Chimborazo		Riobamba		Punin		Cerca del Oesvivo			
Telefono		Vivienda Propia		Alquilado		Familia		Nombre del arrendador o familiar	
Celular 0991251923									
<p style="text-align: center;"><b>4. ACTIVIDADES ECONOMICAS</b></p>									
<p style="text-align: center;"><b>SECTOR ECONOMICO</b></p>									
Agricultura	Ganaderia	Serv Profesional	Serv Publico	Serv Privado	Comercio	Ambulante	Otros		
Ruc	Rise	Patente	Rol de Pago	Certificado T	Declaración J	Certifico Gravame	Pago Predio		
<p style="text-align: center;"><b>5. OCUPACIÓN</b></p>									
Empresa Actividad		Cargo		Teléfono		Tiempo de Trabajo			
Comercio de Gomas		Comesio		cel: 0969170314		Año			
Dirección		Fij:		Mes					
Tzalalron, Guamate Riobamba									
<p style="text-align: center;"><b>6. DIRECCIÓN DEL NEGOCIO O TRABAJO</b></p>									
CALLE PRINCIPAL		INTERSECCIÓN		REFERENCIA DE UBICACIÓN		DIAS DE TRABAJO			
				Tzalalron Centro		SEMANA			
Provincia		CANTÓN		PARROQUIA		BARRIO O SECTOR			
Chimborazo		Riobamba		Punin		Tzalalron Centro			
Mercado		N° Puesto		PRINCIPALES PRODUCTOS/SERVICIOS QUE OFRECE					
Mercado Tzalalron		1		2		3		4	
Sesión		Telefono		Celular		FUCIONAMIENTO			
Gomas						AÑOS		MESES	
								DIA	
<p style="text-align: center;"><b>7. ACTIVOS: INGRESOS Y GASTOS</b></p>									
INGRESOS (A)		Descripción		Valor \$		GASTOS (B)		Descripción	
Sueldo						Alimentos			
Arriendo						Salud			
Comercio		Venta de gomas - 2000 =				Educación		1 hijo 30 =	
Otros ingresos						Servicios Basicos		Jul, Agosto 12 =	
Cuentas por cobra						Cuentas por pagar			
Ingreso de Conyug						Otros gastos		100 =	
TOTAL (A)		2000 =		TOTAL (B)		142 =			
<p style="text-align: center;">TOTAL DE INGRESOS GASTOS (A)-(B)</p>									

8. ACTIVOS: BIENES INMUEBLES / VEHICULOS / ENSERES QUE POSEE				
Descripción	Detalle			Valor de Realizaciones US\$
Bancos o coop				
Casa				
Terreno				
Vehiculo				
Muebles				
Línea Blanca				
Enseres				
Otros				
TOTAL DE ACTIVOS (C)				
9. PASIVOS: DEUDAS QUE MANTIENE				
Banco, Cooperativa o Personas	Telefono	Cuota Mensual	Saldos de la Deuda	Fecha de Vencim
Total de Pasivo (D)				
Patrimonio (C-D)				
10. REFERENCIAS PERSONALES				
Nombre y Apellido	Dirección	Relación	Teléfono	Verificación
11. REFERENCIAS BANCARIOS				
Institución	Dirección	Teléfono	VERIFICACIÓN	
12. CROQUIS DE UBICACIÓN DEL DOMICILIO			TRABAJO O NEGOCIO	
N			N	
O			E O	
S			S	
13. AUTORIZACIÓN PARA VERIFICACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN CREDITICIA				
<p>Declaro y me responsabilizo de que toda la información contenida en esta solicitud, es correcta. Así mismo autorizo para que Alli Tarpuc Ltda. De cualquier fuente, verifique la veracidad de la misma e incluya mi información crediticia en los servicios de información en los búros de crédito y especialmente en Credit Report.</p>				
<p>(f) <u>Morina Prosa Luéviga A</u>          Nº. CI: <u>060157462-3</u></p>			<p>(f) <u>Carlos Anguita</u>          Nº. CI: <u>110536632-4</u></p>	

**Anexo 10: Pagaré**

Cooperativa: ALLI TARPUC  
ORDEN DE PAGO Nro. 000315

Por de.....: 000456 SR(A).ZUNIGA ARIAS MARIA  
[AAAA/MM/DD]: 2013/09/19

Objeto: Liquidacion del prestamo Nro.2, segun solicitud #.000002  
USD. 2,500.00 al 30.00% de interes anual a 015 meses plazo,  
pagaderos en 015 cuotas mensuales.  
Registrado con comprobante "PST-000257"

Valor del Prestamo.....	2,500.00
100.00% AHORRO NORMAL .....	2,500.00

Nota: Valor acreditado en la libreta del socio

DECLARACION: Por mis propios derechos, declaro que los fondos entregados en virtud de este prestamo por parte de la Institucion, no seran utilizados para actividades ILICITAS; tales como las tipificadas en la Ley de Sustancias Estupefacientes y/o Psicotropicas o cualquier otra actividad prohibida en la ley de lavado de activos.

-----  
Socio que Liquida      Jefe de Credito      Recibi Conforme  
CI.#. 0000601966039

## Anexo 11: Tabla de amortización

Cooperativa: ALLI TARPUC

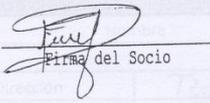
TABLA DE AMORTIZACION

FECHA.....: 2013/09

IDENTIFICACION Nro.....: 000002  
 CREDITO Nro.....: 000456 - ZUÑIGA ARIAS MARIA CARMEN (Credito Nro.1)  
 TASA DE INTERES POR Cobranzas ..: 0.00000  
 TIPO DE Cobranzas : NO APLICABLE  
 ESTADO Cobranzas ..: NO APLICABLE

FECHA	VENCIMIENTO	TASAS	DIA	CAPITAL	INTERES	VALOR PAGOS	Cobranzas	NOTIFICACION	PAGO	TOTAL	SALDO	ESTADO
19-Oct-2013	19-Oct-2013	0.0	0030	166.66	62.50	229.16	0.00	0.00		229.16	2,500.00	Por vencer
19-Nov-2013	19-Nov-2013	0.0	0031	166.66	60.28	226.94	0.00	0.00		226.94	2,333.34	Por vencer
19-Dcb-2013	19-Dcb-2013	0.0	0030	166.66	54.17	220.83	0.00	0.00		220.83	2,166.68	Por vencer
19-Enr-2014	19-Enr-2014	0.0	0031	166.66	51.67	218.33	0.00	0.00		218.33	2,000.02	Por vencer
19-Feb-2014	19-Feb-2014	0.0	0031	166.66	47.36	214.02	0.00	0.00		214.02	1,833.36	Por vencer
19-Mrz-2014	19-Mrz-2014	0.0	0028	166.66	38.89	205.55	0.00	0.00		205.55	1,666.70	Por vencer
19-Abr-2014	19-Abr-2014	0.0	0031	166.66	38.75	205.41	0.00	0.00		205.41	1,500.04	Por vencer
19-Myo-2014	19-Myo-2014	0.0	0030	166.66	33.33	199.99	0.00	0.00		199.99	1,333.38	Por vencer
19-Jun-2014	19-Jun-2014	0.0	0031	166.66	30.14	196.80	0.00	0.00		196.80	1,166.72	Por vencer
19-Jul-2014	19-Jul-2014	0.0	0030	166.66	25.00	191.66	0.00	0.00		191.66	1,000.06	Por vencer
19-Ags-2014	19-Ags-2014	0.0	0031	166.66	21.53	188.19	0.00	0.00		188.19	833.40	Por vencer
19-Spt-2014	19-Spt-2014	0.0	0031	166.66	17.22	183.88	0.00	0.00		183.88	666.74	Por vencer
19-Oct-2014	19-Oct-2014	0.0	0030	166.66	12.50	179.16	0.00	0.00		179.16	500.08	Por vencer
19-Nov-2014	19-Nov-2014	0.0	0031	166.66	8.61	175.27	0.00	0.00		175.27	333.42	Por vencer
19-Dcb-2014	19-Dcb-2014	0.0	0030	166.76	4.17	170.93	0.00	0.00		170.93	166.76	Por vencer
				2,500.00	506.12	3,006.12	0.00	0.00		3,006.12		

ACEPTO LA FORMA DE PAGO QUE ANTECEDE.

  
 Firma del Socio