



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
HUMANÍSTICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TESIS DE GRADO**

**TEMA:**

**“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA INFORMÁTICA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE”, UBICADA EN LA PARROQUIA ELOY ALFARO CANTÓN LATAACUNGA PROVINCIA COTOPAXI, AL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013”**

Tesis presentada previa a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

**AUTORES:**

Araujo Tarco Wilma Verónica  
Rojas Singaicho María Fernanda.

**DIRECTOR:**

Dr. Msc. Parreño Cantos Jorge Alfredo

**LATAACUNGA – ECUADOR**

**JUNIO 2015**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Y HUMANÍSTICAS**

---

**AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA INFORMÁTICA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE”, UBICADA EN LA PARROQUIA ELOY ALFARO CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA COTOPAXI, AL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013”**, así como los contenidos, ideas, análisis, recomendaciones y conclusiones son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

---

ARAUJO TARCO WILMA VERÓNICA  
C.I. 050327803-8

---

ROJAS SINGAUCHO MARÍA FERNANDA  
C.I. 050349957-6



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Y HUMANÍSTICAS**

---

**AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA INFORMÁTICA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE”, UBICADA EN LA PARROQUIA ELOY ALFARO CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA COTOPAXI, AL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013”** de las señoritas postulantes Araujo Tarco Wilma Verónica y Rojas Singaicho María Fernanda, egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes sintéticos – técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación por parte de la comisión de validación de tesis designado por el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y aprobación.

Latacunga, Junio 2015

El Director

Dr. Msc Parreño Cantos Jorge Alfredo Mca  
0500802301



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Y HUMANÍSTICAS**

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes; Araujo Tarco Wilma Verónica y Rojas Singaicho María Fernanda, egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría con el título de tesis: **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA INFORMÁTICA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE”, UBICADA EN LA PARROQUIA ELOY ALFARO CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA COTOPAXI, AL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Junio 2015

Para constancia firman:

-----  
**Ing. Edison Patricio Bedón MGs**  
**CI. 050225327-1**  
**Presidente**

-----  
**Ing. Julio Ramiro Salazar MGs**  
**CI. 050117350-4**  
**Miembro**

-----  
**Ing. Milton Marcelo Cárdenas MGs**  
**CI.050181033-7**  
**Opositor**

## **DEDICATORIA**

La concepción de este trabajo de investigación está dedicada a Dios y mi Madre. A dios porque ha estado conmigo en todo momento guiándome, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi madre quien a lo largo de la vida, ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo incondicional en todo momento.

Depositando su entera confianza, en cada reto que se me presentada, sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que he podido ir avanzando y llegar a la meta realizando mi sueño

Verónica

## *DEDICATORIA*

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, por ser el pilar fundamental en mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, sabiendo formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi hija Saomi Alejandra, porque con su sonrisa e inocencia, me da fuerzas para seguir adelante y ser mejor cada día.

María Fernanda

## ***AGRADECIMIENTO***

Los resultados de este trabajo, merece expresar un profundo agradecimiento, a aquellas personas que de alguna forma son parte de su culminación, quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad.

Mi agradecimiento, va dirigido en especial a mi madre, quien me ha apoyado arduamente día a día. A mis profesores quienes han impartido sus conocimientos y experiencias, para formarme como una profesional, al ingeniero que fue mi tutor de tesis, quien supo creer en mi capacidad y orientarme sin interés alguno, para culminar con éxito esta investigación.

Verónica

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mis padres, que con su demostración de padres ejemplares me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme jamás. A mis maestros, que supieron inculcarme, sus sabios conocimientos a lo largo de mi vida estudiantil y a mi esposo Santiago por apoyarme durante este lapso de tiempo.

María Fernanda



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Y HUMANÍSTICAS**

**TEMA: “APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA INFORMÁTICA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE”, UBICADA EN LA PARROQUIA ELOY ALFARO CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA COTOPAXI, AL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013”**

**RESUMEN**

El desarrollo de la presente investigación está orientado a la aplicación de una Auditoría Informática, misma que es importante en la actualidad tecnológica. La Auditoría Informática juega un papel substancial, porque mediante su aplicación se obtiene información real y adecuada para la toma de decisiones que permita a la Institución el buen desempeño de sus actividades y mantenerse competitiva con las demás. Los objetivos que persiguen esta investigación es valorar el sistema informático mediante la aplicación de la metodología de la Auditoría Informática bajo el respaldo de los papeles de trabajo se podrá obtener información relevante para poder emitir un informe con recomendaciones prácticas y útiles para la toma de decisiones de la alta gerencia. Es puntual establecer la ejecución de la investigación así como también determinar las herramientas o estrategias que nos permita recopilar toda la información requerida y finalmente será la aplicación de la Auditoría Informática que permita conocer el funcionamiento del sistema informático de la Cooperativa. La investigación se basa en métodos, técnicas e instrumentos que facilitara la recopilación de criterios, características, comentarios, documentos, archivos que se utilizan, mismos que permitirá medir, evaluar y recolectar datos sobre el funcionamiento del sistema dentro de la Institución para determinar la situación real.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Y HUMANÍSTICAS**

**TOPIC: "IMPLEMENTATION OF A COMPUTING AUDIT IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE AT "VIRGEN DEL CISNE", LOCATED IN ELOY ALFARO PARISH, LATACUNGA CANTON, COTOPAXI PROVINCE, IN THE PERIOD FROM 01st JANUARY TO 31st DECEMBER 2013"**

**ABSTRACT**

The development of this research is focused on the application of a computing auditing; it is important to make technological audits today. It plays a substantial role, because by applying such results in real and appropriate information for decision making, that allows the institution conduct its activities and stay competitive. The goal to this research is to evaluate the computer system by applying the methodology of Computing Audit under the support of the working papers it could be obtained relevant information to generate a report with practical and useful recommendations for decision-making of the senior management. It is precise establishing the execution of the research, as well as determinate the tools or strategies that allows to gather all the required information and eventually will be the implementation of Computing Auditing that allows make a review to the operation at the computer system of the Cooperative. The research is based on methods, techniques and tools that facilitate the collection of criteria, features, comments, documents and files that are used, this will allow them to measure, evaluate and collect data of the correct functioning in the system within the institution to determine the real status.

## INDICE DE CONTENIDOS

Contenido	Pag.
Portada .....	i
Autoría.....	ii
Aval de director de tesis .....	iii
Aprobación del tribunal de grado .....	iv
Dedicatoria .....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento .....	vii
Agradecimiento .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
Aval Abstract.....	xi
Índice.....	xi
Introducción.....	1

### CAPITULO I

#### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1	Antecedentes Investigativos .....	3
1.2	Categorías fundamentales.....	4
1.3.	Gestión Administrativa y Financiera.....	5
1.3.1	Gestión .....	5
1.3.1.1	Importancia de la Gestión.....	6
1.3.1.2	Objetivos de la Gestión.....	6
1.3.1.3	Características de la Gestión.....	6

<b>Contenido</b>	<b>Pag.</b>
1.3.1.4 Clasificación de la Gestión.....	7
1.3.2 Gestión administrativa.....	7
1.3.2.1 Importancia de la Gestión administrativa.....	8
1.3.2.2 Objetivos de la Gestión administrativa.....	8
1.3.2.3 Elementos de la Gestión administrativa.....	9
1.3.2.4 Características de la Gestión administrativa.....	9
1.3.3 Gestión financiera.....	10
1.3.3.1 Importancia de la Gestión Financiera.....	10
1.3.3.2 Objetivos de la Gestión Financiera.....	11
1.3.3.3 Características de la Gestión Financiera.....	11
1.3.4 Gestión administrativa financiera.....	11
1.3.4.1 Importancia de la Gestión Administrativa Financiera.....	12
1.3.4.2 Objetivos de la Gestión Administrativa Financiera.....	13
1.3.4.3 Características de la Gestión Administrativa Financiera.....	13
1.4.1 Empresa.....	14
1.4.1.1 Importancia de la Empresa.....	14
1.4.1.2 Objetivos de la Empresa.....	15
1.4.1.3 Características de la Empresa.....	15
1.4.2 Empresas financieras.....	16
1.4.2.1 Importancia de las Empresas financieras.....	16
1.4.2.2 Objetivos de las Empresas financieras.....	17
1.4.2.3 Características de las Empresas financieras.....	17

<b>Contenido</b>	<b>Pag.</b>
1.4.2.4 Clasificación de las Empresas financieras.....	17
1.4.2.5 Cooperativa de ahorro y crédito.....	18
1.4.2.5.1 Importancia de las Cooperativas de ahorro y crédito.....	19
1.4.2.5.2 Objetivos de las Cooperativas de ahorro y crédito.....	19
1.4.2.5.3 Características de las Cooperativas de ahorro y crédito.....	19
1.4.2.5.4 Finalidad de las Cooperativas de ahorro y crédito.....	20
1.5.1 Control.....	20
1.5.1.1 Concepto de Control.....	20
1.5.1.2 Importancia de Control.....	21
1.5.1.3 Objetivos de Control.....	21
1.5.1.4 Características de Control.....	21
1.5.1.5 Clasificación de Control.....	22
1.5.1.6 Tipos de Control.....	22
1.5.1.7 Clases de Control.....	23
1.5.2 Control Interno.....	23
1.5.2.1 Concepto.....	23
1.5.2.2 Importancia del Control Interno.....	24
1.5.2.3 Objetivos del Control Interno.....	24
1.5.2.4 Características del Control Interno.....	24
1.5.2.5 Clasificación del Control Interno.....	25
1.5.2.6 Principios del Control Interno.....	25
1.5.2.7 Sistemas del Control Interno.....	26

<b>Contenido</b>	<b>Pag.</b>
1.5.2.8 Métodos del Control Interno.....	26
1.5.2.9 Modelos del Control Interno.....	27
1.5.2.10 Control Interno según el modelo COBIT.....	29
1.5.3 Sistemas informáticos.....	34
1.5.3.1 Características de los Sistemas Informático.....	34
1.5.3.2 Estructura de los Sistemas informáticos.....	36
1.5.3.3 Procesos de los Sistemas informáticos.....	37
1.5.3.4 Indicadores informáticos.....	37
1.5.3.5 Clasificación de los Sistemas informáticos.....	38
1.6 Auditoría. ....	39
1.6.1 Concepto.....	39
1.6.2 Importancia de Auditoría.....	40
1.6.3 Objetivos de Auditoría. ....	40
1.6.4 Tipos de Auditoría. ....	41
1.6.5 Clasificación de Auditoría. ....	41
1.7 Auditoría informática.....	42
1.7.1 Concepto.....	42
1.7.2 Importancia de la Auditoría informática.....	43
1.7.3 Características de la Auditoría informática.....	43
1.7.4 Metodología de la Auditoria Informática.....	44
Fase I: Planificación de la Auditoria.....	44
Planificación Preliminar.....	44

<b>Contenido</b>	<b>Pag.</b>
Planificación Estratégica.....	44
Planificación Específico.....	45
Control Interno .....	45
Fase II: Ejecución de la Auditoria .....	45
Archivo de planificación .....	45
Archivo permanente.....	46
Archivo Corriente.....	47
1.7.4.1 Que son los papeles de trabajo .....	47
1.7.4.2 Propósito de los Papeles de Trabajo.....	48
1.7.4.3 Tipos de Papeles de Trabajo.....	49
1.7.4.4 Maras de Auditoría Informática.....	49
1.7.4.5 La Encuesta .....	50
1.7.4.5.1 Tipos de Encuesta.....	50
1.7.4.5.2 Clasificación de las Encuesta .....	50
1.7.4.6 La Entrevista .....	51
1.7.4.6.1 Tipos de Entrevista.....	52
1.7.4.6.2 Estructura de la Entrevista.....	53
1.7.4.7 Pruebas de Cumplimiento .....	54
1.7.4.8 Pruebas Sustantivas .....	55
1.7.4.9 El Cuestionario.....	55
1.7.4.9.1 Características del Cuestionario.....	55
1.7.4.9.2 Desventajas del cuestionario.....	55

<b>Contenido</b>	<b>Pag.</b>
1.7.4.10 La Ficha de Observación .....	56
1.7.4.10.1 Características de la Ficha de Observación.....	57
1.7.4.11 Tipos de opinión para el informe final.....	57
III: Seguimiento.....	59

## **CAPITULO II**

2.1 Breve Caracterización de la Empresa.....	60
2.2 Diseño Metodológico. ....	61
2.2.1 Población o Muestra.....	62
2.3 Diagnostico situacional de la empresa.....	63
2.3.1 Análisis Matriz FODA.....	66
2.4. Aplicación de la entrevista al Gerente.....	67
2.4.1. Análisis de la entrevista al gerente.....	70
2.5.1. Aplicación de la entrevista al jefe del área informática.....	71
2.5.1.2 Análisis de la entrevista al jefe del área informática .....	67
2.6 Aplicación de la encuesta dirigida al personal de la Cooperativa.....	74
CONMCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES.....	85

## **CAPITULO III**

### **PROPUESTA**

3.1 Introducción.....	86
3.2 Justificación.....	87
3.3 Objetivo de la Propuesta.....	88



<b>Contenido</b>	<b>Pag.</b>
3.3.1 Objetivo General.....	88
3.3.2 Objetivos Específicos.....	88
3.4 Descripción de la propuesta.....	89
3.5.1 Archivo de Planificación.....	91
3.5.2 Archivo Permanente.....	127
3.5.3 Archivo Ejecución.....	157
3.5.4 Informe de Auditoría.....	170
3.6 CONCLUSIONES.....	173
3.7 RECOMENDACIONES.....	173
3.8 BIBLIOGRAFÍA.....	177
3.9 ANEXOS.....	181

### **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1.1 Categorías fundamentales.....	4
Gráfico1.2 Diferencias y semejanzas de los modelos del control interno.....	28
Gráfico 1.3 Estructura del estándar COBIT.....	30
Gráfico 1.4 Procesos COBIT y sus requisitos de negocio.....	31
Grafico 2.2 Matriz FODA.....	64
Grafico 2.2 Conocimientos de los manuales.....	74
Grafico 2.3 Actualización del sistema informático.....	75
Grafico 2.4 Falencias del sistema informático.....	76

<b>Contenido</b>	<b>Pag.</b>
Grafico 2.5 Satisfacción del programa asignado para el cumplimiento de sus funciones.....	77
Grafico 2.6 Seguridad de la información.....	78
Grafico 2.7 Ventaja de mantener redes informáticas.....	79
Grafico 2.8 Fácil manejo de los sistemas de información.....	80
Grafico 2.9 Uniformidad de los sistemas informáticos.....	81
Grafico 2.10 Cruce de información con frecuencia en los diferentes departamentos.....	82
Grafico 2.11 Factibilidad de realizar una auditoría informática.....	83

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 2.1 Población o Universo.....	63
Tabla 2.2 Conocimiento de los manuales.....	69
Tabla 2.3 Actualización del sistema informático.....	70
Tabla 2.4 Falencias del sistema informático.....	71
Tabla 2.5 Satisfacción del programa asignado para el cumplimiento de sus funciones.....	72
Tabla 2.6 Seguridad de la información.....	73
Tabla 2.7 Ventaja de mantener redes informáticas.....	74
Tabla 2.8 Fácil manejo de los sistemas de información.....	75
Tabla 2.9 Uniformidad de los sistemas informáticos.....	76
Tabla 2.10 Cruce de información con frecuencia en los diferentes departamentos.....	7

## **I. Introducción**

En la presente tesis se realiza un análisis integral de las diferentes conceptualizaciones de las categorías fundamentales que influye dentro de la Auditoría Informática, a fin de obtener una mayor comprensión se tomara definiciones de varios autores que expongan diversos enfoques de la Gestión Administrativa Financiera, Empresa Financiera, Control Interno, Auditoría y Auditoría Informática.

Aunque la Auditoría Informática es un tema nuevo para varias instituciones y es considerada como innecesaria para otras organizaciones este tema es de carácter importante ya que a través de la aplicación de esta Auditoría se podrá determinar problemas en el manejo tecnológico de la institución lo que provoca el desvío de los objetivos y metas que se ha planteado la alta gerencia los mismos que beneficiaran a la población.

La importancia de la tecnología informática en la actualidad es uno de los papeles más relevantes dentro de una organización financiera, puesto que brindan un soporte indispensable a los procesos críticos de la institución y permite la toma de acciones correctivas para el progreso del negocio, por lo cual es fundamental que se preste un correcto seguimiento de las políticas y procedimientos establecidos dentro de la organización

Durante el desarrollo del trabajo se define la problemática, se establece el plan de auditoría informática, en el cual contemple el objetivo principal, el alcance de la auditoría y además se analizara de manera detallada los Sistemas informáticos así como las redes que se utilizan para la intercomunicación, el almacenamiento de la información en la base de datos que se maneja en las diferentes áreas; concluyendo con la metodología que se utilizara posteriormente en el desarrollo de la Auditoría Informática.

Con la ejecución del trabajo de Auditoría Informática se detectara los posibles problemas en el manejo y uso del Sistema Informático en base a las evidencias encontradas y finalmente se aportara con recomendaciones para una oportuna y adecuada toma de decisiones de la alta gerencia, a su vez permita mejorar el Sistema Informático que actualmente están usando. Esta investigación se encuentra dividida en tres capítulos:

Capítulo I, describe a profundidad las bases conceptuales y teóricas que son el sustento de la investigación como antecedentes de la investigación, mismas que son las Categorías Fundamentales.

Capítulo II, se basa en el diagnóstico institucional de la situación del departamento informático con la utilización de diferentes instrumentos, métodos e instrumentos de investigación como es la aplicación de entrevistas y encuestas al personal que labora en la institución, también realizaremos fichas de observación con el fin de obtener un panorama claro de la situación en la que se encuentra la Cooperativa.

Capítulo III, contiene la aplicación de la propuesta de la Auditoría Informática, la misma que se encuentra dividida en tres archivos importantes como son : Archivo de planificación en donde se detallara el desarrollo del trabajo de investigación, Archivo Permanente contiene toda la información interna de la Institución y finalmente el Archivo Corriente es aquel que contiene el análisis e interpretación de datos obtenidos a través de la aplicación de diferentes métodos de investigación y demás papales de trabajo necesarios en el desarrollo que sustentan la elaboración del informe final de Auditoría con las respectivas Conclusiones y Recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## 1. Fundamentos Teóricos

### *1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS*

Con relación al tema planteado, existen diversos trabajos de investigación los mismos que serán de ayuda para relacionar criterios que fortalezcan el desarrollo del tema de investigación.

En el trabajo de investigación de las Tesisistas Barros Marcillo Gabriela Fernanda y Chiriboga Marten Erika Andrea, con el Tema “Auditoría Informática a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Alianza del Valle" Ltda., aplicando el sistema COBIT, en el periodo 2007, donde se determinó como principal problema el mal manejo de los sistemas informáticos y la red que utiliza la cooperativa, el problema se radica debido a la inadecuada adquisición tecnológica por cuanto no está acorde a las necesidades de los usuarios, además las instalaciones de los equipos no se encuentran adecuadamente protegidas pudiendo evidenciar a simple vista sus conexiones y fuera de las regletas de aislamiento. Para lo cual las investigadoras recomendaron una inversión en la adquisición de nuevos computadores que permitan desarrollar de mejor manera las actividades y una readecuación de todo el cableado.

Con el tema Auditoría Informática aplicada a la Cooperativa MUSHUK PAKARI COICC durante el periodo 2004, del trabajo de investigación de los Tesisistas Iza Bunce José Antonio y Galarza Molina Gisela Ximena, se destacó como principal falencia el desconocimiento del manual del usuario ya que la difusión de este no

se lo realiza de manera correcta, otra debilidad encontrada es la falta de seguridad física en el servidor de la institución lo cual conlleva al riesgo de pérdida de información, mediante la realización de un análisis los estudiantes proponen capacitaciones constantes y didácticas a quienes manejan el paquete informático de la cooperativa lo que permita mejorar sus conocimientos, con respecto a la posible pérdida de información su recomendación fue adquirir un disco duro en el cual se grave la información relevante de cada usuario.

En el desarrollo del trabajo investigativo de la Tesista Monge Herrera Silvana, con el tema “Auditoría informática aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltada”. Sucursal Latacunga, durante el periodo 2008, donde se encontró como problema primordial el inadecuado uso del software ya que en él se encuentra instalado programas como Taskinfo y el Media Player los mismos que ocasionan lentitud al programa de la institución con cual desarrollan sus actividades, la investigadora propone que se realice de forma mensual la descarga de este tipo de programas y en un solo computador con la finalidad de que no ocasione lentitud al momento de su uso.

## ***1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES***

**GRÁFICO 1.1.**  
**CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**



FUENTE: Las investigadoras  
ELABORADO POR: Las investigadores

### ***1.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA***

La Gestión Administrativa Financiera, en el campo laboral toma un papel importante para el alcance de los objetivos empresariales.

#### ***1.3.1. GESTIÓN***

Según REMETERÍA, Matías (2008), Gestión es la “actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal que significa toda la expresión de interés capaz de influir en una situación dada”. (p. 18)

El autor RESTREPE, Adolfo (2008), Gestión es el “conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado, permitiendo dirección y la conducción de actividades a fin de generar procesos de cambio. (p. 4)

RODRIGUEZ, Anthony (2008), señala que “La Gestión es la acción y efecto de tramitar o de administrar para poder ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o el cumplimiento de una meta”. (p.168)

Para las tesis la Gestión es el conjunto de actividades, de dirección y administración de una empresa, mediante la gestión se puede adquirir recursos que permitan a la institución cumplir sus objetivos con eficiencia y eficacia por lo cual se debe combinar de manera correcta e idónea al administrador con el grupo que estará a su cargo para realizar las respectivas gestiones.

##### ***1.3 .1.1. Importancia de la Gestión***

La Gestión es importante porque ayuda a los directivos a asegurar la obtención de recursos y su utilización eficaz y eficiente para el cumplimiento de los objetivos de la organización mediante la asignación de responsabilidades claramente

definidas de quienes proceden directrices concretas permitiendo conducir los esfuerzos individuales en colectivos. Su éxito, por tanto, depende de su capacidad para lograr los niveles más altos de productividad, de manera que sus empleados rindan de acuerdo a sus reales potenciales de desempeño.

### ***1.3 .1.2. Objetivos de la Gestión***

La Gestión cuenta con los siguientes objetivos:

- ✓ Medir los instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos.
- ✓ Representar una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.
- ✓ Producir información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.
- ✓ Detectar y prever desviaciones en el logro de los objetivos.
- ✓ Mejorar el control de la empresa.
- ✓ Identificar iniciativas y acciones necesarias.
- ✓ Medir comportamientos.
- ✓ Facilitar la delegación en las personas.
- ✓ Integrar la compensación con la actuación

### ***1.3 .1.3. Características de la Gestión***

Tenemos varias características de la Gestión las que a continuación nombraremos.

- ✓ La alta gerencia debe estar atenta y decisiva, ya que sus decisiones determinan el futuro de la empresa.
- ✓ La gestión debe tener integridad, adherirse a un estándar moral alto, tener una perspectiva a largo plazo, tener la mente abierta y gestionar de manera



responsable. La gestión debe mantener pasión por la empresa y expresarlo con una actitud positiva.

- ✓ La gestión debe contar con los conocimientos, habilidades y experiencia necesarios para cumplir con el alcance total de sus funciones.

#### ***1.3 .1.4. Clasificación de la Gestión***

- ✓ **Gestión de cumplimiento:** con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. La Gestión de cumplimiento está relacionada con las razones que indican el grado de consecución de tareas o trabajos.
- ✓ **Gestión de evaluación:** la evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Está relacionada con las razones y los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.
- ✓ **Gestión de eficiencia:** teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas
- ✓ **Gestión de eficacia:** eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas.

#### ***1.3.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA***

Para el autor LÓPEZ, José (2011), señala que la Gestión Administrativa es “El proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos, Gestión Administrativa Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación, Organización y Ejecución Control”. (p. 16)

Según el autor REYES PONCE, Agustín (2009), manifiesta que la Gestión Administrativa “Es todo proceso administrativo en las que se fijan las metas de la entidad y de implementar las actividades para alcanzar los objetivos mediante el empleo eficiente de los recursos humanos, los materiales y el capital”. (p. 12)

Para HURTADO, Darío (2008), La Gestión Administrativa es “Una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo”. (p. 47)

Para las investigadoras la Gestión Administrativa es aquella que se relaciona directamente con diversos elementos en la consecución de cada una de las actividades que se realiza dentro de la empresa lo que permite que se planifique las diligencias, se organice acorde al tiempo y al espacio para que estas sean ejecutadas bajo lo planificado y finalmente poder supervisar si se cumplió o no con la meta.

#### ***1.3.2 .1. Importancia de la Gestión Administrativa***

La gestión administrativa es importante porque en situaciones complejas permite que se realice un gran acopio de recursos materiales y humanos los cuales sirven para llevar a cabo actividades de gran magnitud en procesos donde participen varios elementos, permitiendo una reducción de tiempo y brindando una mayor calidad de servicio al usuario.

#### ***1.3.2 .2. Objetivos de la Gestión Administrativa***

La Gestión Administrativa cuenta con los siguientes objetivos:

- ✓ Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- ✓ Gestionar el sistema de información administrativa.

- ✓ Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente
- ✓ Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

### ***1.3.2 .3. Elementos de la Gestión Administrativa***

- ✓ **La Planificación.-** se utiliza para combinar los recursos con el fin de proyectar nuevos resultados fructíferos para la empresa.
- ✓ **La organización.-** se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta haciendo que trabajen en conjunto para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos.
- ✓ **La dirección.-** nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo entre subordinados y los altos mandos.
- ✓ **El control.-** es la función final que debe cumplir la gestión, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal.

### ***1.3.2 .4. Características de la Gestión Administrativa***

- ✓ Selectiva con cada proceso a ser aplicado
- ✓ Equilibrada y oportuna
- ✓ Efectiva y eficiente
- ✓ Creativa e impulsadora con cada acción
- ✓ Adecuada y adaptada al tiempo y espacio
- ✓ Motivadora

### **1.3.3 GESTIÓN FINANCIERA**

Para el autor ROJAS, Servulo (2008), denomina a la “Gestión Financiera o gestión de movimiento de fondos, a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.” (p. 34)

Según el autor FAINSTEIN, Héctor y ABADI Mauricio (2009), menciona que, “Gestión Financiera es obtener recursos mediante a través de otros herramientas, que permitan que la empresa cumplan eficaz mente sus propósitos creados para un futuro”. (p. 45)

Por otro lado el autor OSORIO, José (2008), manifiesta que la Gestión Financiera “se encarga de asegurar el equilibrio entre las necesidades y los recursos financieros. Está interesada en la adquisición, financiamiento y administración de los recursos, de tal que garantice los medios económicos para que la organización pueda funcionar correctamente y asegure su permanencia futura, con un mínimo de riesgo para todos aquellos quienes beneficia como propietarios, empleados, proveedores”. (p. 6)

Para las investigadoras la Gestión Financiera es el arte y la ciencia de administrar todos los recursos con los que cuenta las instituciones e invertirlos en beneficio de la misma, mediante la gestión financiera se puede mantener un equilibrio en cuanto a los movimientos económicos que maneje la empresa ya que esta se encarga de utilizar todos los recursos que se hallen en la institución y convertirlos en elementos que generen utilidades.

#### **1.3.3.1. Importancia de la Gestión Financiera**

La Gestión Financiera es importante porque controla todas las operaciones monetarias, ayuda a la toma de decisiones, crea nuevas fuentes de financiación,

mantiene la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

### ***1.3.3.2. Objetivos de la Gestión Financiera***

La Gestión Financiera se basa en los siguientes objetivos:

- ✓ Proyectar los efectos económicos de las decisiones de planeación y control.
- ✓ Calcular las utilidades y las valuaciones de los activos.
- ✓ Justificar los costos y obtener su reembolso.
- ✓ Comparación con los precios de venta ya fijados.

### ***1.3.3.3. Características de la Gestión Financiera***

La Gestión Financiera cuenta con las siguientes características:

- ✓ **Su universalidad.**- la administración se da donde quiera que exista un organismo social.
- ✓ **Su especificidad.**- la administración, siempre se acompaña de fenómenos de distinta índole, que especifican [funciones](#) económicas, contables, jurídicas, productivas.
- ✓ **Su unidad temporal.**- aunque se distinguen; etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, este es único y por lo mismo en todo momento se estarán dando, en menor o mayor grado, los elementos administrativos.
- ✓ **Su unidad jerárquica.**- todos los que tengan carácter de jefes o ejecutivos dentro de un organismo social, participarán en distintos grados o modalidades de la misma administración.

### ***1.3.4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA***

Según el autor JÁCOME, Irma. (2009), “La Gestión Administrativa y Financiera se deriva de:

**La coordinación gerencial dentro de una empresa, para conocer el cumplimiento sobre las metas planteadas, de allí aparece como se han administrado los recursos y cual han sido los resultados. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva, en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales, políticos que descansan en la competencia del administrador.” (p. 6)**

El autor RUÍZ, Lorenzo (2008), está considerada "como un conjunto ordenado de estructuras y procesos, que deben ser preparados para provocar las transformaciones que la realidad reclama". Esto permite poder aumentar sus capacidades en cuanto a adaptación, aprendizaje y crecimiento y con ello llevar a cabo las funciones que le permitan actuar con eficiencia y eficacia en el ámbito donde se encuentran las organizaciones. (p. 12)

Para el autor PHILIPPATOS, Alvarado (2009), la Gestión Administrativa-Financiera “son procesos de cambios dirigidos a conseguir los avances propios a su especialidad, estos cambios propician transformaciones internas y externas y comprende, entre otros aspectos, la especificación de los objetivos de la empresa, una serie de técnicas para medir el rango, la aceptación y el desarrollo de proyectos específicos”. (p. 34)

Según las investigadoras Gestión Administrativa y Financiera son todas aquellas actividades que se ejecutan dentro de una organización con el propósito de verificar si los recursos económicos, humanos y materiales que fueron adquiridos son empleados de manera adecuada en la ejecución de las diferentes actividades que se lleva a cabo en la empresa, a fin de evitar el incumplimiento de las metas y objetivos trazados en un determinado periodo.

#### ***1.3.4.1. Importancia de la Gestión Administrativa Financiera***

Es importante la Gestión Administrativa- Financiera ya que permite gestionar, ejecutar, mantener custodiar y velar por el mejor desempeño de los recursos de

talento humano, presupuestarios y financieros, según los lineamientos establecidos por la Dirección Administrativa – Financiera.

#### ***1.3.4.2. Objetivos de la Gestión Administrativa Financiera***

Los Objetivos de la Gestión Administrativa – Financiera deben ser cumplidos a cabalidad cada uno de ellos, con el objeto de obtener los resultados deseados, entre los cuales podemos destacar:

- ✓ Incrementar al máximo la utilidad de los accionistas.
- ✓ Garantizar el uso adecuado de los recursos.
- ✓ Lograr el nivel máximo de eficiencia, eficacia según los objetivos y políticas fijadas.

#### ***1.3.4.3. Características de la Gestión Administrativa Financiera***

Las características de la gestión administrativa financieras se detallan a continuación:

- ✓ **Análisis o planeación financiera.-** transformación de la información financiera de modo que puedan utilizarse para supervisar la condición financiera de la empresa, evaluar las necesidades de incrementar la capacidad productiva y determinar el tipo de financiamiento que se requerirá.
- ✓ **Decisiones de inversión.-** determinan tanto la mezcla como el tipo de activos del balance general. Una vez establecida la mezcla, se intenta mantener los niveles óptimos o más adecuados de cada tipo de activo para cumplir con los objetivos de la empresa.
- ✓ **Decisiones de financiamiento.-** Esta función trata de las decisiones que tiene que ver con el pasivo y el capital del balance general.

## **1.4. EMPRESAS FINANCIERAS**

### **1.4.1 EMPRESA**

Para el autor CHIAVENATO, Idalberto. (2008), Empresa es “una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”. (p. 8)

ANDRADE, Simón (2008), autor del libro Economía, manifiesta que empresa es “aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores, su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles”. (p. 3)

Según Zoilo Pallares, Diego Romero y Manuel Herrera. (2008) la empresa se la puede considerar como “un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado”. (p. 45)

Para las investigadoras las Empresas son las que se forman entre dos o más personas, estas se encargan de buscar un solo fin, ya sea este lucrativo o no siempre buscando satisfacer las necesidades de la sociedad y el beneficio de los integrantes de la misma, las empresas manejan diversos recursos como son los económicos, materiales, tecnológicos y humano que combinados entre sí permite que se cumpla los objetivos planteados por la gerencia.

#### **1.4.1.1. Importancia de la Empresa**

La empresa dentro de la economía de un país es importante porque radica en el:

- ✓ Incremento constante de la productividad: organización eficiente de los factores productivos



- ✓ Proveer de bienes a la sociedad: incrementar la producción para satisfacer las necesidades de los demandantes.
- ✓ La importancia de una empresa radica en inculcar los valores a los propios empleados de forma que dichos valores afecten a las relaciones que se mantienen con los clientes. Estos valores o formas de comportarse pueden parecer a priori como obligaciones so imposiciones de la empresa hacia sus empleados.

#### ***1.4.1.2. Objetivos de la Empresa***

- ✓ Permiten enfocar esfuerzos hacia una misma dirección.
- ✓ Sirven como guía para la formulación de estrategias.
- ✓ Sirven como guía para la asignación de recursos.
- ✓ Sirven de base para el diseño de puestos.
- ✓ Sirven de base para la realización de tareas o actividades.
- ✓ Permiten evaluar resultados al comparar los resultados obtenidos con los objetivos propuestos y, de ese modo, medir la eficacia o productividad de la empresa, de cada área, de cada grupo o de cada trabajador.
- ✓ Generan coordinación, organización y control.
- ✓ Generan participación, compromiso y motivación y, al alcanzarlos, generan satisfacción.

#### ***1.4.1.3. Características de la Empresa***

- ✓ Realizan actividades económicas referentes a la producción, distribución de bienes y servicios que satisfacen necesidades humanas.
- ✓ Combinan factores de producción a través de los procesos de trabajo, de las relaciones técnicas y sociales de la producción.
- ✓ Planean sus actividades de acuerdo a los objetivos que desean alcanzar.
- ✓ Son una organización social muy importante que forman parte del ambiente económico y social de un país.
- ✓ Son un instrumento muy importante del proceso de crecimiento y desarrollo económico y social.

- ✓ Para sobrevivir debe de competir con otras empresas, lo que exige: modernización, racionalización y programación.
- ✓ El modelo de desarrollo empresarial reposa sobre las nociones de riesgo, beneficio y mercado.

#### ***1.4.2 EMPRESAS FINANCIERAS***

La empresa en la actualidad toman un punto importante en el sistema económico de un país, seguidamente se citará su definición.

Para el autor CUERVO, Joaquín (2008), las empresas financieras son:” Un conjunto de entidades dedicadas principalmente a la adquisición de activos o pasivos en el mercado, que acepta depósitos a la vista aplazo o de ahorro y así mismo pueden cumplir con funciones de autoridad monetaria.” (p. 14)

Según FEMICA, Agustín (2009), las Instituciones Financieras son “Un conjunto de entidades dedicadas principalmente a la adquisición de activos o pasivos financieros en el mercado, que aceptan depósitos a la vista, a plazo o de ahorro, y así mismo pueden cumplir con funciones de autoridad monetaria” (p. 85)

Para las tesistas las Empresas Financieras son todas aquellas entidades que están dedicadas a la captación de actividades económicas monetarias de sus clientes o socios contribuyendo de tal manera al desarrollo y progreso de una nación, dichos depósitos pueden ser a plazo, de ahorro o a la vista. Las empresas financieras juegan un papel importante en la sociedad ya que es un pieza fundamental para el crecimiento económico del país.

##### ***1.4.2 .1. Importancia de las Empresas Financieras***

Las Instituciones financieras son importantes para el desarrollo económico de una nación ya que a través de éste se realizan todas las actividades financieras existentes por lo cual:

- ✓ Favorece el progreso humano como finalidad principal al permitir dentro de ella la autorrealización de sus integrantes.
- ✓ Favorece directamente el avance económico de un país.
- ✓ Armoniza los numerosos y divergentes intereses de sus miembros: accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores.
- ✓ Promueve el crecimiento o desarrollo ya que la inversión es oferta y es demanda

#### ***1.4.2.2. Objetivos de las Empresas Financieras***

A continuación se presentan los principales objetivos de las Empresas Financieras:

- ✓ Maximizar las ganancias e incrementar el capital para los accionistas. Como resultado, cada empresa crea planes y estrategias para cumplir esa meta.
- ✓ Realizar planes financieros y establecer las metas que la empresa pretende lograr para satisfacer sus necesidades económicas.

#### ***1.4.2.3. Características de las Empresas Financieras***

- ✓ Es una unidad de producción, de decisión, financiera y organizada.
- ✓ Realizan actividades comunes y usan todos los recursos a fin de conseguir los propósitos deseados.
- ✓ proporcionan una fuente de empleo y una función social, pues al generar empleo contribuyen a preservar y profundizar el bienestar nacional.

#### ***1.4.2.4. Clasificación de las Empresas Financieras***

- ✓ **Bancos.** Son instituciones privadas, generalmente cotizando en bolsa, y que se dedican fundamentalmente al préstamo y a la recepción de depósitos.

- ✓ **Cajas de ahorro.-** Son entidades sin ánimo de lucro controladas por organismos públicos, ayuntamiento, comunidad autónoma, diputación provincial, etc.
- ✓ **Establecimientos financieros de crédito.-** Son entidades privadas similares a un banco pero que no pueden tomar depósitos, sólo pueden hacer préstamos. Los EFC son entidades de menor tamaño que los bancos y que se dedican fundamentalmente a conceder préstamos personales e hipotecas bien de manera directa.
- ✓ **Mutualistas.-** Son instituciones financieras privadas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos al público para destinarlos al financiamiento de vivienda, construcción y bienestar familiar de sus asociados.
- ✓ **Cooperativas de ahorro y crédito.-** Son aquellas que brindan servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios, pueden recibir depósitos, contraer préstamos con instituciones financieras nacionales o extranjeras y otorgar préstamos a sus socios

#### ***1.4.2.5. Cooperativa de ahorro y crédito***

Para SERVANTES, Agustín.( 2008 ), Cooperativa es “ una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta”.( p.12)

ARROYO, Jorge. (2008) describe a la Cooperativa como “una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”. (p. 45)

Para el grupo de investigación las Cooperativas de Ahorro y Crédito son aquellas instituciones creadas para brindar créditos que ayuden exclusivamente a la

microempresa, estas instituciones son autónomas de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales.

#### ***1.4.2.5.1 Importancia de las Cooperativas de ahorro y crédito***

Es importante porque permite elevar las condiciones económicas, sociales y culturales de un país especialmente de los pequeños comerciantes de esta manera satisfacer sus necesidades, mediante estas sociedades se practican de mejor manera los principios de solidaridad, ayuda mutua, autogestión y control democrático brindando los servicios de una manera eficiente, efectiva y económica.

#### ***1.4.2.5.2 Objetivos de las Cooperativas de ahorro y crédito***

- ✓ Promover la doctrina y filosofía cooperativa así como la educación para el desarrollo y el hábito del ahorro en sus miembros.
- ✓ Otorgar en las mejores condiciones en forma directa o indirecta todo tipo de servicios a favor de sus socios y la comunidad.
- ✓ Fomentar y brindar educación cooperativa a sus socios y familiares de estos, a través de una constante y permanente capacitación.
- ✓ Implementar servicios o actividades económicas con fines de previsión y asistencia social y otras análogas en beneficio de sus socios.
- ✓ Implementar otros servicios accesorios y/o complementarios de consumo, a favor de sus socios, por acuerdo del Consejo de Administración o Asamblea General.
- ✓ Fomentar la creación de micro y pequeñas empresas entre sus socios.
- ✓ Propiciar la integración entre los socios de la Cooperativa con el sector cooperativo y la comunidad en general.

#### ***1.4.2.5.3. Características de las Cooperativas de ahorro y crédito***

- ✓ La posibilidad de asociarse y retirarse de ella libre y voluntariamente.
- ✓ El reparto equitativo, distributivo, proporcional, justo y leal de los excedentes.

- ✓ Las cooperativas deben constituirse y funcionar, sujetándose básicamente al derecho constitucional de asociarse con fines útiles y a los principios cooperativos.
- ✓ El tamaño de las cooperativas varía considerablemente, como también los sectores en los que ejercen sus actividades y la clase de beneficios que obtienen sus asociados y terceros de sus operaciones.

#### ***1.4.2.5.4. Finalidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito***

Las cooperativas tienen como finalidad la democratización de capitales, de ahorros y de crédito satisfaciendo las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio económico de recibir dinero y brindar créditos.

### ***1.5. CONTROL INTERNO***

Es el proceso correcto de una institución pública o privada basada en la creación de normas y políticas internas que permitan desarrollarse de manera eficiente y eficaz efectuando manejos correctos de todos los recursos sean humanos, materiales, económicos financieros que conforman la realidad de la empresa.

#### ***1.5.1. CONTROL***

##### ***1.5.1.1 Concepto de Control***

Para el autor FAYOL, Henry (2009) el Control “Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores para poder rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente”. (p. 89)

Según los autores Robert Eckles, Ronald Carmichael y Bernard Sarchet (2010) control “Es la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos que beneficiaran a la organización. (p. 25)

Para las investigadoras el control es una serie de pasos que relacionadas entre sí permite el desarrollo de las actividades encaminadas al cumplimiento de los objetivos trazados por la alta gerencia de las organizaciones, además permite verificar si dichas actividades se están cumpliendo de la mejor manera con el fin de evitar problemas al futuro.

#### ***1.5.1.2 Importancia del Control***

El Control de una empresa o de actividades que se realicen en ella es importante porque corrige ciertos errores, sean estos de cosas, personas y acciones, el control determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro estandarizando el desempeño mediante inspecciones, supervisiones, procedimientos escritos o programas de producción.

#### ***1.5.1.3 Objetivos de Control***

- ✓ Estandarizar la calidad de productos o servicios ofrecidos por la empresa, mediante entrenamiento de personal, inspecciones, control estadístico de calidad y sistemas de incentivos.
- ✓ Limitar la cantidad de autoridad ejercida por las diversas posiciones o por los niveles organizacionales, mediante descripciones de cargos, directrices y políticas, normas y reglamentos y sistemas de auditoria.
- ✓ Medir y dirigir el desempeño de los empleados mediante sistemas de evaluación de desempeño del personal, supervisión directa, vigilancia y registros, incluida la información sobre producción por empleado o sobre pérdidas por desperdicio por empleado.
- ✓ Alcanzar los objetivos de la empresa mediante la articulación de éstos en la planeación, puesto que ayudan a definir el propósito apropiado y la dirección del comportamiento de los individuos.

#### ***1.5.1.4 Características del Control***

- ✓ **Oportunidad.-** Un buen sistema de control debe manifestar inmediatamente las desviaciones, lo ideal es que las descubra antes de que

se produzcan pues el control será útil en tanto proporcione información en el momento adecuado.

- ✓ **Accesibilidad.-** Todo control debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación. Es fundamental que los datos o informes de los controles sean accesibles para las personas a las que van a ser dirigidos.
- ✓ **Ubicación estratégica.-** Es imposible e incosteable implantar controles para todas las actividades de la empresa, por lo que es necesario establecerlos en ciertas áreas de acuerdo con criterios de valor estratégico.

#### *1.5.1.5 Clasificación de Control*

- ✓ **Controles Preventivos.-** Son aquellos que reducen la frecuencia con que ocurren las causas del riesgo, permitiendo cierto margen de violaciones.
- ✓ **Controles Detectivos.-** Son aquellos que no evitan que ocurran las causas del riesgo sino que los detecta luego de ocurridos. Son los más importantes para el auditor. En cierta forma sirven para evaluar la eficiencia de los controles preventivos.
- ✓ **Controles Correctivos.-** Ayudan a la investigación y corrección de las causas del riesgo.

#### *1.5.1.6 Tipos de Control*

- ✓ **Control Preliminar:** Son los realizados antes que el proceso operacional comience. Esta incluye la creación de políticas, procedimiento y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad.
- ✓ **Control Concurrente:** Se aplican durante la fase operacional. Esta incluye dirección, vigilancia, sincronización de las actividades que acurran para que el plan sea llevado a cabo bajo las condiciones requeridas.
- ✓ **Control de Retroalimentación:** Se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones.



- ✓ **Control Posterior:** son los que se llevan a cabo después de la acción. De esta forma, se determinan las causas de cualquier desviación del plan original, y los resultados se aplican a actividades futuras similares.

#### ***1.5.1.7 Clases de Control***

- ✓ Control Externo
- ✓ Control Interno

### ***1.5.2 CONTROL INTERNO***

#### ***1.5.2.1 Concepto de Control Interno***

Por otro lado el autor ESTUPIÑAN, Gaitán Rodrigo. (2012) menciona que el Control Interno es un “proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directorio (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa los objetivos”. (p. 25)

Según el autor MANTILLA, Samuel. (2012), EL Control Interno es: “ Un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos” (p. 14)

En 2009, en el Informe COSO queda expresado que el Control Interno se entiende como: “El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.” (p. 126)

Para las tesis el Control Interno es un conjunto de medidas básicas estipuladas por los miembros de cada institución con el fin de proporcionar normas, políticas y técnicas que permitan desarrollar un trabajo salvaguardando todo los bienes

tangibles e intangibles además verificar la confiabilidad de los datos contables y garantizar la consecución d los objetivos de toda entidad sea pública o privada.

#### ***1.5.2.2 Importancia del Control Interno***

El Control Interno es importante porque contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto, además detecta las irregularidades, errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

#### ***1.5.2.3 Objetivos del Control Interno***

El Control Interno comprende el plan de las organizaciones para su buen cumplimiento se debe cumplir con los siguientes objetivos:

- ✓ 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.

#### ***1.5.2.4 Características del Control Interno***

El Control Interno debe reunir varias características que le identifican de otros temas.

- ✓ Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios.
- ✓ Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.

- ✓ Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- ✓ Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- ✓ Aceptación de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- ✓ Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.
- ✓ Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del Control Interno.
- ✓ Establecimiento de sistemas modernos de información que facilita la gestión y el control.

#### ***1.5.2.5 Clasificación del Control Interno***

- ✓ **Control Administrativo.-** Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todos controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.
- ✓ **Control Contable.-** Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

#### ***1.5.2.6 Principios del Control Interno***

El Control Interno se debe aplicar correctamente para ello se cuenta con los siguientes Principios que lograra un trabajo exitoso.

- ✓ Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- ✓ Dualidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos deben intervenir dos personas.
- ✓ Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controlan su actividad.
- ✓ El trabajo de los empleados será de completo y no de revisión.
- ✓ La función de registro de operación será exclusiva del departamento de contabilidad.

#### ***1.5.2.7 Sistemas del Control Interno***

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

#### **Subsistema de Control Estratégico**

- ✓ Ambiente de Control
- ✓ Direccionamiento de Estrategia
- ✓ Administración de Riesgos

#### **Subsistema de Control de Gestión**

- ✓ Actividades de Control
- ✓ Información
- ✓ Comunicación Pública

#### **Subsistema de Control de Evaluación**

- ✓ Autoevaluación
- ✓ Evaluación Independiente
- ✓ Planes de Mejoramiento

### ***1.5.2.8 Métodos del Control Interno***

Existen los siguientes métodos del Control Interno por parte del auditor, los cuales no son exclusivos y pueden ser utilizados en forma combinada para una mejor efectividad.

- ✓ **Método Descriptivo.-** Consiste en la narración de los procedimientos relacionados con el control interno, los cuales pueden dividirse por actividades que pueden ser por departamentos, empleados y cargos o por registros contables.
- ✓ **Método Gráfico.-** Consiste en la preparación de diagramas de flujo de los procedimientos ejecutados en cada uno de los departamentos involucrados en una operación.
- ✓ **Método de Cuestionarios.-** Básicamente consiste en un listado de preguntas a través de las cuales se pretende evaluar las debilidades y fortalezas del sistema de control interno.

### ***1.5.2.9 Modelos del Control Interno***

**Modelo COSO.-** Proceso efectuado por la Dirección, la alta gerencia y el resto del personal para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

- a) Establecer una definición común del CI.
- b) Proporcionar el marco para que cualquier tipo de organización pueda evaluar sus sistemas de control y decidir cómo mejorarlos.
- c) Ayudar a la dirección de las empresas a mejorar el control de las actividades de sus organizaciones.

**Modelo CORRE.-** El informe CORRE manifiesta que "Se logrará eficiencia y eficacia en la organización si los 8 componentes funcionan de manera integrada en toda la empresa, bajo el liderazgo del consejo de administración o de la máxima autoridad, como principal responsable de su diseño aplicación y actualización en las instituciones públicas y privadas."

El informe CORRE está constituido por ocho elementos, los mismos que deben seguir un orden cronológico con el fin de obtener una información razonable, de la empresa y de todos quienes la integran, para que de esta manera se pueda verificar si se está cumpliendo o no con los objetivos previstos a fin de establecer recomendaciones o a su vez emitir un informe favorable.

**Modelo COCO.-** Incluye aquellos elementos de una organización (recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y metas) que tomadas en conjunto apoyan al personal en el logro de los objetivos de la organización:

- a) Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- b) Confiabilidad de los reportes internos o externos.
- c) Cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables, así como con las políticas internas.

**Modelo COBIT.-** Es un marco de control interno de TI, parte de la premisa de que la TI requiere proporcionar información para lograr los objetivos de la organización.

- a) Promueve el enfoque y la propiedad de los procesos.
- b) Apoya a la organización
- c) La Tecnología de Información (TI) esté alineada con la misión y visión.

### GRAFICO 1.2

<b>DIFERENCIAS Y SEMENJANZAS DE LOS MODELOS DEL CONTROL INTERNO</b>		
<b>MODELOS</b>	<b>DIFERENCIAS</b>	<b>SEMEJANZAS</b>
<b>COSO</b>	Está enfocado a toda la organización. Contempla políticas, procedimientos y estructuras organizativas	Forma parte de los procesos básicos de la administración- planeación ejecución y monitoreo y se encuentra integrado en ellos.
<b>CORRE</b>	Fue elaborado en el Ecuador por Dr. Mario Andrade Trujillo en el 2006. Tomo como base técnica el informe COSO	Está constituido por ocho elementos, los mismos que deben seguir un orden cronológico con el fin de obtener una información razonable
<b>COCO</b>	Aborda el control en un sentido más amplio y	Cumplen los objetivos propuestos por la Dirección.

	completo. Se centra en las personas, por lo cual enfatiza el auto-control y la auto-evaluación.	
<b>COBIT</b>	Contempla de forma específica la seguridad de la información. Contempla de forma específica la seguridad de la información Es completo, dentro de su ámbito.	Son procesos que llevan a cabo sistemáticamente con el fin de recopilar información informática.

FUENTE: Las Investigadoras

ELABORADO POR: Las investigadoras

#### ***1.4.2.10. Control Interno según el modelo COBIT***

##### ***Misión de COBIT***

La misión de COBIT es investigar, desarrollar, publicar y promover un conjunto internacional, autorizado y actual de objetivos de control en tecnologías de información generalmente aceptados por el uso cotidiano de gerentes de organizaciones y auditores.

##### ***Propósito de COBIT***

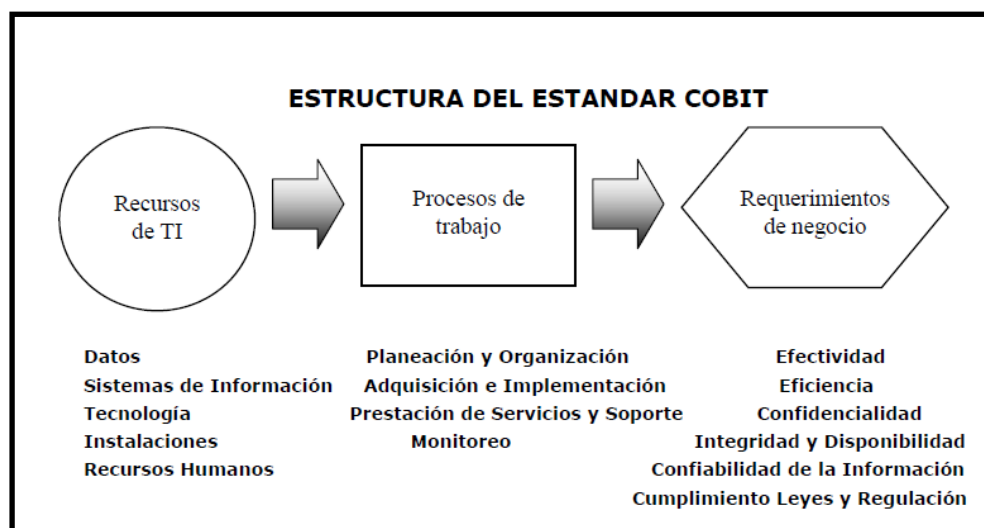
Es proporcionar una guía estándar que tenga una aceptación internacional sobre los objetivos de control que deben existir en un ambiente de tecnología de información para asegurar que las organizaciones logren los objetivos de negocio que dependen de un adecuado empleo de dicha tecnología.

##### ***Estructura***

La estructura de COBIT se fundamenta en la idea de que los recursos de TI deben ser utilizados en forma adecuada mediante la ejecución de procesos de trabajo para satisfacer los requerimientos de información que existen en las organizaciones.

## GRÁFICO N° 1.3

### ESTRUCTURA DEL ESTANDAR COBIT



FUENTE: [www.google/cobit/estructura/grl.ec](http://www.google/cobit/estructura/grl.ec)

ELABORADO POR: Las investigadoras

#### a) Recursos de TI

La clasificación que propone COBIT sobre los recursos de tecnología de información es la siguiente:

**Datos:** Incluye a los objetos de información en su sentido más amplio, considerando información interna y externa, estructurada y no estructurada, gráfica, sonidos, etc.

**Sistemas de información:** Este concepto se entiende como los sistemas de información (aplicaciones) que integran tanto procedimientos manuales como procedimientos programados (basados en tecnología)

**Tecnología:** Incluye hardware, sistemas operativos, sistemas de administración de base de datos, equipos de redes y telecomunicaciones, video conferencia, etc.

**Instalaciones:** Incluye los recursos necesarios para alojar y dar soporte a los sistemas de información.

**Recursos Humanos:** Este concepto incluye, habilidades, conciencia y productividad del personal para planear, adquirir, prestar servicios, proporcionar soporte y monitorear los sistemas y servicios de información.



## b) Procesos de Trabajo

COBIT clasifica los procesos de trabajo en tres niveles jerárquicos, dominios, procesos y actividades o tareas.

Los cuatro dominios definidos se estructuran de acuerdo con el esquema que se utiliza para representar el ciclo de vida de administración de recursos:

- ✓ Planeación y organización
- ✓ Adquisición e implementación
- ✓ Entrega de servicios y soporte
- ✓ Monitoreo

### GRÁFICO N° 1.4

#### PROCESOS COBIT Y SUS REQUISITOS DE NEGOCIO

PROCESOS COBIT DE TI	REQUISITOS DE NEGOCIO
<b>PLANEACION Y ORGANIZACION (PO)</b>	
PO1. Definir un plan estratégico de sistemas	Obtener un balance óptimo de oportunidades en tecnología de información y requerimientos de negocio de TI, así como asegurar su logro futuro.
PO2. Definir la arquitectura de información	Organizar adecuadamente los sistemas de información.
PO3. Determinar la dirección tecnológica	Obtener beneficio de la tecnología existente y de la tecnología emergente.
PO5. Administrar las inversiones en TI	Asegurar la obtención de fondos y controlar el empleo de los recursos financieros.
PO6. Comunicar la dirección de la gerencia	Asegurar la concientización de los usuarios y su entendimiento de las aspiraciones de la dirección.
PO7. Administrar los recursos humanos	Maximizar las contribuciones del personal a los procesos de TI.

PO8. Asegurar el apego a disposiciones externas	Observar el cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias y contractuales.
PO9. Evaluar riesgos	Asegurar el cumplimiento de los objetivos de TI y la respuesta a amenazas a la prestación de servicios de TI.
PO10. Administrar proyectos	Establecer prioridades y cumplir compromisos en tiempo y en costo.
PO11. Administrar calidad	Satisfacer los requerimientos de los clientes de TI.
<b>ADQUISICION E IMPLEMENTACION (AI)</b>	
AI1. Identificar soluciones de automatización	Asegurar el mejor enfoque para satisfacer los requerimientos del usuario.
AI2. Adquirir y mantener software de aplicación	Proveer funciones automatizadas que efectivamente soporten los procesos de negocio.
AI3. Adquirir y mantener la arquitectura tecnológica	Proveer la plataforma adecuada para proporcionar soporte a las aplicaciones de negocio.
AI4. Desarrollar y mantener procedimientos	Asegurar el uso apropiado de las aplicaciones y de las soluciones de tecnología existentes.
AI5. Instalar y acreditar sistemas de información	Verificar y confirmar que la solución corresponda al propósito pretendido.
AI6. Administrar cambios	Minimizar la probabilidad de interrupciones, alteraciones no autorizadas y errores.
<b>PRESTACION DE SERVICIO Y SOPORTE (DS)</b>	
DS1. Definir niveles de servicio	Establecer un entendimiento común del nivel de servicio requerido.
DS2. Administrar servicio de terceros	Asegurar que los roles y responsabilidades de terceros están definidas claramente, son respetados y continúan satisfaciendo los requerimientos.
DS3. Administrar desempeño y capacidad	Asegurar que la capacidad adecuada se encuentra disponible y se hace el mejor y óptimo uso de la misma para satisfacer los requerimientos de desempeño.
DS4. Asegurar continuidad de servicio	Contar con servicios disponibles de

	acuerdo con los requerimientos y mantener la prestación de los mismos en caso de una interrupción.
DS5. Garantizar la seguridad de sistemas	Salvaguardar información contra uso no autorizado, divulgación o modificación, daño o pérdida.
DS6. Identificar y asignar costos	Asegurar una concientización correcta de los costos atribuibles a servicios de TI.
DS7. Educar y capacitar usuarios	Asegurar que los usuarios estén haciendo uso efectivo de la tecnología y estén conscientes de los riesgos y responsabilidades involucradas.
DS8. Apoyar y orientar a clientes	Asegurar que cualquier problema experimentado por los usuarios es manejado apropiadamente.
DS9. Administrar la configuración	Dar razón de todos los componentes. Prevenir alteraciones no autorizadas, confirmar existencia física y proveer las bases para una sólida administración de cambios.
DS10. Administrar problemas e incidentes	Asegurar que problemas e incidentes son resueltos y que las causas son investigadas para prevenir cualquier ocurrencia futura.
DS11. Administrar la información	Asegurar que la información se mantiene completa, exacta y válida durante su entrada, actualización y almacenamiento.
DS12. Administrar las instalaciones	Proporcionar una ubicación física conveniente que proteja al equipo y a las personas contra riesgos naturales y riesgos producidos por el hombre.
DS13. Administrar la operación	Asegurar que las funciones importantes de TI son desarrolladas regularmente y en una forma ordenada.
<b>MONITOREO (M)</b>	
M1. Monitorear el proceso	Asegurar el cumplimiento de los objetivos de desempeño establecidos para los procesos de TI.
M2. Evaluar lo adecuado del control interno	Asegurar el logro de los objetivos de control interno establecidos para los procesos de TI.
M3. Obtener aseguramiento	Incrementar los niveles de confianza y

independiente	beneficiarse con recomendaciones sobre mejores prácticas.
M4. Obtener auditoría independiente	Incrementar la confianza y confiabilidad entre la organización, clientes y proveedores.

FUENTE: Las Investigadoras  
ELABORADO POR: Las investigadoras

### ***1.5.3. Sistemas informáticos***

Para adentrarse en el proceso de una auditoría a las tecnologías de la información y comunicaciones, es requisito imprescindible comprender los conceptos de sistemas, información y tecnologías de las comunicaciones. Al lograr una visión y conocimientos del entorno informático, el auditor juzgará, de manera suficiente, la naturaleza de la problemática y riesgos a los cuales se verá enfrentado al planificar y realizar la auditoría.

#### ***1.5.3.1 Características de los Sistemas informáticos***

Si se tuviera que resumir con una sola frase, el principal objetivo de un sistema de información dentro de una organización, se podría afirmar que éste se encarga de entregar la información oportuna y precisa, con la presentación y el formato adecuados a la persona que la necesita dentro de la organización, para tomar una decisión o realizar alguna operación y justo en el momento en que esta persona necesita disponer de dicha información.

Actualmente, la información debe ser considerada como uno de los recursos más valiosos de una organización y el sistema de información es el encargado de que ésta sea gestionada siguiendo criterios de eficiencia y eficacia.

La información será útil para la organización, en la medida que facilite la toma de decisiones, por lo que ha de cumplir una serie de requisitos, entre los cuales cabe destacar:

- ✓ **Exactitud:** La información ha de ser precisa y libre de errores.
- ✓ **Compleitud:** La información debe contener todos aquellos hechos que pudieran ser importantes.
- ✓ **Economicidad:** El costo en que se debe incurrir para obtener la información debería ser menor que el beneficio proporcionado por ésta a la organización.
- ✓ **Confianza:** Para dar crédito a la información obtenida, se ha de garantizar tanto la calidad de los datos utilizados, como la de las fuentes de información.
- ✓ **Relevancia:** La información ha de ser útil para la toma de decisiones. En este sentido, conviene evitar todos aquellos hechos que sean superfluos o que no aporten ningún valor.
- ✓ **Nivel de detalle:** La información debe presentar el nivel de detalle indicado a la decisión a que se destina. Se debe proporcionar con la presentación y el formato adecuados para que resulte sencilla y fácil de manejar.
- ✓ **Verificabilidad:** La información ha de poder ser contrastada y comprobada en todo momento.

Por otra parte, no se debe olvidar que el exceso de información también puede ser causa de problemas, suponiendo un obstáculo en vez de una ayuda para la toma de decisiones. Asimismo, cada función y nivel organizativo tiene diferentes necesidades de información, afectando a los formatos, origen, periodicidad, nivel de agregación y otras características.

A medida que se asciende en el escalafón organizacional, se observa cómo la información requerida aumenta en nivel de agregación (menor nivel de detalle), incorpora información del entorno y hace un mayor énfasis en el mediano y largo plazo, a diferencia de la información puramente operativa, que normalmente se refiere a los hechos ocurridos dentro de la propia organización y a un corto plazo.

Es así como la información y el conocimiento que acumulan las organizaciones, deben ser considerados como un recurso más, al mismo nivel que el capital, los bienes, las instalaciones o el personal. En consecuencia, es necesario protegerlo y controlarlo adecuadamente, para que pueda contribuir a la realización de los objetivos y metas fijados por la organización.

### ***1.5.3.3. Estructura de los sistemas de información***

Los sistemas de información están compuestos por diferentes elementos que interaccionan entre sí, entre los cuales se pueden encontrar cinco componentes fundamentales: personas, actividades, datos, redes y tecnología.

Las personas engloban a los propietarios del sistema (entendiendo como tales, a aquellas personas que patrocinan y promueven el desarrollo de los sistemas de información), a los usuarios (directivos, ejecutivos medios, jefes de equipo, personal administrativo), a los diseñadores y a los desarrolladores.

Los datos constituyen la materia prima empleada para crear información útil.

Dentro de las actividades, se incluyen los procesos que se llevan a cabo en la organización y las actividades de procesamiento de datos y generación de información que sirven de soporte a las primeras.

En el componente redes, se analizan la descentralización de la organización, la distribución de los restantes componentes elementales en los lugares más útiles (oficinas, dependencias, delegaciones, etc.), así como la comunicación y coordinación entre dichos lugares.

Por último, el componente tecnología, hace referencia tanto al hardware como el software de un sistema de información. Se pone de manifiesto la existencia de una interrelación entre los elementos propios de la organización y los sistemas de información.

#### ***1.5.3.4 Procesos de los sistemas de información***

Un sistema de información, se puede definir como un conjunto de elementos interrelacionados (entre los que se pueden considerar los distintos medios técnicos, las personas y los procedimientos), cuyo cometido es capturar datos, almacenarlos y transformarlos de manera adecuada y distribuir la información obtenida mediante este proceso.

Su propósito es apoyar y mejorar las operaciones cotidianas de la organización, así como satisfacer las necesidades de información, para la resolución de problemas y la toma de decisiones, por parte de los directivos de la organización. Por lo tanto, se trata de un sistema que tiene entradas (datos) y salidas (información), procesos de transformación de las entradas en salidas y mecanismos de retroalimentación.

La captura de datos puede ser manual o automatizada y, en general, es conveniente realizarla en el momento en que se produce el hecho al que está asociado. En la etapa de proceso, se transforman los datos de entrada del sistema en información útil, mediante una serie de operaciones de cálculo, agregación, comparación, filtrado, presentación, etc. Estas operaciones, generalmente son realizadas con la ayuda de sistemas informáticos.

La información útil se plasma en una serie de documentos, informes y gráficos, para ser distribuida a las personas adecuadas dentro de la organización. Esta información, así como los datos de partida, se almacenan generalmente, en un soporte informático para poder ser reutilizados en cualquier momento.

#### ***1.5.3.4. Indicadores informáticos***

Dentro de la auditoría informática es importante valorar y destacar cada uno de los puntos importantes que puedan arrojar información por lo tanto se destacan dos indicadores importantes como son:

- ✓ La infraestructura computacional.- Una parte fundamental para el almacenamiento y gestión de la información, así como para el funcionamiento mismo de la organización. La función de la seguridad informática en esta área es velar que los equipos funcionen adecuadamente y prever en caso de falla planes de robos, incendios, boicot, desastres naturales, fallas en el suministro eléctrico y cualquier otro factor que atente contra la infraestructura informática.
  
- ✓ Los usuarios.- Son las personas que utilizan la estructura tecnológica, zona de comunicaciones y que gestionan la información. La seguridad informática debe establecer normas que minimicen los riesgos a la información o infraestructura informática. Estas normas incluyen horarios de funcionamiento, restricciones a ciertos lugares, autorizaciones, denegaciones, perfiles de usuario, planes de emergencia, protocolos y todo lo necesario que permita un buen nivel de seguridad informática minimizando el impacto en el desempeño de los funcionarios y de la organización en general y como principal contribuyente al uso de programas realizados por programadores.

#### ***1.5.3.5 Clasificación de los sistemas de información***

Por lo general, las clasificaciones más extendidas de los sistemas de información suelen agrupar éstos en función de su propósito. De una forma muy global, puede considerarse que existen dos propósitos básicos para los sistemas:

- ✓ **Soporte a las actividades operativas:** Que da lugar a sistemas de información para actividades más estructuradas (aplicaciones contables, ventas, adquisiciones y, en general, lo que se denomina “gestión empresarial” o también sistemas que permiten el manejo de información menos estructurada: aplicaciones ofimáticas, programas técnicos para funciones de ingeniería, etc.



- ✓ **Soporte a las decisiones y el control de gestión:** Que puede proporcionarse desde las propias aplicaciones de gestión empresarial (mediante salidas de información existentes) o a través de aplicaciones específicas.

Los sistemas de soporte a las actividades operativas, surgen para automatizar actividades operacionales intensivas en el manejo de datos. Concretamente, se centran en áreas como administración (contabilidad y facturación) y gestión de personal, extendiéndose a otras actividades como la venta, la compra o la producción.

Actualmente, estos sistemas forman parte de lo que normalmente las organizaciones denominan como su “Sistema de Gestión Empresarial” o ERP (Enterprise Resources Planning).

Los sistemas de información para la toma de decisiones, permiten sacar provecho a los datos recogidos por los sistemas transaccionales, siendo capaces de proporcionar información para la gestión. Estos sistemas, permiten generar informes para los directivos de la organización, con el propósito de mejorar el control de gestión de las distintas áreas funcionales. De este modo, se consigue agilizar el proceso de toma de decisiones, al proporcionar la información necesaria de forma rápida, precisa y fiable.

Los sistemas de soporte a la dirección son los que asisten a los directivos de las organizaciones en todos los aspectos de un proceso de toma de decisiones: generación de alternativas, análisis de ellas, simulación de resultados que se obtendrían con cada una de ellas, etc. Se puede afirmar que estos sistemas van un paso más allá que los sistemas de información tradicionales. Por último, los sistemas de información para ejecutivos, combinan buena parte de las características de los sistemas anteriores, para servir de ayuda a los directivos en el proceso de toma de decisión y seguimiento de acciones.

## **1.6 AUDITORÍA**

Se constituye como apoyo para evaluar el desempeño de las actividades dentro de una organización, en las siguientes citas se mencionara criterios relacionados a la Auditoría.

### **1.6.1 Concepto de Auditoría**

TAYLOR, Donal. (2009), define a la Auditoría como “ Un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativas a los costos y eventos de carácter económico, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas”.( p. 30)

Según el autor MANTILLA, Samuel Alberto. (2009); menciona que la Auditoría es:

**“El examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de persona independientes del sistema auditado, aunque hay muchos tipos de Auditoría, la expresión se utiliza generalmente para designar a la auditoría externa de estados financieros que es una Auditoría realizada por un profesional experto en contabilidad de los libros y registros contables de una entidad para opinar sobre la razonabilidad de la información contenida en ellos y sobre el cumplimiento de las normas contables. (p. 89)**

Para el autor SANTILLANA, Juan Ramón, (2008), define a la auditoría como: “Auditoría es una función independiente de evaluación establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización, es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles”(p. 17)

Las investigadoras determinaron que la Auditoría es el examen, revisión y comprobación de todas las actividades que se realizan en una organización mediante la observación y obtención de evidencias que se halla en el transcurso de

la evaluación, esta información es recopilada de manera cronológica por una persona independiente y profesional con el propósito de emitir un informe al final del examen realizado, este informe permitirá a la gerencia tomar decisiones que enmarquen el éxito de la empresa y puedan prevenir en un futuro el fracaso de la misma.

### ***1.6.2 Importancia de Auditoría***

La aplicación de una Auditoría es importante ya que ayuda a la gerencia en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este se cumple a través de las investigaciones siguiendo un programa redactado de acuerdo con las políticas y los procedimientos establecidos y encaminado al cumplimiento de los mismos.

### ***1.6.3 Objetivos de Auditoría***

La Auditoría tiene los siguientes objetivos:

- ✓ Apoya a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.
- ✓ Proporciona a la dirección, estados financieros certificados por una organización independiente y asesoramiento en materia de sistemas contables y financieros.
- ✓ Reduce y controla los riesgos accidentales, fraudes y otras actuaciones anormales.
- ✓ Emite un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo
- ✓ Determina si existe un sistema que proporcione datos pertinentes y fiables para la planeación y el control.

#### ***1.6.4 Tipos de Auditoría***

A continuación se dará a conocer de una forma general la clasificación de la auditoría.

- ✓ **Auditoría Interna.-**Actividad que se lleva a cabo por parte de un profesional que ejercen su actividad en el seno de su empresa, normalmente en un departamento, bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio y la veracidad de la información suministrada por los distintos sistemas existentes.
  
- ✓ **Auditoría Externa.-** Examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones, o estados financieros, correspondientes a un periodo, evaluando la conformidad o cumplimiento de las disposiciones legales o internas vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados, que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

#### ***1.4.5 Clasificación de auditoría***

- ✓ **Auditoría Financiera.-** El objetivo de una auditoría a los estados financieros es permitir al auditor expresar una opinión si los estados financieros están preparados, en todos los aspectos importantes, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados por la profesión contable o por una autoridad competente.
  
- ✓ **Auditoría Administrativa.-** Evalúa el adecuado cumplimiento de las funciones, operaciones y actividades de la empresa principalmente en el

aspecto administrativo, es la revisión sistemática y exhaustiva que se realiza en la actividad administrativa de una empresa

- ✓ **Auditoría de Gestión.-** Examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles.
- ✓ **Auditoría Operacional.-** Estudia el proceso administrativo y las operaciones de las organizaciones, con miras a emitir opinión sobre la habilidad de la gerencia para manejar el proceso administrativo y el grado de economicidad, eficiencia y efectividad de las operaciones del ente auditado.

## ***1.7. AUDITORÍA INFORMÁTICA***

La Auditoría Informática consiste en un proceso progresivo que evalúa la función de tecnología de información elemental para las organizaciones, a continuación se presenta los siguientes conceptos:

### ***1.7.1 Concepto de la Auditoría Informática***

Para el autor MUÑOS, Carlos. (2009), Auditoría Informática es “La revisión técnica , especializada y exhaustiva que realiza a los sistemas computacionales, Software e información utilizados en la empresa, sean individuales, compartidos y redes, así como sus instalaciones, telecomunicaciones, mobiliario, equipos periféricos y demás componentes”. (p. 19)

Según el autor ECHENIQUE, José Antonio (2010) conceptualiza así la Auditoría en Informática de la siguiente manera: “Es la revisión y evaluación de los controles, sistemas, procedimientos de informática, de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad, de la organización que participan en el procesamiento de la información, a fin de que por medio del señalamiento de

cursos alternativos se logre una utilización más eficiente y segura de la información que servirá para la adecuada toma de decisiones”. (p. 12)

PIATTINI, Mario (2009) manifiesta que “La auditoría en informática se desarrolla en función de normas, procedimientos y técnicas definidas por institutos establecidos a nivel nacional e internacional; por lo tanto, nada más se señalarán algunos aspectos básicos para su entendimiento”. (p. 23)

Para el grupo de investigación la auditoría informática comprende el proceso de recoger, agrupar y evaluar evidencias para determinar si un Sistema de Información salvaguarda el activo empresarial, mantiene la integridad de los datos, lleva a cabo eficazmente los fines de la organización y utiliza eficientemente los recursos que en ellos invierten, para llegar a establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía de los sistemas computacionales de una organización y presentar conclusiones y recomendaciones.

### ***1.7.2 Importancia de la Auditoría Informática***

Se puede mencionar que la Auditoría Informática es importante porque permite revisar y verificar los recursos, es decir información, energía, dinero, equipo, personal, programas de cómputo y materiales que se maneja son adecuadamente coordinados y vigilados por la gerencia o por quien ellos designen.

### ***1.7.3 Características de la Auditoría Informática***

Auditoría informática sirve para manejar ciertas características dentro de una empresa como:

- ✓ Eficiencia
- ✓ Eficacia
- ✓ Rentabilidad
- ✓ Seguridad

#### ***1.7.4 Metodología de la Auditoría Informática***

Para llevar a cabo el proceso de la Auditoría Informática es necesario contar con faces que ayude al desarrollo y aplicación del trabajo de campo.

#### **Fase I: Planificación de la Auditoría**

***Planeación Preliminar.-*** Se detallaran tolos los documentos pertinentes a la firma auditora como:

- ✓ Los contratos de auditoria
- ✓ La carta de presentación
- ✓ Propuesta de auditoria
- ✓ Propuesta técnica
- ✓ Propuesta económica

***Planeación Estratégica.-*** Conocimiento general de la Cooperativa mediante la visita a la institución, verificar sus principales características y el medio externo en que se desenvuelve, conocer los siguientes aspectos:

- ✓ Base legal
- ✓ Antecedentes de la organización
- ✓ Organigramas
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Propósito
- ✓ Financiamiento

***Planeación Específica.-*** Evaluar el control interno, calificar los riesgos de la auditoria y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución mediante los programas respectivos.

***Control Interno.-*** Se evalúa el grado de cumplimiento de las actividades que se desarrollan en la institución mediante la aplicación encuestas dirigidas al personal interno y externo de la cooperativa.

## **Fase II: Ejecución de la Auditoría**

Se desarrolla el trabajo de investigación tomando en cuenta la información de la institución para lo cual se plasmara en los siguientes archivos:

### **ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN**

- ✓ Contrato.
- ✓ Propuesta de Servicios.
- ✓ Distribución del Trabajo.
- ✓ Siglas a utilizar por los integrantes del Equipo.
- ✓ Cronograma de Trabajo.
- ✓ Avances del Trabajo.
- ✓ Marcas de Auditoría.
- ✓ Personal del Cliente con quienes debemos coordinar el trabajo.

#### ***Planificación Estratégica***

- ✓ Memorándum de Planificación.
- ✓ Conocimiento del entorno
- ✓ Evaluación preliminar de riesgo.
- ✓ Matriz de evaluación preliminar de riesgo

#### ***Planificación Específica***

- ✓ Memorándum de planificación específica
- ✓ Informe sobre la evaluación de la estructura del control interno.

### **ARCHIVO PERMANENTE**

#### ***Información General.***

- ✓ Programa
- ✓ Comunicación de inicio de examen
- ✓ Formulario de visita previa
- ✓ Reseña Histórica, misión visión



- ✓ Valores Institucionales
- ✓ Dirección de la Matriz. Sucursales. Horarios de trabajo.
- ✓ Estructura de constitución y estatutos
- ✓ Directorio
- ✓ Personal directivo

#### ***Actividades Comerciales***

- ✓ Servicios que oferta.
- ✓ Actividades que realizan

#### ***Información de Instalaciones***

- ✓ Principales departamentos o secciones, con una breve indicación de sus funciones y número de personas que los conforman.
- ✓ Descripción del sistema contable utilizado
- ✓ Periodicidad en la preparación de informes

#### ***Equipos e Instalaciones***

- ✓ Detalle de Equipos informáticos que cuenta la institución
- ✓ Respaldos

#### ***Flujogramas, Estructural y Reglamentos.***

- ✓ Organigrama Estructural
- ✓ Organigrama Funcional
- ✓ Estructura de la Institución
- ✓ Reglamentos

### **ARCHIVO CORRIENTE**

#### ***Información General***

- ✓ Borrador de informe
- ✓ Instalaciones y equipos auditados
- ✓ Carta a Gerencia
- ✓ Cédulas analíticas

- ✓ Hoja de punto de control interno

#### ***17.4.1 Que son los Papeles de Trabajo***

Son el conjunto de documentos, planillas o cédulas, en las cuales el auditor registra los datos y la información obtenida durante el proceso de Auditoría, los resultados y las pruebas realizadas.

Los papeles de trabajo también pueden constituir la información almacenada en cintas, películas u otros medios (diskettes), y puede habilitarse sobre listados, y fotocopias de documentos claves de la organización, sin incurrir a exceso de copiar todo el archivo.

Al preparar el auditor los papeles de trabajo debe evitar acumular exceso de documentación, (Calidad Vs Cantidad), esto se simplifica utilizando marcas de auditoria, es decir, certificando o validando información o actuaciones físicas que se tuvo a la vista, mediante marcas y referencias previamente definidas.

#### ***1.7.4.2 Propósitos de los papeles de trabajo***

- ✓ Soportar por escrito la planeación del trabajo de auditoría.
- ✓ Instrumento o medio de supervisión y revisión del trabajo de auditoría.
- ✓ Registra la evidencia como respaldo de la auditoria y de informe
- ✓ Se constituye en soporte legal en la medida de requerir pruebas.
- ✓ Memoria escrita de la auditoría.

En los papeles de trabajo se registran:

- ✓ La planeación.
- ✓ La naturaleza, oportunidad y el alcance de los procedimientos de auditoría desarrollados.
- ✓ Los resultados
- ✓ Las conclusiones extraídas y las evidencias obtenidas.

- ✓ Incluyen sólo asuntos importantes que se requieran junto con la conclusión del auditor y los hechos que fueron conocidos por el auditor durante el proceso de auditoría.

#### ***1.7.4.3 Tipos de papeles de trabajo.***

En función de la fuente de la que procedan los papeles de trabajo, éstos se podrán clasificar en tres grupos:

- ✓ **Preparados por la entidad auditada.-** Se trata de toda aquella documentación que la empresa pone al servicio del auditor para que pueda llevar a cabo su trabajo: estados financieros, memoria, escritura, contratos, acuerdos
- ✓ **Confirmaciones de terceros.-** Una parte del trabajo de auditoría consiste en la verificación de los saldos que aparecen en el balance de situación a auditar.
- ✓ **Preparados por el auditor.-** Este último grupo estará formado por toda la documentación elaborada por el propio auditor a lo largo del trabajo a desarrollar: cuestionarios y programas, descripciones, detalles de los diferentes capítulos de los estados financieros, cuentas, transacciones.

#### ***1.7.4.4 Marcas de Auditoria Informática***

- √ Verificado y cruzado contra registros contables.
- ∑ Sumado
- % Porcentaje observado.
- ‡ Totalizado
- ≈ Cifras verificadas.
- ∞ Soportes originales vistos.

#### ***1.7.4.5 La Encuesta***

Una encuesta es un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

##### ***1.7.4.5.1. Tipos de encuestas***

Existen varios tipos de encuestas según el medio que se utiliza para la realización de la encuesta:

- ✓ **Encuestas cara a cara:** Consisten en entrevistas directas y personales con cada encuestado.
- ✓ **Encuestas telefónicas:** Este tipo de encuesta consiste en una entrevista vía telefónica con cada encuestado.
- ✓ **Encuestas por correo:** Consiste en el envío de un cuestionario a los potenciales encuestados, pedirles que lo rellenen y hacer que lo devuelvan completado.
- ✓ **Encuestas por Internet, encuestas online:** Este tipo de encuesta consiste en colocar un cuestionario en una página web o crear una encuesta online y enviarla a los correos electrónicos.

##### ***1.7.4.5.2. Clasificación de las Encuestas***

Las encuestas se pueden clasificar atendiendo al ámbito que abarcan, a la forma de obtener los datos y al contenido, de la siguiente manera:

- ✓ **Encuestas exhaustivas y parciales:** Se denomina exhaustiva cuando abarca a todas las unidades estadísticas que componen el colectivo,

universo, población o conjunto estudiado. Cuando una encuesta no es exhaustiva, se denomina parcial.

- ✓ **Encuestas directas e indirectas:** Una encuesta es directa cuando la unidad estadística se observa a través de la investigación propuesta registrándose en el cuestionario. Será indirecta cuando los datos obtenidos no corresponden al objetivo principal de la encuesta pretendiendo averiguar algo distinto o bien son deducidos de los resultados de anteriores investigaciones estadísticas.
  
- ✓ **Encuestas sobre hechos y encuestas de opinión:** Las encuestas de opinión tienen por objetivo averiguar lo que el público en general piensa acerca de una determinada materia o lo que considera debe hacerse en una circunstancia concreta. Las encuestas sobre hechos se realizan sobre acontecimientos ya ocurridos, hechos materiales.

#### ***1.7.4.6 La Entrevista***

La entrevista es un texto periodístico en el que se dan a conocer las ideas y opiniones de un personaje mediante un diálogo entre la persona entrevistada y el entrevistador.

El periodista introduce en sus consideraciones elementos interpretativos.

Las entrevistas se difunden a través de los medios de comunicación social como son los periódicos o revistas en formato digital o impreso, la radio y la televisión, en su formato tradicional o a través de Internet.

En la prensa escrita no reproducen exactamente la conversación mantenida: el entrevistador selecciona y ordena la transcripción para obtener un texto claro y coherente, sin que pierda interés para los lectores. La entrevista suele ir acompañada de fotografías del personaje o de imágenes relacionadas con el tema que se trata.

Las preguntas y las respuestas, se marcarán con una raya. A veces, la pregunta va precedida de una P (que indica 'Pregunta'), y las respuestas, de una R (que indica 'Respuesta'). En este caso, la primera vez que aparecen es conveniente escribir la palabra Pregunta y la palabra Respuesta completas.

#### ***1.7.4.2.1 Tipos de entrevistas***

A grandes rasgos y según su finalidad distinguimos dos tipos de entrevistas. Aunque, en ocasiones, se dé una mezcla de ambas.

- ✓ Entrevista perfil o de personalidad. Su objetivo es presentar al público el retrato de un personaje. El interés está centrado en la persona en sí, sus cualidades, sus opiniones, su trayectoria y biografía, tanto profesional como humana. Este tipo de entrevista admite una mayor libertad formal. En este caso, se pueden incluir comentarios y descripciones, así como intercalar datos biográficos del personaje abordado.
- ✓ Entrevista de declaraciones, de información u objetiva. Su finalidad es informar al público de lo que una persona experta en una determinada materia o con un cargo relevante opina sobre un tema concreto. En este caso es el tema lo que está de actualidad.
- ✓ Entrevista mixta. Es la que combina elementos de la entrevista de personalidad y de la de declaraciones.

#### ***1.7.4.6.2. Estructura de la entrevista***

En general, la entrevista se estructura en tres partes: el título, la presentación de la persona entrevistada y una serie de preguntas y respuestas.

- ✓ **Título.-** Debe ser atractivo para despertar el interés de los lectores. Si la persona entrevistada es conocida, basta con seleccionar como titular su nombre o una de las declaraciones manifestadas en la entrevista.

- ✓ **Presentación.-** El entrevistador ofrece información precisa sobre la persona a la que va a entrevistar o hace una breve introducción o resumen de lo que en la entrevista se va a tratar con las circunstancias o motivo de sus declaraciones.
  
- ✓ **Diálogo.** Finalmente, se reproduce el diálogo entre el entrevistador y el entrevistado.

Como los cuestionarios están formados por preguntas, se dice que éstas deben ser excluyentes y exhaustivas, lo que se refiere a que una pregunta no produzca dos respuestas y, simultáneamente, tenga respuesta.

Una manera de clasificar a las preguntas es por la forma de su respuesta;

**Preguntas cerradas:** que consiste en proporcionar al sujeto observado una serie de opciones para que escoja una como respuesta. Tienen la ventaja de que pueden ser procesadas más fácilmente y su codificación se facilita; pero también tienen la desventaja de que si están mal diseñadas las opciones, el sujeto encuestado no encontrará la opción que él desearía y la información se viciaría. Una forma de evitar esto es realizar primero un estudio piloto y así obtener las posibles opciones para las respuestas de una manera más confiable. También se consideran cerradas las preguntas que contienen una lista de preferencias u ordenación de opciones, que consiste en proporcionar una lista de opciones al encuestado y éste las ordenará de acuerdo a sus interés, gustos, etc.

**Preguntas abiertas:** que consisten en dejar totalmente libre al sujeto observado para expresarse, según convenga. Tiene la ventaja de proporcionar una mayor riqueza en las respuestas; mas, por lo mismo, puede llegar a complicar el proceso de tratamiento y codificación de la información. Una posible manera de manipular las preguntas abiertas es llevando a cabo un proceso de categorización, el cual consiste en estudiar el total de respuestas abiertas obtenidas y clasificarlas en categorías de tal forma que respuestas semejantes entre sí queden en la misma categoría.

#### ***1.7.4.7 Pruebas de cumplimiento***

Las pruebas de cumplimiento consisten en recolectar evidencia con el propósito de probar el cumplimiento de una organización con procedimientos de control. Esto difiere de la prueba sustantiva, en la que la evidencia se recoge para evaluar la integridad de transacciones individuales, datos u otra información.

Una prueba de cumplimiento determina si los controles están siendo aplicados de manera que cumplen con las políticas y los procedimientos de gestión. Por ejemplo, si al auditor de SI le preocupa si los controles de las bibliotecas de programas de producción están funcionando correctamente, el auditor de SI podría seleccionar una muestra de programas para determinar si las versiones fuente y objeto son las mismas. El objetivo amplio de cualquier prueba de cumplimiento es proveer a los auditores de SI una certeza razonable de que un control en particular sobre el cual el auditor de SI planifica poner su confianza está operando como el auditor de SI lo percibió en la evaluación preliminar.

Es importante que el auditor de SI entienda el objetivo específico de una prueba de cumplimiento y del control que se está probando. Las pruebas de cumplimiento pueden usarse para probar la existencia y efectividad de un proceso definido, el cual puede incluir una pista de evidencia documental y lo automatizada, por ejemplo, para proveer la certeza de que sólo se realizan modificaciones autorizadas a los programas de producción.

#### ***1.7.4.8. Pruebas Sustantivas***

Una prueba sustantiva fundamenta la integridad de un procesamiento real. Provee evidencia de la validez e integridad de los saldos en los estados financieros y de las transacciones que respaldan dichos saldos. Los auditores de SI podrían usar pruebas sustantivas para comprobar si hay errores monetarios que afecten directamente a los saldos de los estados financieros u otros datos relevantes de la organización.



Adicionalmente, un auditor de SI podría desarrollar una prueba sustantiva para determinar si los registros del inventario de la biblioteca de cintas son correctos. Para realizar esta prueba, el auditor de SI podría realizar un inventario completo o podría usar una muestra estadística, que le permita llegar a una conclusión respecto de la exactitud de todo el inventario.

Existe una correlación directa entre el nivel de los controles internos y la cantidad de pruebas sustantivas requeridas.

Si los resultados de las pruebas a los controles (pruebas de cumplimiento) revelaran la presencia de controles internos adecuados, entonces el auditor de SI tiene una justificación para minimizar los procedimientos sustantivos. Por el contrario, si la prueba a los controles revelara debilidades en los controles que podrían generar dudas sobre la completitud, exactitud o validez de las cuentas, las pruebas sustantivas pueden responder esas dudas.

#### ***1.7.4.9 El cuestionario***

El Cuestionario es un instrumento de investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa.

No obstante lo anterior, su construcción, aplicación y tabulación poseen un alto grado científico y objetivo. Elaborar un Cuestionario válido no es una cuestión fácil; implica controlar una serie de variables. El Cuestionario es "un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve".

En su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas.

##### ***1.7.4.9.1 Características del cuestionario***

- ✓ Es un procedimiento de investigación.

- ✓ Es una entrevista altamente estructurada.
- ✓ Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir".
- ✓ Presenta la ventaja de requerir relativamente poco tiempo para reunir información sobre grupos numerosos.
- ✓ El sujeto que responde, proporciona por escrito información sobre sí mismo o sobre un tema dado.

#### ***1.7.4.9.2. Desventajas del cuestionario***

- ✓ Quien contesta puede responder escondiendo la verdad
- ✓ Realizar notables alteraciones en las respuestas.
- ✓ La uniformidad de los resultados puede ser aparente, pues una misma palabra puede ser interpretada en forma diferente por personas distintas
- ✓ Las respuestas pueden ser comprensibles para algunas personas y no para otras.
- ✓ Las respuestas pueden ser poco claras o incompletas, haciendo muy difícil la tabulación.

#### ***1.7.4.10 La Ficha de Observación***

Las fichas de observación son instrumentos de la investigación de campo. Se usan cuando el investigador debe registrar datos que aportan otras fuentes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presenta la problemática.

Son el complemento de campo, de la entrevista y son el primer acercamiento del investigador a su universo de trabajo. Estos instrumentos son muy importantes, evitan olvidar datos, personas o situaciones, por ello el investigador debe tener siempre a la mano sus fichas para completar el registro anecdótico que realiza cuando su investigación requiere trabajar directamente con ambientes o realidades de tema, entidad o aspecto del cual estemos realizando la investigación.

Una ficha de observación, es un instrumento de recolección de datos, referido a un objetivo específico, en el que se determinan variables específicas. Una ficha de observación es un documento que intenta obtener la mayor información de algo, la ficha puede ser de gran duración o corta duración en el tiempo.

#### ***1.7.4.10.1. Características de la Ficha de Observación***

Las características del sujeto a observar determinarán las características de la ficha.

- ✓ Superficie o extensión territorial
- ✓ Periodo durante el cual se observara
- ✓ Variables,(cosas que se observarán); Temperatura, humedad, saturación del aire, transparencia atmosférica etc.

#### ***1.7.4.11 Tipos de opinión para el informe final***

Los tipos de opinión de un informe de auditoría pueden ser:

##### ***✓ Opinión favorable***

En una opinión favorable, el auditor manifiesta de forma clara y precisa que las cuentas anuales consideradas expresan en todos los aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera, de los resultados de sus operaciones y de los recursos obtenidos y aplicados durante el ejercicio, y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados que guardan uniformidad con los aplicados en el ejercicio anterior.

Este tipo de opinión solo podrá expresarse cuando concurren las siguientes circunstancias:

Que el auditor haya realizado su trabajo sin limitaciones y sin incertidumbres, de acuerdo con las Normas Técnicas de Auditoría.

Que las cuentas anuales, incluyendo la información necesaria y suficiente en la memoria para su interpretación y comprensión adecuada, se hayan formulado de conformidad con los principios y normas contables.

✓ ***Opinión con salvedades***

Este tipo de opinión es aplicable cuando el auditor concluye que existen una o varias de las circunstancias que se relacionan en este apartado, siempre que sean significativas en relación con las cuentas anuales tomadas en su conjunto.

Las circunstancias que pueden dar lugar a una opinión con salvedades, en caso de que sean significativas en relación con las cuentas anuales son las siguientes:

- ✓ Limitación al alcance del trabajo realizado: cuando el auditor no puede aplicar los procedimientos de auditoría requeridos por las Normas Técnicas de Auditoría o aquellos otros procedimientos adicionales que el auditor considera necesario a fin de satisfacerse de que las cuentas anuales presentan la imagen fiel de la entidad auditada.
- ✓ Errores o incumplimiento de los principios y normas contables generalmente aceptadas, incluyendo omisiones de información necesaria. Durante su trabajo el auditor puede identificar una o varias circunstancias que suponen un incumplimiento de los citados principios y normas contables generalmente aceptadas
- ✓ Incertidumbres: asunto o situación de cuyo desenlace no se tiene por depender de que ocurra o no algún otro hecho futuro. Ejemplo de incertidumbres pueden ser reclamaciones, litigios, juicios, dudas sobre la continuidad de la empresa y contingencias fiscales.

✓ ***Opinión desfavorable***

Para que el auditor llegue a expresar una opinión desfavorable es preciso que haya identificado errores, incumplimientos de principios y normas contables generalmente aceptados, incluyendo defectos de presentación de la información, que, a su juicio, afectan a las cuentas anuales en una cuantía o concepto muy significativo.

- ✓ ***Opinión denegada.***- Cuando el auditor no ha obtenido la evidencia necesaria para formarse una opinión sobre las cuentas anuales tomadas en su conjunto, debe manifestar en su informe que no le es posible expresar una opinión sobre las mismas.

La necesidad de denegar una opinión puede originarse exclusivamente por:

- ✓ Limitaciones al alcance de la auditoría
- ✓ Incertidumbres
- ✓ En ambos casos, ha de tratarse de circunstancias de importancia y magnitud muy significativas que impidan al auditor formarse una opinión.

***Fase III: Seguimiento***

Después de informar/reportar sobre los hallazgos y las recomendaciones, el auditor debe solicitar y evaluar la información relevante para concluir si la gerencia tomó las acciones apropiadas de manera oportuna.

Si las acciones propuestas por la gerencia para implementar las recomendaciones notificadas se proporcionaron al auditor, se comentaron con éste, dichas acciones deberán registrarse en el informe final como la respuesta de la gerencia.

## **CAPÍTULO II**

### ***2.1 BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA***

#### ***2.1.1 Reseña Histórica de la Empresa***

Da sus inicios en el Barrio Chantan de la Parroquia Eloy Alfaro en donde se forma el Banco Comunal con el nombre de “Salud y Progreso” como parte de un proyecto iniciado por la Diócesis de Latacunga con 20 mujeres emprendedoras con deseo de superación en buscar mejores días para sus familias al frente una directiva entusiasta que serán renovadas cada dos años y que trabajaran con la misma ideología.

El Banco Comunal inicia una compañía de concientización sobre el valor que tiene el ahorro, dirigido a todos sus socios en forma programada, es decir el socio debía cancelar la cuota de su crédito ya ahorrar cada mes, esto ahorros se fueron capitalizando y se decide a trabajar con fondos propios e incrementar sus servicios e instalaciones para un mejor funcionamiento y la mejor atención a sus socios.

El Banco Comunal cambia de nombre a Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” siendo una sociedad de hecho dedicada a los microcréditos productivos, fue creada en el años 2004 para responder aquellas necesidades del sector, trabajando con lealtad, compromiso, responsabilidad y noble ejemplo de una vida dedicada a sembrar la semilla de la Cooperación.

En la actualidad cuenta con más 7000 socios, en su mayoría; comerciantes, agricultores, artesanos, empleados públicos, privados asentados en ciudades distintas y sobre todo de industrias bloqueras, debido a su gran acogida se vio en la necesidad de realizar apertura de agencias las mismas que se encuentran en Moraspungo, Guamani y Pujilí.

## 2. 2 DISEÑO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron los siguientes métodos y técnicas que permitieron obtener un conocimiento global de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”

- ✓ **Método Inductivo.-** Permitió obtener conclusiones generales respecto al inadecuado control de los Sistemas Informáticos tomando como indicios particulares a los manuales y procedimientos de la institución, a través de la aplicación del método inductivo podemos designar pasos esenciales como: la observación de las funciones que realiza el personal; el estudio de los hechos hallados mismos que sirvieron como base para obtener un conocimiento global de los sistemas informáticos que se utiliza en la Cooperativa.
- ✓ **Método Deductivo.-** A través de la información recopilada inicialmente sobre el manejo y mantenimiento de los sistemas informáticos se pudo emitir un comentario de la seguridad de los mismos, tomando en consideración que los datos recopilados son reales y verificables.
- ✓ **Método Analítico.-** Se realizó un análisis del problema general encontrado con la finalidad de dividirlo en partes o áreas, lo cual permitió obtener una información detallada determinando así las causa y efectos del problema es decir que se pudo conocer el impacto de inseguridad y mal manejo de los sistemas informáticos existentes en la Cooperativa.

La técnica que se utilizara para el desarrollo del trabajo de campo es la investigación documental mediante esta técnica se nos facilitara la recopilación de información.

- ✓ **Investigación Documental.-** La recopilación de información documentalizada sirvió de soporte para sustentar los criterios emitidos por el grupo de auditoría en la investigación, para lo cual se utilizó la ficha bibliográfica.

A continuación mencionaremos los instrumentos que utilizaremos para la elaboración de la auditoria informática.

- ✓ **Observación.-** A través de esta técnica se obtuvo una relación directa con las instalaciones de la Cooperativa de esta manera se logró identificar las falencias que existen en el manejo de la información sistematizada, se aplicó esta técnica considerando que permite obtener un mayor número de datos relevantes. (Ver Anexo 1).
  
- ✓ **Entrevista.-** Mediante esta técnica se logró mantener una comunicación interpersonal establecida entre las investigadoras y el encargado del departamento de los Sistemas Informáticos a fin de adquirir respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el tema propuesto, para lo cual se utilizó una guía de entrevista. (Ver Anexo 2).
  
- ✓ **Encuesta.-** Este conjunto de preguntas fue dirigido a una muestra representativa del personal que labora en la Cooperativa, esto permitió obtener información del manejo Informático de la Institución. (Ver Anexo

### **2.2.1 Población o Muestra**

Para el desarrollo de la propuesta utilizamos la muestra ya que es una representación significativa de todo el personal interno de la Cooperativa con la cual vamos a trabajar en la Auditoria.

**TABLA N° 2.1  
POBLACION O UNIVERSO**

<b>ITEM</b>	<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>APLICACIÓN</b>
	<b>INTERNOS</b>	
1	Gerente	Entrevista
2	Jefe del área informática	Entrevista
3	Jefe de recursos humanos	Encuesta
4	Contadora	Encuesta
5	Asesor de créditos	Encuesta
6	Cajera	Encuesta
7	Servicio al cliente	Encuesta

FUENTE: Las investigadoras  
ELABORADO POR: Las investigadores



## 2.3 DIAGNÓSTICO MACRO Y MICRO DE LA COOPERATIVA

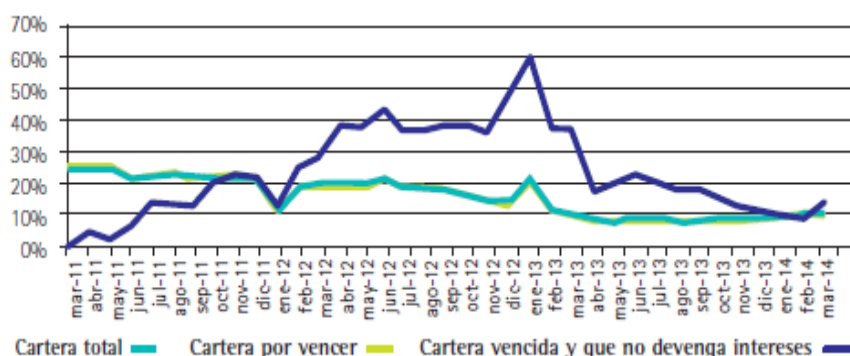
### 2.3.1. Análisis externo

Hoy en día en el país entero se ha notado un alto crecimiento en la banca privada, esto se debe a los créditos de consumo y productivos que muestran una situación de liquidez alta en el mercado razón por la cual se ha incrementado el interés en mantenerse líderes en el mercado para lo cual buscan mejorar su servicios, incrementar el personal adquirir tecnología de punta y capacitar al personal existente con el único fin de buscar un liderazgo en un mercado objetivo.

Para la cooperativa es una fortaleza mantenerse líder en el mercado no obstante tener un buen nombre a nivel financiero

GRAFICO N° 2.1

EVOLUCIÓN DE LAS TASAS DE CRECIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO



DEPÓSITOS (USD MILES)							
ENTIDAD	dic/2008	dic/2009	dic/2010	dic/2011	dic/2012	dic/2013	mar/2014
BANCOS PRIVADOS	13.171.105,82	14.036.111,12	16.552.675,76	19.033.245,64	22.463.809,59	24.908.807,61	24.836.236,58
COOPERATIVAS	1.162.142,51	1.450.568,49	1.877.991,44	2.423.960,29	2.918.618,05	3.544.197,12	3.640.084,41
SOCIEDADES FINANCIERAS	527.123,12	466.229,72	625.721,27	727.685,19	830.174,67	954.058,39	979.501,89
MUTUALISTAS	318.510,44	322.865,85	384.798,17	434.267,02	479.841,79	538.491,05	552.358,67
TOTAL SISTEMA	15.178.881,89	16.275.775,18	19.441.186,64	22.619.158,14	26.692.444,10	29.945.554,16	30.008.181,55

Hemos hablado de satisfacer al cliente con un servicio rápido, exacto y eficaz, con un trato atento y diligente. El cultivo de la relación se refiere a acciones específicas de mercadeo para mantener un contacto directo con el cliente,

informarle, y estar informado, de tal forma que se cuide la relación con él y se establezca un vínculo permanente.

El mayor reto de las Cooperativas es mantener clientes leales y permanentes esto ínsita a ampliar y mejorar sus estrategias de captación mediante cinco factores importantes:

- ✓ Confiabilidad es la capacidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente.
- ✓ Diligencia, o capacidad de respuesta, es la voluntad de ayudar y de prestar el servicio rápidamente.
- ✓ Garantía: seguridad, conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- ✓ Empatía: atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes.
- ✓ Recursos tangibles es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicaciones.

Mediante este análisis la Cooperativa tiene como fortaleza mantener clientes leales y así seguir captando nuevos socios.

En los últimos años, aunque no nos hayamos detenido a pensarlo, todos hemos sido protagonistas de la automatización de las actividades económicas. Amplias redes de cajeros automáticos que se distribuyen en todos los países nos facilitan operaciones que antes podían parecernos tediosas o muy consumidoras de tiempo. Y eso ha sido sólo el principio, porque con la llegada del internet, la administración y el manejo de las cuentas bancarias se han hecho tarea sencilla. Mediante la implementación de tecnología y la utilización de sistemas informáticos

Es una fortaleza mantener sistemas informáticos en las instituciones financieras ya que nos facilita las actividades que se realizan a diario.

### 2.3.2. Análisis interno

Sin una formación adecuada, las Instituciones pueden perder empleados. Esto puede ocurrir por diversas razones, incluyendo la incapacidad para completar tareas y asignaciones de forma adecuada y fallando en el cumplimiento de las normas y directrices de la empresa. Debido a que la contratación y formación de nuevos empleados cuesta más que simplemente capacitar a los actuales, la falta de capacitación adecuada del empleado en realidad cuesta dinero a las empresas y negocios.



Por tal razón no se toma en cuenta la capacitación del personal y eso genera una debilidad para el crecimiento y desarrollo Cooperativismo

En las Cooperativa debe estar bien establecidos los planes, estrategias, programas y objetivos en caso de no tener bien concretos estos aspectos genera una baja importante para el desarrollo y crecimiento como institución financiera, además esto podría crear una disminución en la eficiencia y eficacia de los servicios que estos presten así como la falta de comunicación entre los miembros de una organización al momento de la toma de decisiones.

Los cambios de gobierno y las nuevas Leyes para el sistema cooperativo de ahorro y crédito del país se encuentran en gestación como respuesta a los

problemas de confianza que ha experimentado el sector en los últimos años, tras la declinación que sufrió en años pasados, por lo que las cooperativas están a la perspectiva de los cambios que se realicen en el país con el único fin de encontrar estrategias para contrarrestar estos problemas.

Como nos podemos dar cuenta el país está en un cambio continuo en lo que se refiere a ley de Cooperativismo por lo que esto se torna como amenaza.

Para poder tener una mejor idea del diagnóstico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” se elabora una matriz misma que contara con las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con las que cuenta.

**TABLA 2.2**

**2.3.3. MATRIZ FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cooperativa líder con buen nombre en el mercado.</li> <li>✓ Alto crecimiento.</li> <li>✓ Clientes leales y permanente captación de nuevos socios.</li> <li>✓ Solvencia patrimonial adecuada</li> <li>✓ Sistemas informáticos probado con capacidad de soporte crecimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amplio mercado objetivo.</li> <li>✓ Crecimiento del sector micro empresarial.</li> <li>✓ Nuevos productos y servicios.</li> <li>✓ Mejora del servicio al cliente con cajeros automáticos.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de planes y programas</li> <li>✓ Poco nivel de organización.</li> <li>✓ Falta de capacitación al personal.</li> <li>✓ Concentración en depósitos a plazo.</li> <li>✓ Área de auditoria requiere fortalecerse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alta competencia</li> <li>✓ Inestabilidad política y económica del país.</li> </ul>

FUENTE: Las investigadoras  
ELABORADO POR: Las investigadores

## **2.4. APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA AL GERENTE**

**Objetivo.-** La entrevista nos ayudara a la recopilación de información importante y relevante para el desarrollo del trabajo de campo.

### **2.4.1. Entrevista Dirigida al Gerente de la Cooperativa**

#### **1.- ¿Conoce Usted, la planificación estratégica y manual de la Cooperativa?**

Desde luego que las conozco como líder de la Cooperativa debo dar ejemplo y conocer a que nos estamos dirigiendo como institución financiera que es lo que queremos lograr en el futuro brindando a la colectividad un servicio eficiente y eficaz siendo capaz de mantenernos en el mercado competitivo.

#### **2.- ¿La institución financiera cuenta con un organigrama estructural y funcional?**

Anteriormente únicamente se contaba con el organigrama estructural debido a la creación reciente de la Cooperativa, en la actualidad ya se cuenta con un organigrama funcional que identifica cada una de las funciones de quienes laboran en la Institución el cual fue credo mediante las múltiples necesidades que presentaba cada departamento.

#### **3.- ¿La Cooperativa cuenta con un sistema informático, cuál es?**

Debido a los avances tecnológicos y al crecimiento continuo de la Cooperativa, se ha visto la necesidad de acoplarse a las diversas necesidades de quienes laboramos en la institución como de los socios, por lo cual se ha contratado un paquete de sistemas informáticos llamado LAN y una red informática, los mismo que sirve únicamente para el buen funcionamiento de cooperativas y el intercambio de información entre la matriz y sus diferentes sucursales.

#### **4.- ¿La organización cuenta con un departamento de sistemas informáticos?**

Contamos con el departamento de sistemas informáticos y su personal correspondiente, quienes están a la vanguardia de cualquier dificultad o falencia q se presente en al sistema o algún computador.

**5.- ¿Considera Usted que el Sistema LAN que se maneja actualmente le permite a la Cooperativa cumplir con los objetivos planteados?**

Este paquete informático es eficiente, pero debido al crecimiento de la institución y a la necesidad de contar con información de la matriz se ha visto falencias al momento de su utilización.

**6.- ¿Considera Usted que el cruce de información que se realiza mediante redes informáticas permiten relacionar a los diferentes departamentos de la Cooperativa?**

El cruce de información entre las diferentes áreas permite mantener una relación entre los empleados que necesariamente dependen de la información de otros para realizar sus actividades, pero debido al mal manejo que se les está dando a este programa ha ocasionado que la información requerida se demore en su proceso.

**7.- ¿Ha verificado usted si existe seguridad para acceder a la información que se encuentra guardada en los sistemas informáticos?**

Cada uno de los computadores que se encuentran en la institución están aseguradas con claves personales, pero debido a la constante rotación del personal en el área de servicio al cliente la clave de sus computadores es compartida

**8.- ¿Conoce usted de qué manera se salvaguarda la información que mantienen la entidad financiera?**

A través de discos duros de cada una de las computadoras se puede salvaguardar la información de forma semanal, mientras que de forma mensual se envía a un disco duro que se encuentra en el departamento informático.

**9.- ¿Cree usted que es importante la aplicación de una Auditoria Informática?**

Considero de vital importancia la aplicación de una auditoria para determinar posibles falencias que se encuentran en el manejo de los sistemas informáticos.

**10.- ¿Se aplica procedimientos para evaluar al encargado del departamento Informático?**

Específicamente no se ha evaluado a este departamento en cuanto al conocimiento referente a la rama informática pero se lo ha hecho de manera general.

**11.- ¿La Cooperativa mantiene algún tipo de seguro para el equipo de cómputo en caso de robo, pérdida o algún tipo de desastre natural?**

Los equipos que anteriormente fueron comprados no mantienen ningún tipo de seguro, pero los equipos de cómputo que se han adquirido actualmente sí cuentan con los seguros pertinentes.

#### **2.4.1.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA AL GERENTE**

Mediante las interrogantes planteadas a la Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” se pudo determinar que mantiene un conocimiento general referente a la planificación estratégica que maneja la institución para cumplir con las metas y objetivos institucionales guiándose en el organigrama estructural y cumpliendo a cabalidad con cada una de las actividades designadas para los departamentos en base a lo especificado en el organigrama funcional.

Con el avance tecnológico del medio que rodea a la cooperativa, se ha presentado la necesidad de mantener y salvaguardar la información de cada uno de sus clientes así como las actividades que se realizan dentro de la institución para ello se ha contratado un sistema informático llamado LAN, la cual es permitida para el uso exclusivo de las cooperativas, este sistema permite dar seguridad a la información que se registra en los computadores de la matriz y sus sucursales.

Para el manejo y control del sistema LAN, la cooperativa cuenta con el departamento de sistemas informáticos el mismo que está constituido con personal capacitado e idóneo que realiza los mantenimientos correspondientes, la implementación de este sistema ha generado una relación directa entre las diversas actividades que desarrollan cada uno de los usuarios para realizar comparaciones de información o saldos de cada uno de sus clientes, todo esto de una manera automatizada permitiendo emitir información oportuna y confiable lo cual sea un apoyo de credibilidad para la institución.

La seguridad que existe para acceder a la información registrada en los computadores no es eficiente ya que en el departamento de servicio al cliente el personal es rotativo esto acacia que la clave de sus computadores sea compartida dando paso a que exista inseguridad en la confidencialidad de la información. Otro problema analizado es que la mitad de los equipos que se encuentran en la Cooperativa no están asegurados contra robos ni pérdidas por desastres naturales provocando una gran pérdida en caso de suceder lo mencionado.



## **2.5. APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA JEFE DEL ÁREA INFORMÁTICA**

**Objetivo.-** La entrevista nos ayudara a la recopilación de información importante y relevante para el desarrollo del trabajo de campo.

### **2.5.1. Entrevista dirigida al Jefe del Área Informática**

**1.- ¿Sabe usted si los equipos que se encuentran en la institución cuentan con seguro de inundaciones, robo o cualquier otra situación que pueda poner en peligro los equipos de la Cooperativa?**

Los inventarios realizados arrojaron que los equipos adquiridos con anterioridad que son el 20% del total no cuentan con ningún tipo de seguro debido a que están a punto de cumplir con su vida útil, mientras que el 80% de los equipos cuentan con su respectivo seguro tanto del contratado como del proveedor.

**2.- ¿Ha observado usted si en el departamento de sistemas existen materiales que puedan ser inflamables o causar algún daño a los equipos?**

Materiales inflamables definitivamente no, lo que podría poner en riesgo los equipos es el reducido espacio con el que se cuenta cada una de las áreas de la Cooperativa.

**4.- ¿Considera usted que la iluminación del departamento de sistemas es suficiente?**

Básicamente solo contamos con una ventana de reducido tamaño y del alumbrado eléctrico como focos y lámparas.

**5.- ¿Ha observado usted si el cableado se encuentra correctamente instalado en la Cooperativa?**

Por seguridad personal como de los equipos se realiza las revisiones de forma mensual de cada una de las instalaciones del cableado eléctrico que conduce a

cada máquina de los distintos departamentos con el fin de evitar cortos circuitos por ejemplo.

**6.- ¿Según su criterio se verifica la regulación de las cargas máximas y mínimas?**

Diariamente al ingresar a la Institución se realiza esta revisión por seguridad de los equipos.

**7.- ¿La Cooperativa cuenta con switch de apagado en caso de emergencia en algún lugar visible?**

Este switch justamente se encuentra a la entrada, por lo cual en caso de emergencia puede ser apagado rápidamente.

**8.- ¿Explique de qué manera almacenan la información, programas y datos de la Cooperativa?**

Se recopila la información en un disco duro en el cual almacenamos todos los movimientos y cambios que se realicen en un sistema, incremento de datos, cambios o actualización de programas. Adicional a lo anteriormente mencionado el disco duro automáticamente genera un respaldo en un pc llamado Synology Diskstation conjuntamente con un cpu que funciona con batería, estos aparatos guardan la información diaria según los movimientos que se genere en cada uno de los computadores.

**9.- ¿Cuáles son las características por las cuales fue adquirido el sistema con el que cuentan actualmente?**

Primeramente porque está diseñado para Cooperativas y empresas en general en crecimiento como es nuestro caso, en segundo lugar por la óptima relación que existe con la calidad y el precio que se encuentra en el mercado en comparación al anterior sistema que se mantenía y tercero porque el sistema permite mantener una fuente de respaldo en la cual se guardan los programas o movimientos realizados por los usuarios.

**10.- ¿Cuál es la eficiencia del sistema es en términos de rapidez para cada una de las actividades de los usuarios?**

Este sistema a través de su pc ofrece una velocidad de escritura de más de 123,13 MB/seg y más de 217,61 MB/seg de velocidad de lectura, pero cabe descartar que su eficiencia también depende del buen uso que le den los usuarios.

#### **2.5.1.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL ÁREA INFORMÁTICA**

A través de la entrevista aplicada al Ing. Oscar Chiluisa jefe del Área informática, se determinó lo siguiente, en la parte del hardware que hay un mínimo porcentaje de equipos que no cuentan con un seguro en caso de accidentes o siniestros, esto proporciona una seguridad en cuanto activos de la Cooperativa.

Por otra parte dentro de la edificación no se cuenta con la respectiva iluminación natural y ventilación ya que son reducidos los espacios que mantienen cada uno de los departamentos, por lo cual puede estar expuesto a algún tipo de accidente tanto el personal como los equipos que se utilizan para realizar las actividades.

En lo referente al software, la información, programas y movimientos que realizan los usuarios están salvaguardados de manera confiable en un Disco Duro que permite recuperar archivos o información en caso de pérdida o daño de algún computador restaurándolo a la versión anterior que sea necesaria.

Además cuentan con un PC que ayuda a obtener respaldos de toda la información con una mayor rapidez y eficiencia, dicho PC fue adquirido en base a las características y necesidades de la institución ya que con el pasar del tiempo han estado en constante crecimiento como institución financiera.

Como criterio personal el entrevistado manifiesta que el sistema que se ha implementado es uno de los mejores en cuanto a empresas en crecimiento y trabajo compartido, este sistema es muy eficiente por lo cual sus usuarios deben mantener capacitaciones que les permita usarlo de manera correcta y se forme un trabajo beneficioso entre lo virtual y lo manual.

## 2.6. APLICACIÓN DE LA ENCUESTAS DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

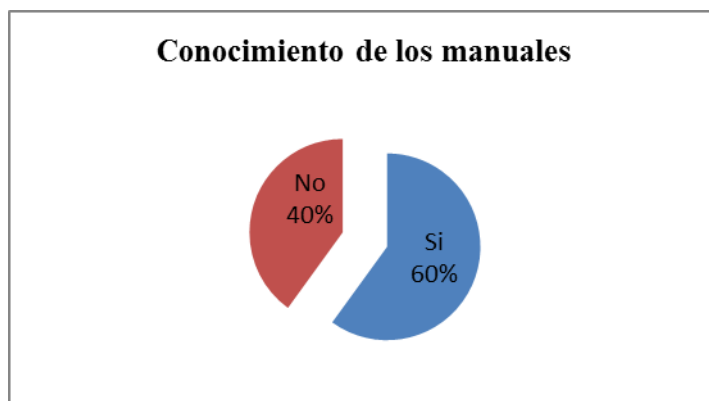
1.- ¿Usted conoce los manuales que existe en la Cooperativa con relación a los sistemas informáticos?

**Tabla N° 2.1**  
**Conocimiento sobre los manuales**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	60%
No	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Personal de la Cooperativa  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Gráfico N° 2.1**



FUENTE: Personal de la Cooperativa  
ELABORADO POR: Las investigadoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la presente pregunta realizada a un total de 10 personas que representan el 100%, el 60% respondió que si conoce los manuales de sistemas informáticos, mientras el 40% no conoce la existencia de estos manuales dentro de la Institución. A través de esto se puede detectar que existe un nivel alto sobre el conocimiento de los manuales por parte del personal que labora en la institución, lo inadecuado es que no se los pone en práctica ni tomados en cuenta.

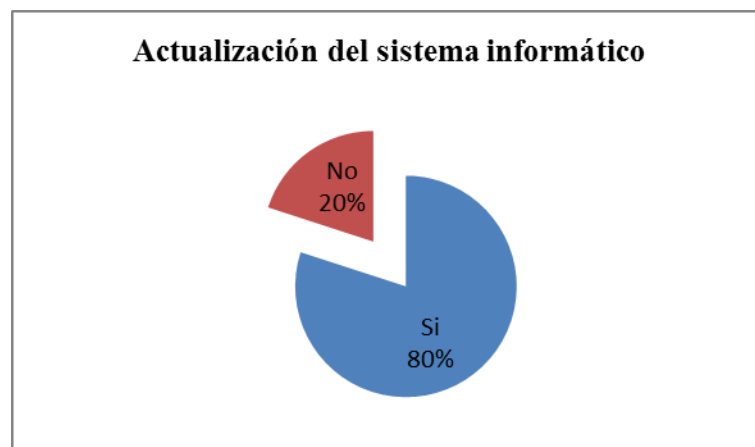
2.- ¿De acuerdo con su criterio el Sistema Informático que se utilizan en la Cooperativa es actualizados?

**Tabla N° 2.2**  
**Actualización del sistema informático**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Personal de la Cooperativa  
ELABORADO POR: Las investigadoras

**Gráfico N° 2.2**



FUENTE: Personal de la Cooperativa  
ELABORADO POR: Las investigadoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la aplicación de la siguiente pregunta se pudo interpretar que del 100%, el 80% respondió que si se realizan actualizaciones en los sistemas informáticos

mientras que el 20% manifiesta que no se realiza actualizaciones con frecuencia. Se pudo determinar que no se realiza actualizaciones de manera continua y uniforme a los sistemas informáticos que mantiene la cooperativa lo que provoca que al momento de su uso presente falencias como la lentitud del programa que se está utilizando, demora en las descargas de archivos, información colgada en la red por el uso de varios usuarios de la misma, mal servicio a sus clientes.

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	60%
No	2	20%
A veces	2	20%
<b>TOTAL</b>	10	100%

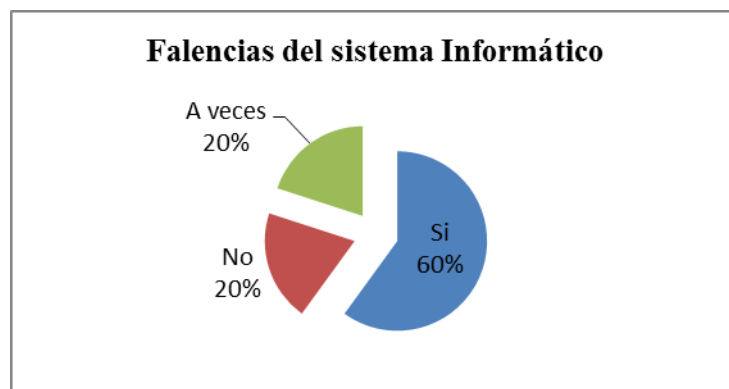
3.- ¿El Sistema Informático que usted utiliza presenta falencias al momento de su uso?

**Tabla N° 2.3**

**Falencias del sistema informático**

FUENTE: Personal de la Cooperativa  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

**Gráfico N° 2.3**



FUENTE: Personal de la Cooperativa  
 ELABORADO POR: Las investigadoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

A través de la pregunta planteada el 100% del personal encuestado, el 60% respondió que los sistemas informáticos que ellos utilizan a diario si presentan falencia, el 20% indicó que no presentan falencias y el 20% restante manifestó que son pocas veces que los sistemas informáticos presentan falencias. Con lo cual se puede detectar que el sistema informático que se está utilizando si presentan falencias debido al inadecuado mantenimiento que se le da al programa y a cada uno de sus equipos siendo el principal factor la falta de capacitación del personal.

4.- ¿Usted está de acuerdo con el programa que se le ha designado para el cumplimiento de sus funciones?

**Tabla N° 2.4**

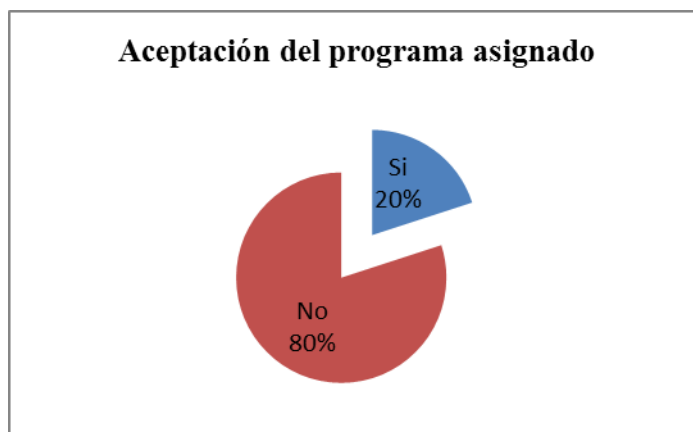
### **Aceptacion del programa asignado**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	2	20%
No	8	80%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**FUENTE:** Personal de la Cooperativa

**ELABORADO POR:** Las investigadoras

**Gráfico N° 2.4**



**FUENTE:** Personal de la Cooperativa  
**ELABORADO POR:** Las investigadoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De un total de 10 personas que representan el 100% del personal encuestado, el 20% respondió que se siente satisfecho con la asignación de los programas que se están utilizando en el desempeño de sus labores, por el contrario y con un porcentaje elevado del 80% respondió que no están conformes con el programa designado. Gran parte del personal se encuentra inconforme con el programas asignados para el cumplimiento de sus actividades ya que aún no están capacitados para la utilización de este programa lo cual provocan deficiencia al interactuar con los clientes.

5.- ¿Usted considera que la información que se encuentra dentro de los sistemas Informáticos mantienen una seguridad total?

**Tabla N° 2.5**

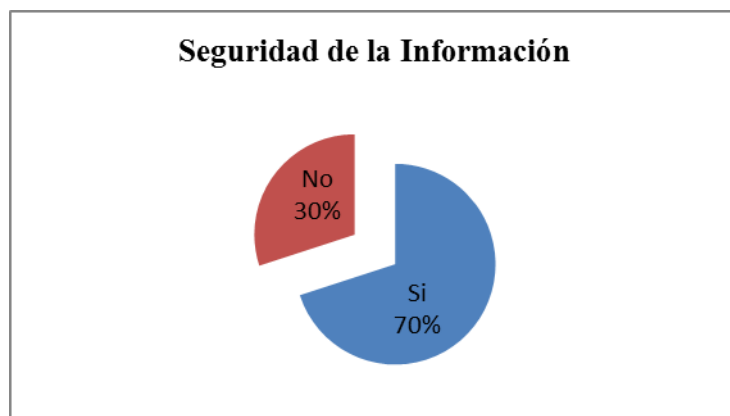
### Seguridad de la información

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	70%
No	3	30%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**FUENTE:** Personal de la Cooperativa  
**ELABORADO POR:** Las investigadoras

**Gráfico N°2.5**





**FUENTE:** Personal de la Cooperativa  
**ELABORADO POR:** Las investigadoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% del personal encuestado, el 70% respondió que si se mantiene una seguridad total en la información que ellos utilizan, por el contrario el 30% restante considera que la información no está siendo asegurada conforme lo requerido. La seguridad que maneja la Cooperativa en relación a la información de todos los socios es a través de claves para el acceso a los equipos, el inconveniente que se presenta es que estas claves son compartidas por los compañeros que manejan los mismos computadores por rotación de personal.

6.- ¿Para usted es una ventaja mantener un sistema de información que se encuentra conectada a través de redes dentro de la Cooperativa?

**Tabla N° 2.6**

#### Ventaja de mantener redes informáticas

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	30%
A veces	2	20%
No	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**FUENTE:** Personal de la Cooperativa  
**ELABORADO POR:** Las investigadoras

**Gráfico N° 2.6**



**FUENTE:** Personal de la Cooperativa  
**ELABORADO POR:** Las investigadoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la aplicación de la siguiente pregunta realizada a un total de 10 personas, el 30% respondió que sí es una ventaja mantener redes informáticas, un 20% manifiesta que en ocasiones es una ventaja ya que se necesita claves de acceso para obtener información y un 50% manifiesta que no es una ventaja ya que se colapsa la red. El manejo de redes informáticas provoca que sus usuarios presenten dificultades al momento de querer realizar cruces de información ya que el programa se vuelve lento incitando a molestias de sus clientes.

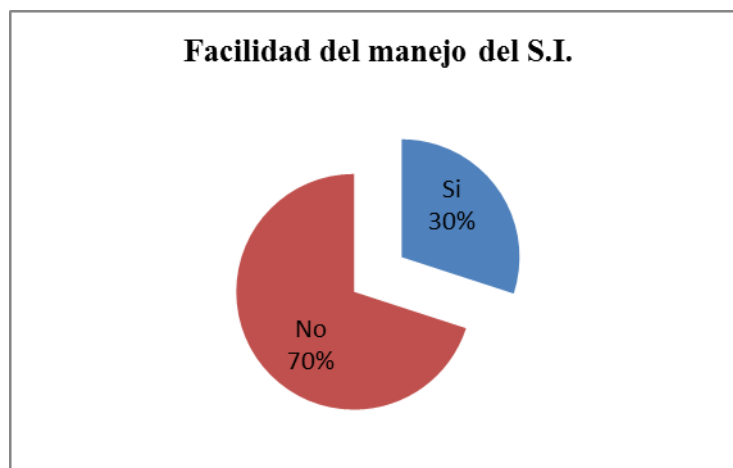
7.- ¿Según su criterio los sistemas de información que usted utiliza es de fácil manejo?

### Facilidad del manejo del S.I.

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	30%
No	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**FUENTE:** Personal de la Cooperativa  
**ELABORADO POR:** Las investigadoras

**Gráfico N° 2.7**



**FUENTE:** Personal de la Cooperativa  
**ELABORADO POR:** Las investigadoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la siguiente pregunta planteada un 30% manifestó que para ellos si es de fácil manejo el sistema informático que existe en la cooperativa, por el contrario un 70% respondió que no se les ha hecho fácil la adaptación como la utilización de los sistemas informáticos. La falta de capacitación del personal antes de aplicar un sistema informático provoca que se les haga difíciles la utilización de estos lo cual dificulta el desarrollo de sus actividad de manera eficiente.

8.- ¿Los Sistemas Informáticos son uniformes a lo largo de toda la empresa?

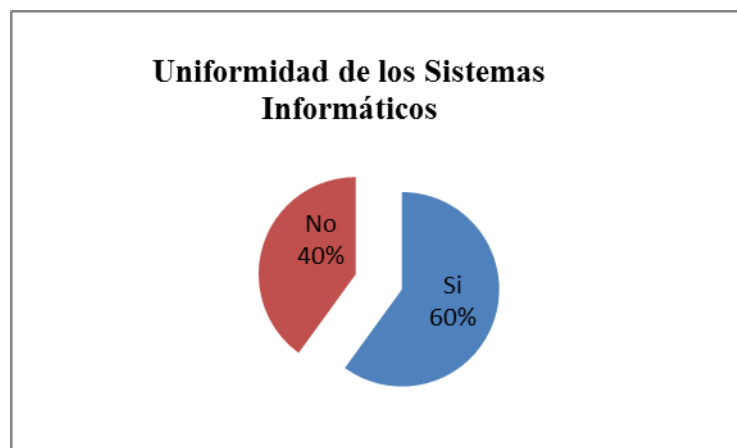
**Tabla N° 2.8**

### Uniformidad de los sistemas informáticos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	60%
No	4	40%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**FUENTE:** Personal de la Cooperativa  
**ELABORADO POR:** Las investigadoras

**Gráfico N° 2.8**



**FUENTE:** Personal de la Cooperativa  
**ELABORADO POR:** Las investigadoras

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada al 100% del personal, el 60% respondió que los sistemas informáticos si son similares, pero el 40% manifestaron que no todos los programas son uniformes. La uniformidad de los sistemas informáticos da paso a que en un plan de capacitación emitido por la empresa estos puedan realizarse en equipo fomentando la unión entre los empleados de la empresa.

9.- ¿Se realiza cruce de información con frecuencia entre los diferentes departamento de la institución?

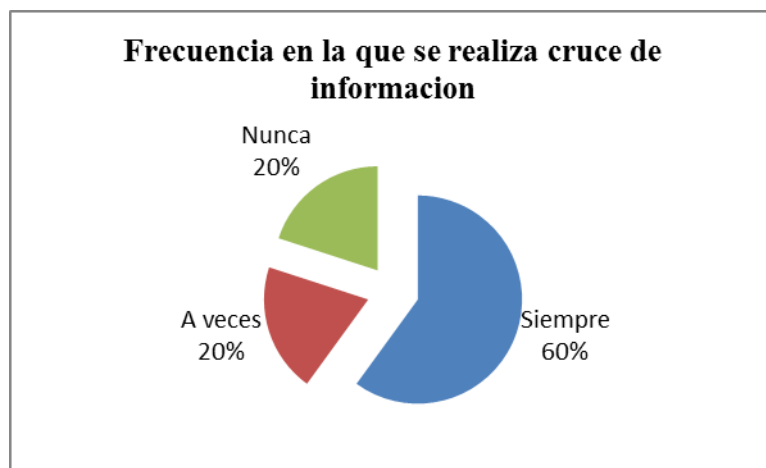
**Tabla N° 2.9**

#### Frecuencia en la que se realiza cruce de información

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	60%
A veces	2	20%
Nunca	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Personal de la Cooperativa  
**ELABORADO POR:** Las investigadoras

**Gráfico N° 2.9**



**FUENTE:** Personal de la Cooperativa  
**ELABORADO POR:** Las investigadoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

A través de la entrevista planteada a un total de 10 personas, el 60% respondió que siempre se realiza cruce de información con los demás departamentos así como las sucursales, pero un 20% manifestó que en ocasiones se realiza el cruce de información ya que no todos los días existe información importante y un 20% restante contestó que nunca se ha realizado cruce de información ya que no trabajan directamente con los clientes. Es importante mantener comunicación entre los diferentes departamentos de la institución para que la información sea salvaguardada en el sistema, es por eso la importancia de que este sistema sea rápido y confiable.

10.- ¿Considera usted factible la aplicación de una auditoría informática en la cooperativa?

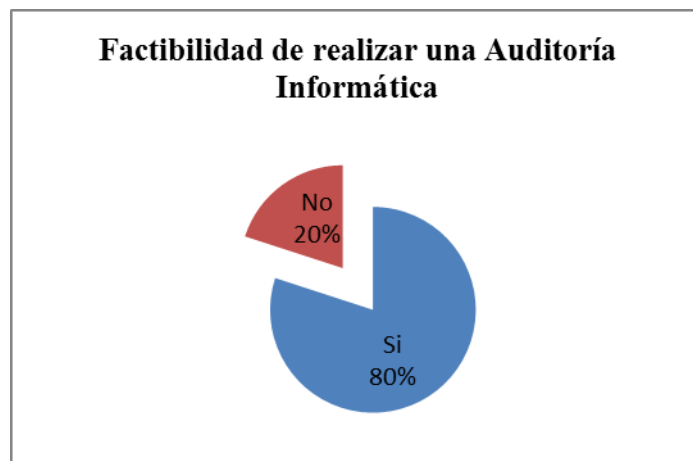
**Tabla N° 2.10**

### Factibilidad de realizar una auditoría informática

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	2	20%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**FUENTE:** Personal de la Cooperativa  
**ELABORADO POR:** Las investigadoras

**Gráfico N° 2.10**



**FUENTE:** Personal de la Cooperativa  
**ELABORADO POR:** Las investigadoras

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la aplicación de pregunta planteada a 10 personas, el 80% respondió que es factible realizar una auditoría al sistema informático mientras que el 20% no está al tanto de que implicaría una auditoría informática por lo cual no están de acuerdo.

### *Conclusiones*

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” con el pasar del tiempo ha crecido como institución financiera, por tanto ha tenido varios cambios especialmente en la adquisición de sistemas informáticos actualizados bajo una red informática, con el fin de mejorar la atención de sus clientes como del personal que labora tanto en la matriz como en sus sucursales.
- ✓ Existen ciertas dificultades en el manejo del sistema informático que actualmente se utiliza en la institución, como es la demora de carga de información por ende existe falencias en el desarrollo de las actividades de sus usuario, lo que provoca un problema grave para el departamento informático.

- ✓ Existe un bajo índice de equipos que podría poner en riesgo la información guardada en los mismos debido a que están al borde de cumplir con su vida útil adicional a esto estos equipos no cuentan con ningún seguro de accidentes.
- ✓ La prioridad de la Cooperativa fue adquirir un sistema informático basado en su calidad mas no en el costo que este implique, lo cual beneficia de manera directa ya que de esta forma están cumpliendo con uno de los objetivos planteados por la alta gerencia y a su vez están brindando servicio de calidad a sus clientes.
- ✓ Mediante las entrevistas y las encuestas realizadas se analizó que es importante la aplicación de una Auditoría informática ya que los resultados del estudio permitirán que la alta gerencia tome decisiones que mejoren la utilización de los sistemas de información contribuyendo de esta manera al cumplimiento de metas y objetivos planteado.

### ***Recomendaciones***

- ✓ Seguir manteniéndose pendientes a las nuevas tendencias tecnológicas del medio con el fin de sostener el adecuado crecimiento financiero y con esto se pueda ofrecer servicios de calidad a sus usuarios, cumpliendo con las políticas y reglamentos tanto internos como externos establecidos.
- ✓ Brindar a cada uno de los usuarios del sistema constantemente capacitaciones referentes a la utilización del sistema informático esto permitirá la familiarización de su uso y permitirá desarrollar las actividades cotidianas de forma rápida y oportuna.
- ✓ Verificar los equipos que ya cumplen con su vida útil para poder cambiarlos de manera rápida con el fin que conste en el inventario todos

los equipos con sus respectivos seguros y al información detallada que en un futuro será de vital importancia, a la vez permitirá desarrollar las funciones del usuario de manera eficiente.

- ✓ Vigilar constantemente que el programa cumpla a cabalidad con las características por las cuales fue adquirido e implementado en la Cooperativa con propósito de cumplir con los estándares de calidad emitidos por las entidades externas.
- ✓ Aplicar una Auditoría Informática que permita analizar, verificar y brindar información que sea pertinente al momento de la tomar decisiones de la alta gerencia en conjunto con el área informática con la finalidad de poder lograr el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos.

## **CAPÍTULO III**

### **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA INFORMÁTICA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE”, UBICADA EN LA PARROQUIA ELOY ALFARO CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI AL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”**

#### **3.1 Introducción**

El capítulo se enfoca al desarrollo de una práctica de Auditoría Informática aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” del cantón Latacunga siendo esta Auditoría aquella que permitirá evaluar el manejo de los



sistemas informáticos, comprobar la confiabilidad de la información y evidenciar la correcta utilización de los sistemas informáticos.

Para ello nos guiaremos en tres principales archivos que se detallan a continuación:

Archivo de planificación en el cual se puede plantear la forma, espacio y tiempo en el que se desarrollara cada una de las actividades planteadas para el desarrollo del ejercicio, este archivo a su vez se divide en preliminar, estratégica, específica cada una con su debida supervisión.

El archivo permanente acoge todas las actividades que se desarrolla en la actualidad en la cooperativa, contratos elaborando con sus clientes, esta información permite realizar un análisis FODA que arroje los principales problemas que asechen a la institución.

En archivo corriente se detallara la información mediante los papeles de trabajo con sus respectivos hallazgos, cruce de información, en este archivo se define la estructura del informe a presentar, y como fase ultima esta la comunicación de resultados a los representantes de la cooperativa.

### ***3.2 Justificación***

La Auditoría Informática aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”, ubicada en la Parroquia Eloy Alfaro Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi tiene por finalidad cubrir las debilidades que posee la instituciones financiera, por ser uno de los sectores de constante crecimiento económico, de allí nace la necesidad urgente de plantear el análisis de los sistemas informáticos, también se recalca que en una época de alta competitividad de servicios es necesario estar alerta a las exigencias y expectativas tecnológicas de los clientes.

La Auditoría informática aplicada permitirá a la alta gerencia la toma de decisiones lo cual admitirá la consecución de los objetivos y metas propuestas, ya que el buen manejo de la información mediante el sistema informático garantizara

la optimización de tiempo y recursos a cada uno de sus usuarios, dando paso al mejoramiento continuo de los servicios que presta como institución financiera.

El alcance de la Auditoría es evaluar los principales factores que implican fallas en la utilización de los sistemas informáticos los cuales desvían el buen desempeño de las labores diarias que realiza el personal, ayudando directamente a la alta gerencia puesto que desde ahí se toman decisiones encaminadas al buen funcionamiento de la institución, de la misma manera es beneficioso para el departamento de sistemas ya que se centralizaran en la solución de problema principal, apoyando cada una de las debilidades del personal que aún no se ha adaptado al manejo de los programas

Para la evaluación de la auditoria informática se tomara únicamente como indicio información necesaria, relevante y actual ya que no se ha desarrollado auditorias entorno al manejo de los sistemas informáticos que se mantiene en la institución, razón por la cual la información emitida luego de evaluación será fructífera para el constante crecimiento de la cooperativa en lo referente a lo tecnológico en la prestación de sus servicios con calidad.

### **3.3 Objetivo de la Propuesta**

#### ***3.3.1 Objetivo General.***

Proporcionar una metodología que permitirá la aplicación de una Auditoria Informática a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”, con el fin de emitir un juicio acerca de la utilización de los sistemas informáticos.

#### ***3.3.2 Objetivos Específicos.***

- ✓ Elaborar los archivos de planificación, permanente, corriente la comunicación de resultados y su respectivo seguimiento, recopilando información relevante de la institución con el fin de analizarla de manera detallada.

- ✓ Obtener los hallazgos a través de la ejecución de la auditoría, mediante los cuales poder evaluar y evidenciar la información que se sustentara en los papeles de trabajo.
- ✓ Establecer Conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar la manipulación de la información que se maneja en el sistema informático de la cooperativa con la presentación de un informe.

### ***3.4 Desarrollo de la Propuesta***

Para alcanzar el objetivo con eficiencia y responsabilidad, se plantea una propuesta alternativa de la aplicación de la Auditoría Informática a los sistemas de informáticos de la Cooperativa, la cual se da conocer mediante la siguiente metodología:

## **PL 3 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

3.1 Memorándum de planificación específica

3.2 Informe sobre la evaluación de la estructura del control interno.





auditta®  
asesores

# Archivo de Planificación

ELABORADO POR: R.S.M.F.-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES "V & F"  
Auditoría Informática  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre



A

PLANIFICACIÓN

	Descripción
	Administración de la auditoría
	Planificación estratégica
3	Planificación específica

NOMBRE
Ing.Msc. Jorge Parreño Cantos
Wilma Verónica Araujo Tarco
María Fernanda Rojas Singaicho

CATEGORIA
Supervisor
Auditor Junior
Auditor Señor

**Revisado Por:**

\_\_\_\_\_

Fernanda Rojas  
Gerente

\_\_\_\_\_

Fecha

\_\_\_\_\_

Verónica Araujo  
Gerente

\_\_\_\_\_

Fecha

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



## AUDITORES "V & F"

Auditoría Informática  
Índice de Archivo de Planificación  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**1/2**



### **AUDITORÍA**

#### **CONTENIDO DE LA AUDITORÍA**

- 1.1 Carta de presentación
- 1.2 Propuesta Técnica
- 1.3 Propuesta Económica
- 1.4 Contrato de auditoría
- 1.5 Carta de cumplimiento
- 1.6 Distribución del trabajo
- 1.7 Marcas de Auditoría
- 1.8 Siglas a utilizar por los integrantes del Equipo
- 1.9 Cronograma de trabajo
- 1.10 Avances del trabajo
- 1.11 Personal del Cliente con quienes debemos coordinar el trabajo

#### **PL 2 PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA**

- 2.1 Memorándum de planificación
- 2.2 Conocimiento de la cooperativa
- 2.3 Conocimiento del sistema informático
- 2.4 Definición de componentes
- 2.5 Evaluación preliminar de riesgo
- 2.6 Matriz de evaluación preliminar de riesgos
- 2.7 Matriz FODA

ELABORADO POR: <b>R.S.M.F-A.T.W.V</b>	REVISADO POR: <b>P.C.J.A</b>
FECHA: <b>2014-2015</b>	FECHA: <b>2014-2015</b>



AUDITORES " V & F"  
Auditoria Informática  
Índice de Archivo de Planificación  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**2/2**



## ESPECÍFICA

3.1 Memorándum de planificación específica

3.2 Informe sobre la evaluación de la estructura del control interno.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015





AUDITORES " V & F "  
 Auditoría Informática  
 Programa de Auditoría  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**1/8**



- ✓ Conocer a la entidad determinando puntos críticos para efectuar el análisis correspondiente.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELABORADO POR	
			AUDITOR	FECHA
1	Elaboración de Contrato de Auditoría, propuesta de servicios, propuesta económica.		V&F Auditores	08/04/2014
2	Elaboración del cuestionario de control interno		V&F Auditores	15/04/2014
3	Determinación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.		V&F Auditores	15/04/2014
4	Determinar el nivel de riesgo preliminar para cada departamento.		V&F Auditores	17/04/2014
5	Elaboración del informe de cumplimiento de la fase incluyendo los resultados obtenidos de la evaluación preliminar de control interno.		V&F Auditores	24/04/2014

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoría Informática  
Administración de la Auditoría  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**2/18**



**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"VIRGEN DEL CISNE".**

Presente.

De nuestras consideraciones:

El objetivo de la presente es dar a conocer los servicios profesionales que nuestra Firma de Auditoría ofrece a la sociedad para satisfacer sus necesidades.

A continuación se detallan nuestros servicios profesionales:

- Auditoría Informática
- Auditoría de Gestión.
- Auditoría Financiera.

Por la favorable acogida que se sirva dar a la presente, nos suscribimos

Atentamente.

-----  
Ing. Fernanda Rojas  
**REPRESENTANTE LEGAL**

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015

## FIRMA DE AUDITORÍA V&F AUDITORES.



AUDITORES "V & F "  
Auditoría Informática  
Administración de la Auditoría  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**3/18**



ICA

objeto dar a conocer nuestra **PROPUESTA TÉCNICA**, para la  
servicios, considerando los siguientes puntos:

### a. ANTECEDENTES

Esta firma de Auditoría se identifica en el ámbito laboral como "V&F AUDITORES" se constituyó mediante escritura pública el 7 de Junio del 2012 otorgada ante el Notario Primero del Cantón Latacunga, Doctora María Elena Ramírez Parreño; y legalmente inscrita en el Registro Mercantil el 1 de Noviembre del 2012 bajo la partida No. **0135**. Domiciliada en la actualidad en la Provincia de Cotopaxi Cantón: Latacunga Ciudad: Latacunga Calle: Quito y Félix Valencia Teléfono: 032660-031; además poseemos nuestra página Web [v&faudidores@hotmail.es](mailto:v&faudidores@hotmail.es), contamos con nuestro RUC **051656764001** que somos una sociedad que brinda asesoramiento y servicios profesionales.

El directorio está conformado por ecuatorianas; Wilma Verónica Araujo Tarco (Presidenta fundadora), María Fernanda Rojas Singaicho (Gerente fundadores), Ing. Msc. Jorge Alfredo Parreño Cantos (Supervisor de la firma de Auditoría) entre otras mujeres y hombres de negocios.

Estos pasos iniciales formaron a "V&F AUDITORES", y le permitieron alcanzar grandes e importantes metas que lo han convertido en una institución de Auditores Independientes del Ecuador.

ELABORADO POR: R.S.M.F.-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
 Administración de la auditoría  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**4/18**



ría con enfoque empresarial, informático, operativo, financiero, de  
 pral idóneo para todos nuestros clientes y accionistas.

**VISION**

Ser la empresa de auditoría líder del centro de país con expansión territorial nacional e internacional hacia el año 2020, contando con personal calificado para enfrentar las actualizaciones y cambios, brindando a nuestros clientes confianza seguridad en todos los trabajos encomendados.

**OBJETIVO**

Ejecutar Auditorías Externas para empresas públicas o privadas en todas las áreas sean estas informáticas, financieras, operativas, administrativas, de gestión etc. mediante trabajo oportuno y confiable, para satisfacer las necesidades de quien lo requiere.

**EQUIPO DE TRABAJO**

El equipo de trabajo estará dirigido por un socio de la firma, Ing. Msc. Jorge Alfredo Parreño Cantos, auditor CPA con licencia profesional # 20405 quien será el responsable de asegurar que reciban un servicio de la más alta calidad. El trabajo de campo será ejecutado por personal capacitado y experimentado en el área Contable, Wilma Verónica Araujo Tarco, auditora CPA con licencia profesional # 18097, y María Fernanda Rojas Singaicho auditor CPA con licencia profesional # 18904.

-----

Ing. Fernanda Rojas

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Administración de la auditoria  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**5/18**



**IDENTIFICACIONAL:**

Nombre: Verónica Araujo Tarco



Lugar y Fecha de nacimiento: Latacunga 31 de Julio de 1989

Nacionalidad: Ecuatoriana.

Cédula de Ciudadanía: 050327803-8

Edad: 24 años.

Estado Civil: Soltera

Teléfono: 09979182189

e-mail orev.18@hotmail.com

Dirección: Barrio Niagara Mirador calle Principal Frente al Puente Desnivel

### **ESTUDIOS**

PRIMARIA Once de Noviembre

SECUNDARIA Colegio Técnico Luis Fernando Ruiz

SUPERIOR Universidad Técnica de Cotopaxi

### **TÍTULOS**

Bachiller Técnico Polivalente en Secretariado – Contabilidad.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
 Auditoria Informática  
 Administración de la auditoria  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**6/18**



**NACIONAL:**

Fernanda Rojas Singaicho



Lugar y Fecha de nacimiento: Latacunga 12 de junio de 1990

Nacionalidad: Ecuatoriana.

Cédula de Ciudadanía: 050327803-8

Edad: 24 años.

Estado Civil: Casada

Teléfono: 0987898960

e-mail mafer.rojas.18@hotmail.com

Dirección: Barrio Sigsicalle Sur

**ESTUDIOS**

PRIMARIA Once de Noviembre

SECUNDARIA Colegio Técnico Luis Fernando Ruiz

SUPERIOR Universidad Técnica de Cotopaxi

**TÍTULOS**

Bachiller Técnico Polivalente en Secretariado - Contabilidad.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Administración de la auditoria  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**7/18**



Latacunga 10 de abril del 2014

Lcda. Gladis Cofre

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"**

Presente

Quien suscribe, María Fernanda Rojas Singaicho en calidad de representante legal de V&F AUDITORES después de haber examinado las bases se presenta la Propuesta Económica para la realización de la Auditoria Informática en el periodo 01 Enero al 31 de Diciembre del 2012.

El proponente declara que conoce y acepta todo cuanto le corresponde a legales relacionadas con el tipo de contrato, vigentes en la república del Ecuador que le permiten desarrollarse como entidad.

Por tratarse de una practicidad estudiantil esta auditoria informática se la realizara sin fines de lucro económico, comprometiéndose únicamente a entregar terminados los informes del estudio realizado en un plazo máximo de cinco meses.

El proponente acepta iniciar las negociaciones previas a la suscripción del contrato respectivo dentro del plazo que se acordare en la notificación, si su propuesta fuese aceptada.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoría Informática  
Administración de la auditoría  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**8/18**



### COSTO DE MATERIALES

	CANTIDAD	V/U	TOTAL
<b>Papel Continuo</b>	500. u	0.03	15.00
<b>CD</b>	5. u	0.5	2.50
<b>Dispositivo USB</b>	2. u	9.7	19.40
<b>Lápiz</b>	5. u	1.2	6.00
<b>Carpetas Archivadora</b>	5. u	2.3	11.50
<b>Borrador</b>	5. u	0.3	1.50
<b>TOTAL MATERIALES</b>	522	14.30	<b>55.90</b>

FUENTE: Entidad externa  
ELABORADO POR: Las Investigadoras

**ATENTAMENTE:**

-----

V&F AUDITORES  
ING. Fernanda Rojas  
**REPRESENTANTE LEGA**

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015





UDITORES " V & F "  
Auditoría Informática  
Administración de la auditoría  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**9/18**



**1 AUDITORÍA**  
**L 014**  
**E** En el Cantón Latacunga Barrio San Felipe se celebra el contrato de Auditoría entre la Lda. Gladis Cofre Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cisne", y la Representante Legal de la Firma **V&F Auditores Ing. María Fernanda Rojas Singaicho** en cuyo contrato se especifican los derechos y obligaciones de las partes.

**CLAUSULAS:**

**Primera.-** Los auditores realizarán la Auditoría Informática en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cisne" en el lapso de cinco meses a partir de la firma del contrato al completar la Auditoría emitirán un informe que contendrá su opinión técnica sobre los puntos examinados y sobre la información. Adicionalmente los auditores informarán a los Administradores sobre las debilidades significativas del Manejo de los Sistemas Informáticos.

**Segunda.-** Los auditores realizarán su trabajo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. En consecuencia, en bases selectivas obtendrán la evidencia justificativa de la información incluida en los equipos e instalaciones informáticas.

**Tercera.-** Los administradores de la Cooperativa son los responsables de la entrega de información del área a la cual se ha hecho referencia anteriormente por parte de los auditores, debidamente autorizados y firmadas dentro del plazo convenido.

ELABORADO POR: <b>R.S.M.F-A.T.W.V</b>	REVISADO POR: <b>P.C.J.A</b>
FECHA: <b>2014-2015</b>	FECHA: <b>2014-2015</b>



AUDITORES " V & F "  
Auditoría Informática  
Administración de la auditoría  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**10/18**



Conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, los auditores harán consultas a los administradores y a otras personas sobre la información contenida en los libros y documentos de la entidad. Así tales normas exigen que los auditores obtengan de los administradores una carta de manifestaciones del área.

Los resultados de las pruebas de Auditoría, la respuesta a las consultas de los auditores y la carta de manifestaciones constituyen la evidencia en que los auditores pretenden basarse para formar conclusiones y recomendaciones sobre lo examinado.

**Quinta.-** El presente contrato tiene por objeto exclusivo la realización de la Auditoría Informática a la Cooperativa en los términos previstos en la legislación, quedando excluido del mismo cualquier otra actuación profesional, que se encomiende por la Institución a los auditores.

**Sexto.-** Debido a que la Auditoría Informática corresponde a un trabajo de investigación, no tendrá ningún costo, los gastos y honorarios en que se incurrirá serán asumidos en su totalidad por la firma Auditora.

F.-----  
Lcda. Gladis Cofre  
**GERENTE GENERAL**  
**VIRGEN DEL CISNE**

F.-----  
ING.CPA. Fernanda Rojas  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**V&F ASOCIADOS**

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Administración de la auditoria  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**11/18**



### 1.5 CARTA DE CUMPLIMIENTO

Latacunga 10 de abril del 2014

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

De acuerdo con su solicitud realizaremos una Auditoria Informática a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cisne" al 30 de diciembre del 2013 a los correspondientes equipos e instalaciones informáticas.

Por medio de la presente tenemos el agrado de realizar nuestra Auditoría de acuerdo y dando cumplimiento a las NAGA (Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas), las NIAS( Normas Internacionales de Auditoría) y el COBIT (Objetivos de control para tecnología de información y tecnologías relacionadas), cumpliendo con los Principios informáticos establecidos.

Una Auditoría incluye el examen sobre una base de pruebas, de la evidencia que soporta los datos informáticos aplicando un respectivo Control Interno dentro de la empresa.

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 para dar cumplimiento a la respectiva Auditoria

**ATENTAMENTE**

-----  
María Fernanda Rojas

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
 Auditoría Informática  
 Administración de la auditoría  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**12/18**



**TRABAJO**

**DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Planificación y programación	Equipo auditor
Contacto preliminar	Gerente de la firma y Gerente de la empresa
Elaboración de la propuesta	Equipo auditor
Presentación de la propuesta	Auditora responsable
Visitas Equipo auditor	Equipo auditor
Ejecución	Equipo auditor Auditor Supervisor
Informe Auditor Supervisor.	Auditor Supervisor

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoría Informática  
Administración de la auditoría  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**13/18**



ORÍA

### CUADRO N° 3.2 SIGLAS

Símbolo	Significado
§	Cotejado con documento
√	Cumple con atributo y clave de control
Y	Verificado Físicamente.
»	Programa Verificado
@	Cotejado contra fuente externa
P/A	Procedimiento no aplicable
H 1-n	Hallazgo de Auditoría
¥	Confrontado con inventario

FUENTE: Las Investigadoras

ELABORADO POR: Las Investigadoras

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
 Auditoría Informática  
 Administración de la auditoría  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**14/18**



**UTILIZAR POR LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO**  
**CUADRO N° 3.4 SIGLAS A UTILIZAR**

SIGLAS	INTERPRETACIÓN	CARGO
R.S.M.F	Rojas Singaicho María Fernanda	Auditor Sénior
A.T.W.V	Araujo Tarco Wilma Verónica	Auditor Junior
P.C.J.A	Parreño Cantos Jorge	Auditor Jefe y Supervisor.

**FUENTE:** Las Investigadoras  
**ELABORADO POR:** Las Investigadoras

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



### 1.9 CRONOGRAMA DE TRABAJO

PROGRAMA DE TRABAJO  
AUDITORIA INFORMATICA

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DURACION					
			Sep	Oct	Nov	Dicm	Enero	
1	Visita previa - Obtener información	Equipo de Auditoria						
2	Planificación de la Auditoria	Equipo de Auditoria						
3	Archivo de Planificación	Equipo de Auditoria						
4	Planificación de la Auditoria	Equipo de Auditoria						
5	Planificación Estratégica	Equipo de Auditoria						
6	planificación Especifica	Equipo de Auditoria						
7	Archivo Permanente	Equipo de Auditoria						
8	Información General	Equipo de Auditoria						
9	Recopilación de información	Equipo de Auditoria						
10	Análisis del sistema	Equipo de Auditoria						
11	Archivo Corriente	Equipo de Auditoria						
12	Conocimiento del sistema	Equipo de Auditoria						
13	Instalaciones y equipos auditados	Equipo de Auditoria						
14	Carta A Gerencia	Equipo de Auditoria						
15	Hojas de puntos de control	Equipo de Auditoria						
16	Borrador del informe	Equipo de Auditoria						
17	Informe final	Equipo de Auditoria						



ELABORADO POR: <b>R.S.M.F-A.T.W.V</b>	REVISADO POR: <b>P.C.J.A</b>
FECHA: <b>2014-2015</b>	FECHA: <b>2014-2015</b>



**AUDITORES " V & F "**  
 Auditoría Informática  
 Administración de la auditoría  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**16/18**

1.1



**TRABAJO**

**AVANCE DEL TRABAJO**

	FECHAS DE EJECUCIÓN	RESPONSABLES	CARGO
02-04-2014	Visita Previa	Verónica Araujo	Auditor
10-04-2014	Visitas para el recabar información para el archivo permanente	Verónica Araujo Fernanda Rojas	Audidores
14-04-2014	Trabajo de la firma Auditora para elaboración del archivo permanente y contrato de Auditoría	Verónica Araujo Fernanda Rojas	Audidores
16-04-2014	Visita Para solicitar información para el archivo de planificación	Verónica Araujo Fernanda Rojas	Audidores
29-04-2014	Elaboración del archivo de planificación y entrega del Archivo	Verónica Araujo Fernanda Rojas	Audidores

**FUENTE:** Las Investigadoras  
**ELABORADO POR:** Las Investigadoras

En el proceso de Auditoría Informática la que se empezó a llevar a cabo se puede mencionar que se ha logrado hasta el momento realizar la conformación de la guía básica para la conformación del legajo de Archivo Permanente así como también del Archivo de Planificación en sus primeras instancias podemos determinar que se ha podido conocer los antecedentes, su estructura orgánica, la ubicación de los equipos, los recursos humanos con los que cuenta los sistemas y documentación que posee.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015





AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Administración de la auditoria  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**17/18**



Como resultado de los trabajos que hemos podido tener un visión de qué tipo de organización es la que vamos a examinar y poder realizar un análisis previo de los aspectos que deberemos tomar en cuenta para la ejecución de las siguientes fases de auditoria.

Se ha llevado a cabo la firma de contrato previa la presentación de nuestra propuesta de servicios como firma auditora V&F audita para ejecutar la Auditoría y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Ltda., con el fin de entregar toda la documentación que revelé el trabajo de la firma auditora.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoría Informática  
Administración de la auditoría  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL1**  
**18/18**



### 1. FUENTE CON QUIEN DEBEMOS COORDINAR

Las personas con quienes es necesario coordinar el trabajo de Auditoría Informática son las que muestran a continuación con su respectivo cargo.

### PERSONAL QUE DEBEMOS COORDINAR EL TRABAJO

CARGO	NOMBRE
Gerente	Lcda. Gladis Cofre
Jefe del Área Informática	Ing. Oscar Chiluisa
Servicio al Cliente	Sr. Mentor Lasiquisa

FUENTE: Las Investigadoras

ELABORADO POR: Las Investigadoras

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoría Informática  
Planificación Estratégica  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL2**  
**1/12**

2.



## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "VIRGEN DEL CISNE"

### AUDITORÍA INFORMÁTICA

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013.

#### 1.1. ANTECEDENTES

Por medio de un pedido de autorización para realizar una Auditoría en la Cooperativa Virgen del Cisne de la provincia de Cotopaxi, nuestra firma V&F Auditores, presento la propuesta de servicios, misma que fue aprobada por parte de la Institución con el objeto de que nuestra firma realice la Auditoría pertinente, en tal virtud se procedió a acordar ciertos parámetros entre las partes, con ello la presentación de las actividades que se van a desarrollar para poder auditar los equipos y sistemas a manejarse en la institución.

En tanto se ha iniciado la elaboración de los archivos correspondientes para realizar de una manera ordenada la ejecución de la Auditoría, procediendo la institución a facilitarnos la documentación requerida para dar inicio al proceso.

#### OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- ✓ Determinar las falencias existentes en el manejo de la información que se opera a través del sistema informático con el que cuenta la institución.
- ✓ Evaluar sistema de comunicación entre la red que se ha implementado en la cooperativa.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoría Informática  
Planificación Estratégica  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL2**  
**2/12**



conocimiento que mantienen los miembros de la cooperativa en el programa informático que utilizan en sus labores diarias.

### **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Cubrirá el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013 y se examinará los aspectos de sistemas informático, procedimientos, documentación y utilización del hardware.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



2. **MODELO DE LA COOPERATIVA**

Al inicio de la década de los años 80, la comunidad, a  
 medida que se iba desarrollando, decide crear la  
 Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cisne" para responder a aquellas  
 necesidades del sector, trabajando con  
 lealtad, compromiso, responsabilidad y  
 noble ejemplo de una vida dedicada a  
 sembrar la semilla de la Cooperación,  
 otorgando servicios de ahorro y crédito en la  
 comunidad.

En febrero del 2006 obtuvo la personería jurídica con su Acuerdo Ministerial 00708 de febrero 10 del 2006 inscrita en el Registro General de Cooperativas con N° de Orden 6857 del 04 de Mayo del 2006.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cisne", en el Ecuador, es una sociedad de hecho dedicada a la intermediación financiera con productos y servicios para la Microempresa. En la actualidad cuenta con más de 9500 socios, en su mayoría: comerciantes, agricultores, artesanos, empleados públicos y privados, transportistas, etc.

Su capital está formado con las aportaciones de todos los socios y ahorros de sus depositantes, quienes han ido aportando en base a la confianza generada durante todos estos años de trabajo. En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cisne" cuenta con 4 Agencias (Pujilí, La Mana, Quito Sur, Moraspungo) y su oficina Matriz en la ciudad de Latacunga.



ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
 Auditoría Informática  
 Planificación Estratégica  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL2**  
**4/12**

M  
 “  
 b  
 financiera, que  
 oportunos y de  
 calidad, con enfoque de rentabilidad  
 mutua orientados a satisfacer las  
 necesidades financieras de la comunidad  
 permitiendo contribuir al desarrollo socio-  
 económico de nuestros socios y clientes”.



**VISIÓN**

“En el 2015 somos una Institución líder en nuestro segmento en la prestación de servicios financieros con talento humano competitivo y comprometido con la Institución con indicadores financieros y sociales de calidad”.

**VALORES INSTITUCIONALES**

Identidad cultural e institucional Fundamentamos la calidad de nuestros servicios financieros articulados con valores y tradiciones ancestrales en los cuales el respeto a la naturaleza así como a los seres humanos es fundamental para alcanzar el un buen futuro Corporativo.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
 Auditoría Informática  
 Planificación Estratégica  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL2**  
**5/12**

Au... organizacional para brindar servicios financieros a través de la  
 co... petando las leyes del Ecuador; especialmente buscando  
 co... zador de la vida en plenitud.

Responsabilidad social Identificación práctica con los problemas de la comunidad  
 propendiendo la contribución activa y voluntaria del mejoramiento social, económico y  
 ambiental de la comunidad.

Igualdad, en nuestra institución llevamos la filosofía "Trata a los demás, como te gustaría que  
 te traten a ti".

**PERSONAL DIRECTIVO**

Está conformado por las siguientes personas los mismos que ocupan el respectivo cargo.

CARGO	NOMBRE
Presidente Asamblea General	Sr. Ramiro Arequipa
Gerente	Lcda. Gladis Cofre
Secretario Administrativo	Sr. Luis Tigasi
Contador General	Ing. Mayra Jácome
Asistente de Contabilidad	Srta. Mirian Chango
Sistemas	Ing. Oscar Chiluisa
Créditos y Cobranzas	Sr. Guido Ronquillo
Asesor de Crédito	Sr. Sergio Tandalla
Caja	Sta. Jenny Muso
Información	Sr. Mentor Lasiquisa

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



## ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS, SISTEMAS O PROCESOS

### Políticas de Activos Fijos

En lo que respecta al manejo de Activos Fijos que posee la entidad especialmente en equipos de cómputo cuentan con un técnico q no es de planta pero es quien da mantenimiento y evalúa el funcionamiento pleno del respectivo activo e informa el momento en el cual este debería ser dado de baja sustituyéndolo por otro.

✓ Políticas, Porcentajes de Amortización y Depreciación

La entidad se maneja mediante los porcentajes que la ley estipula, mediante el método de línea recta. A continuación se presenta la tabla con los bienes que la entidad auditada posee y su respectivo porcentaje de depreciación:

**TABLA N° 3.3 PORCENTAJE DE AMORTIZACIÓN**

<b>BIEN</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muebles de Oficina	10%
Equipo de Oficina	10%
Motocicleta	20%
Programas de Computación	33.33%

FUENTE: Las Investigadoras  
ELABORADO POR: Las Investigadoras

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015





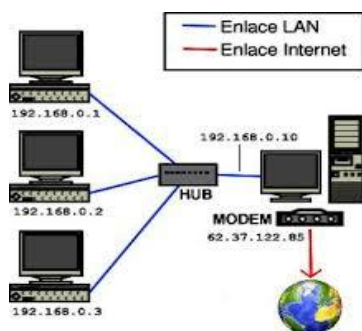
## EL SISTEMA INFORMÁTICO

### I (x): Redes de Área Local

Es un sistema de comunicación entre computadoras que permite compartir información, con la característica de que la distancia entre las computadoras debe ser pequeña. Estas redes son usadas para la interconexión de computadores personales y estaciones de trabajo. Se caracterizan por: tamaño restringido, tecnología de transmisión (por lo general broadcast), alta velocidad y topología.

Son redes con velocidades entre 10 y 100 Mbps, tiene baja latencia y baja tasa de errores. Cuando se utiliza un medio compartido es necesario un mecanismo de arbitraje para resolver conflictos. La tecnología LAN Inalámbrica le ofrece a las Empresas en Crecimiento la posibilidad de tener redes sin problemas, que sean rápidas, seguras y fáciles de configurar.

Seguridad en los pares trenzados para redes LAN. Alternativa a la red LAN. Habra red cableada y estaciones de trabajo estacionarias con servidores LAN. Estas redes LAN INALÁMBRICAS no requieren cables para transmitir señales, sino que utilizan ondas de radio o infrarrojas para enviar paquetes (conjunto de datos) a través del aire.



Las redes LAN inalámbricas ofrecen diversas ventajas porque pueden ser móviles. Los beneficios son evidentes para computadoras portátiles y computadoras de escritorio, dado que el usuario puede verdaderamente trasladarse de un punto a otro y permanecer conectado a la red LAN y a sus recursos.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Planificación Estratégica  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL2**  
**8/12**

## 2. COMPONENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito desarrolla sus actividades funcionales con cuatro departamentos principales que se detallan, a continuación:

**Gerencia.-** Cuenta con una persona que no tiene un título profesional de tercer nivel, además carece de conocimientos en informática en relación al mantenimiento y su seguridad de los equipos e instalaciones.

**Contabilidad.-** Esta encargada de planificar y ejecutar las actividades del departamento; así como realizar los procesos y cuadros derivadas de las operaciones contables en forma ágil, oportuna y eficiente de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos establecidos. Consta con 5 personas los cuales están distribuidos de la siguiente manera; una Contadora General, con título profesional, un auxiliar contable, egresado en Contabilidad y Auditoría, Una cajera, bachiller en Ciencias Sociales y la otra cajera, bachiller en Contabilidad

**Asesor de Crédito.-** Cuenta con un solo responsable que no posee formación profesional únicamente tiene el título de Bachiller en Contabilidad.

**Sistemas.-** Esta encargado de analizar, desarrollar y dar mantenimiento a programas y sistemas automatizados de procesos de datos, de acuerdo a los objetivos y necesidades de la Cooperativa, con el propósito de optimizar, agilizar y dar soporte a las actividades técnicas administrativas y financieras de la institución. Este departamento cuenta con el Jefe Informático con título de tercer Nivel en Informática y un asistente egresado de la universidad.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
 Auditoría Informática  
 Planificación Estratégica  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL2**  
**9/12**



**EVALUACIÓN PRELIMINAR DE RIESGOS**  
**8.8 EVALUACIÓN PRELIMINAR DE RIESGO**

	<b>RIESGO</b>	<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	<b>ENFOQUE DE AUDITORÍA</b>	<b>INSTRUCCIÓN PARA LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>
Área administrativos	Riesgo Inherente Bajo	Utilizaciones adecuadas de los equipos e instalaciones eléctricas	Pruebas Sustantivas Pruebas de Cumplimiento	* Verificación de las instalaciones alámbricas e inalámbricas, estado de los equipos informáticos * Verificación de políticas predeterminadas
Área Contabilidad	Riesgo Inherente Bajo	Cumplimiento de Obligaciones para adquisición de bienes y servicios Informáticos	Pruebas de Cumplimiento	* Revisión de políticas para la adquisición de bienes y servicios informáticos, considerando las necesidades de los departamentos.
Área Créditos	Riesgo Inherente Alto	Utilizaciones adecuadas de los equipos e instalaciones eléctricas	Pruebas Sustantivas	Revisión de presupuestos.
Área Informática	Riesgo Inherente Alto		Pruebas Sustantivas Pruebas de Cumplimiento	Revisión de Políticas

ELABORADO POR: R.S.M.F.-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoría Informática  
Planificación Estratégica  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL2**  
**10/12**

2.6

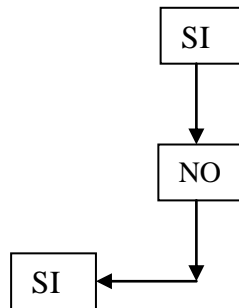


## EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO:

Clave para el Departamento Administrativo.

### Identificar Controles Claves

### GRAFICO N° 3.1 EL SISTEMA INFORMATICO QUE UTILIZAN CUMPLE LAS NECESIDADES REQUERIDAS

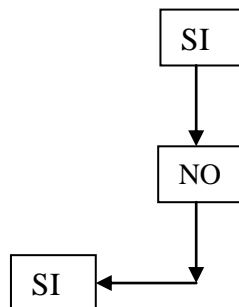


### Controles Clave para el Departamento Informático

#### Identificar Controles Claves

- ✓ Valida las afirmaciones contenidas en los Sistemas Informáticos.
- ✓ Se ven vulnerados por los controles generales o por el ambiente de control.
- ✓ Resulta conveniente probar su funcionamiento en término de eficiencia en el trabajo de Auditoría

### GRÁFICO N° 3.2 POLÍTICAS PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS



ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoría Informática  
Planificación Estratégica  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL2**  
**11/12**

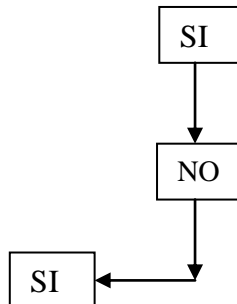


### Controles Clave para el Departamento Informático

#### Identificar Controles Claves

- ✓ Valida las afirmaciones contenidas en los Sistemas Informáticos.
- ✓ Se ven vulnerados por los controles generales o por el ambiente de control.
- ✓ Resulta conveniente probar su funcionamiento en término de eficiencia en el trabajo de Auditoría

#### GRÁFICO N° 3.3 POLÍTICAS PARA EL USO DE MEDIOS INFORMÁTICOS



### Controles Clave para el Departamento Informático

#### Identificar Controles Claves

- ✓ Valida las afirmaciones contenidas en los Sistemas Informáticos.
- ✓ Se ven vulnerados por los controles generales o por el ambiente de control.
- ✓ Resulta conveniente probar su funcionamiento en término de eficiencia en el trabajo de Auditoría

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



2



	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cooperativa líder con buen nombre en el mercado.</li> <li>✓ Alto crecimiento.</li> <li>✓ Clientes leales y permanente captación de nuevos socios.</li> <li>✓ Solvencia patrimonial adecuada</li> <li>✓ Sistemas informáticos probado con capacidad de soporte crecimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amplio mercado objetivo.</li> <li>✓ Crecimiento del sector micro empresarial.</li> <li>✓ Nuevos productos y servicios.</li> <li>✓ Mejora del servicio al cliente con cajeros automáticos.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de planes y programas</li> <li>✓ Poco nivel de organización.</li> <li>✓ Falta de capacitación al personal.</li> <li>✓ Concentración en depósitos a plazo.</li> <li>✓ Área de auditoria requiere fortalecerse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alta competencia</li> <li>✓ Inestabilidad política y económica del país.</li> </ul>

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Planificación Específica  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL3**  
**1/3**

### 3.1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "VIRGEN DEL CISNE."

**Tipo de Auditoria:** Informática

**Periodo:** 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

**Preparado por:** "V&F AUDITORES S.A"

**Responsables:** Jefe Ing. Fernanda Rojas

Auditor Junior Ing. Verónica Araujo

Supervisor Ing. Msc. Jorge Alfredo Parreño Cantos

**Fecha de Emisión:** 01/06/2014

**Objetivos de la visita final:**

- ✓ Verificar el sistema con la que la cooperativa realiza sus actividades diarias.

**Matriz de decisiones por componente:**

Luego de haber efectuado respectivo observación de los departamentos con las que cuenta se concluye que el riesgo inherente que existe en estos departamentos es moderado por consiguiente el riesgo de control es bajo, se ha establecido como control clave la eficiencia de la comunicación de información.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Planificación Específica  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL3**  
**2/3**



De acuerdo con el análisis realizado en los programas se persiguen objetivos específicos como, determinar la eficiencia y eficacia del sistema e instalaciones que a diario labora de la misma manera la utilización de la información.

**Personal Requerido:**

- ✓ **Tutor:** Ing. Msc. Jorge Alfredo Parreño Cantos
- ✓ **Auditor Jefe:** Ing. Fernanda Rojas
- ✓ **Auditor Supervisor:** Ing. Msc. Jorge Alfredo Parreño Cantos
- ✓ **Auditor Sénior:** Ing. Verónica Araujo

**Tiempo Estimado:** Quince días, tres horas diarios de trabajo.

**Firmas:**

-----  
María Fernanda Rojas

**Auditor Jefe**

**"V&F AUDITORES S.A"**

-----  
Ing. Msc. Jorge Parreño

**Auditor Supervisor**

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015





AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Planificación Específica  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**APL3**  
**3/3**

### 3.2 EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL IN BASE AL CUMPLIMIENTO DE LA FASE

Al de manera general la organización presenta deficiencias en la separación de funciones por que cuenta con un reducido número de personal lo cual afecta la atención al cliente especialmente los días sábados que existe gran afluencia de socios y dificulta la prestación de servicios.

El servicio informático forma un aspecto importante en la empresa, la dificultad de estos sistemas automáticos se presenta al momento de cargar cierta información que otro usuario está manteniendo en la red. El personal de la empresa no puede resolverlos por falta de conocimientos, por lo que el personal técnico de la empresa no es permanente y se tarda en solucionar aproximadamente 1 día posteriores al llamado dependiendo la dificultad del problema.

El no contar con una infraestructura adecuada que a su vez es muy reducida para la separación de departamentos especialmente en la atención al cliente. Los equipos e instalaciones no cuentan con ninguna prima de seguros que lo proteja ante alguna adversidad inesperada.

De tal forma que el Equipo de Auditoria concluye que la auditoría debe continuar determinando sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Latacunga, 07 de junio del 2014

Atentamente.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



# *Archivo Permanente*

ELABORADO POR: <b>R.S.M.F-A.T.W.V</b>	REVISADO POR: <b>P.C.J.A</b>
FECHA: <b>2014-2015</b>	FECHA: <b>2014-2015</b>



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Índice de Archivo Permanente  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

AP  
1/2



**ARCHIVO  
PERMANENTE**

N <sup>a</sup>	Descripción
1	Información general
2	Actividades de servicio
3	Equipos e Instalaciones
4	Funciones Asignadas

NOMBRE
Ing.Msc. Jorge Parreño Cantos
Wilma Verónica Araujo Tarco
María Fernanda Rojas Singaicho

CATEGORIA
Supervisor
Auditor Junior
Auditor Señor

**Revisado Por:**

\_\_\_\_\_  
Fernanda Rojas  
Gerente

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Verónica Araujo  
Socio

\_\_\_\_\_  
Fecha

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoría Informática  
Índice de Archivo Permanente  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP**  
**1/2**



**AUDITORÍA**  
**GENERAL.**

1.1. Programa de auditoría

1.2. Informe de inicio de examen

1.3. Formulario de visita previa

1.4. Conocimiento general de la cooperativa en cuanto a su desarrollo tecnológico

1.5. Dirección de la matriz y sus sucursales

1.6. Base Legal

1.6.1. Normativa Externa

1.6.2. Normativa Interna

**AP2 ACTIVIDADES DE SERVICIO**

2. Servicios informáticos con los que cuenta el sistema

2.1. Internos

2.2. Externos

**AP3 EQUIPOS E INSTALACIONES**

3.1 Información de las instalaciones del sistema en los principales departamentos

3.2 Descripción del sistema informático utilizado

3.3 Respaldos

3.4 Inventario de los equipos de cómputo con lo que cuenta la cooperativa

3.5 Periodicidad en la elaboración de los informes sobre el funcionamiento del sistema

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Índice de Archivo Permanente  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP**  
**2/2**



A. **ADAS MEDIANTE ORGANIGRAMA Y MANUALES**

4. **Funciones de las áreas a las cuales se les integro el sistema informático**

ELABORADO POR: <b>R.S.M.F-A.T.W.V</b>	REVISADO POR: <b>P.C.J.A</b>
FECHA: <b>2014-2015</b>	FECHA: <b>2014-2015</b>



AUDITORES " V & F "  
 Auditoría Informática  
 Información General  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP 1**  
**1/113**



**OBJETIVO DE LA AUDITORÍA**

0

- ✓ Verificar los componentes a auditarse, mediante la aplicación de procedimientos, garantizando que el sistema informático y la red utilizada en la cooperativa funciones de una manera eficiente.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELABORADO POR	
			AUDITOR	FECHA
1	Elaboración de notificaciones de inicio de examen a funcionarios involucrados		V&F Auditores	01/05/2014
2	Elaboración de un formulario para la visita previa mediante una ficha de observación.		V&F Auditores	06/05/2014
3	Solicitar toda la documentación necesaria existente, organigrama estructural, funcional, base legal de creación, manuales, procedimientos, instructivos, reglamentos y más documentación que rija las actividades relacionadas al Sistema Informático.		V&F Auditores	16/05/2014
4	Solicitar un detalle de las áreas a las cuales se instaló el Sistema Informático.		V&F Auditores	18/05/2014
5	Solicitar un inventario de los equipos de cómputo de la Cooperativa.		V&F Auditores	18/05/2014
6	Solicitar un detalle del personal técnico que labora, en función al manejo de los equipos informáticos.		V&F Auditores	25/05/2014

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Información General  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP1**  
**2/13**

1.  O DE EXAMEN

Pa

D

ASUNTO: Informe de inicio de examen

Se comunica que la Firma Auditora V&F AUDITORES externa da inicio a la Auditoría Informática el 08 de abril del 2014, por el periodo 01 de Enero al 31 de diciembre.

Por la misma, agradeceré cualquier documentación que tenga relación con el examen mencionado y prestar toda la colaboración necesaria a fin de que los resultados logrados sean de beneficio para la institución.

.....

Ing. María Fernanda Rojas

Auditor General de V&F AUDITORES

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



**2. VISITA PREVIA**

:  
 Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne  
 y calle Panamá

**Teléfono:** 032 252 538

**Fecha de Creación de la Cooperativa:** 10 de febrero del 2006

**Funciones Principales:** Ahorro y Créditos

**Alcance del examen:** del 01 de Enero 2014 al 31 de Diciembre del 2014

PREGUNTA	SI	NO	AV.	OBSERVACION
Cuenta la Cooperativa con un departamento o área informática específica.	<b>X</b>			Se ha podido observar que si existe una área determinada para el departamento informático, pero es muy reducido el espacio.
El área informática cuenta con personal idóneo y suficiente.	<b>X</b>			El área informática cuenta con un jefe y un auxiliar informático, los dos mantienen conocimientos del área en el que se desenvuelven.
Ha sido evaluado por fuentes externas el sistema informático de la Cooperativa		<b>X</b>		Se han realizado otro tipo de auditorías pero no alguna que se centre específicamente en el departamento informático y sus alcances.
Se protege la información que se archiva.	<b>X</b>			Se realiza la recopilación mediante un pc el cual recopila cada movimiento o proceso q realice cada usuario en todo momento y esto se salvaguarda mediante un disco duro.
Se manejan clave de seguridad para acceder a los equipos	<b>X</b>			Para ingresar a todos los computadores se necesita de claves de acceso que porta únicamente el usuario de ese equipo excepto el de servicio al cliente
Cumple el paquete informático integrado con las expectativas del usuario.			<b>X</b>	En relación al cruce de información y la integración de trabajo en equipo que se ha logrado con esto es muy satisfactoria por parte de los usuarios pero si hay lagunas que deberían ser llenadas en base a capacitaciones.

ELABORADO POR: <span style="color: red;">R.S.M.F-A.T.W.V</span>	REVISADO POR: <span style="color: red;">P.C.J.A</span>
FECHA: <span style="color: red;">2014-2015</span>	FECHA: <span style="color: red;">2014-2015</span>





Auditoria Informática  
Información General  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP1**  
**4/13**

## 1. GENERAL DE LA COOPERATIVA EN CUANTO A SU D

En el año 1996 en el Barrio Chantan de la parroquia Eloy Alfaro se forma el banco comunal "Salud y Progreso", se inicia con el esfuerzo y necesidades de mujeres emprendedoras que buscaban mejores días para sus familias al ver esta iniciativa hubieron más personas que colaboraron para beneficiarse de créditos, su control y manejo al principio fue manual a la vez que este banco comunal mes a mes iván captando más personas que la integren fue creciendo es por ello que el año 2002 deciden trabajar con fondos propios y no depender de otras empresas o instituciones es ahí donde van creando políticas, estatutos, contratación de personal y hasta de un sistema que ayude el manejo del flujo de caja y créditos.

Al ver el constante desarrollo y crecimiento se ven en la necesidad de crear una Cooperativa de ahorro y crédito "Virgen del Cisne" esto se debe a la demanda de la población en donde se encontraba situada ya que es una población de producción y agricultura para ofrecer un servicio de calidad y eficiencia empiezan a contratar personal con experiencia, adquisición de un sistema para Cooperativas para tener un mejor control de las actividades que se realizaba a diario y tomar decisiones en caso de algún problema además sirve principalmente para automatizar los procesos que se llevan en cooperativas de ahorro y crédito, mediante este sistema se pueden vincular y consolidar tanto los procesos de atención a los socios como los procesos contables de la institución e incluso proporciona las herramientas que permitan realizar una buena gestión de la cartera de crédito.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Información General  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**API**  
**5 /13**



sus sucursales con las cuales se realizan cruces de información.

### **MATRIZ LATACUNGA**



**Av. Simón Rodríguez y Panamá, Barrio San Felipe, Parroquia Eloy Alfaro**

Se inaugura el 10 de abril de 2006, con una solidez Institucional gracias a la experiencia con nuestros primeros socios, a ellos se suman nuevos socios y clientes de la población dedicados al transporte, artesanía, empleados públicos y privados, productores y comercializadores de bloques.

Es el Centro de operaciones en donde se da el respectivo, control, seguimiento y vigilancia hacia las respectivas Agencias.

Los horarios de trabajo son: de 8:00 a 12:30 y de 13:30 a 17:00, cuentan con una hora de almuerzo.

ELABORADO POR: <b>R.S.M.F-A.T.W.V</b>	REVISADO POR: <b>P.C.J.A</b>
FECHA: <b>2014-2015</b>	FECHA: <b>2014-2015</b>



AUDITORES " V & F "  
 Auditoría Informática  
 Información General  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP1**  
**6/13**



**AGENCIA PUJILÍ**

**Calle José Joaquín de Olmedo y Belisario Quevedo**

Inició sus actividades el 01 de abril del 2007. Aquí la actividad financiera está enfocada a la agricultura y se trabaja en un 80% con el sector rural, que se dedica a la producción agrícola como papas, cebolla, ajo y otros.

**AGENCIA LA MANÁ**

**Calle 19 de Mayo y Carlos Lozada**

Servimos desde el 25 de enero del 2008. En este Cantón, la actividad financiera está destinada al desarrollo y producción de cacao, banano, cacao de ramilla (cacaguito), producción de leche y la mayoría para el comercio de estos productos. Estamos creando nuevas estrategias para este sector agrícola y ganadero, también para el sector urbano que no está alejado del desarrollo económico del subtrópico de Cotopaxi, de acuerdo a sus características y necesidades resultado de esto, son los microcréditos de pagos trimestrales y semestrales, dependiendo de cada actividad productiva.



ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
 Auditoria Informática  
 Información General  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**API**  
**7/13**



Agencia ubicada en el cantón **Moraspungo y Río Congo, sur de Quito**

Agencia fuera de la Provincia de Cotopaxi. Inició sus actividades en junio del 2009, como centro de captaciones para cotopaxenses que migraron a la capital por trabajo. En la actualidad los socios son del sur de Quito y de Cotopaxi que se benefician de todos nuestros productos y servicios.

Uno de nuestros retos es diseñar estrategias para llegar a los grandes comerciantes del sur de la Capital de la República.



**AGENCIA MORASPUNGO**

**Av. Primero de Junio junto al Parque Central**



Es la agencia más reciente, creada el 16 de agosto del 2010, paso a paso se ha ido estructurando de forma organizativa y operativa siguiendo los procedimientos al igual que el resto de Agencias, logrando un acercamiento a la población dedicada a la agricultura y ganadería con una excelente aceptación en los sectores fronterizos con las provincias de Bolívar y Los Ríos.

ELABORADO POR: <b>R.S.M.F-A.T.W.V</b>	REVISADO POR: <b>P.C.J.A</b>
FECHA: <b>2014-2015</b>	FECHA: <b>2014-2015</b>



1.6



La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cisne" es una institución financiera que practica la participación social según los lineamientos cooperativos y de cumplimiento legal, la misma que da lugar al desarrollo económico y productivo de la zona. La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cisne" se rige bajo las siguientes normativas vigentes:

### **1.6.1. Normativa externa**

#### **Ley de Cooperativas**

Son aquellas sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas, que tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Este reglamento determina los tipos de cooperativas por excepción y por su finalidad de interés social, constitución de la organización cooperativa, señalará los requisitos y procedimientos correspondientes a la aprobación y reforma de los estatutos, inscripción y demás actos referentes a la estructura orgánica y funcional de las organizaciones cooperativas, estipula el capital inicial de la cooperativa y la suma mínima que un socio debe pagar a cuenta de las aportaciones que suscriba.

Esta Ley estará encargada de presidir cada una de las actividades que la Cooperativa "Virgen del Cisne" desempeñe, ya que deberán sujetarse y cumplir con todos los requisitos que la misma establece, con el fin de llevar a cabo su creación, actividad y funcionamiento.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Información General  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**API**  
**9/13**



### Cooperativa financiera y contable (LOAFYC)

La ley es establecer, poner en funcionamiento y mantener en las entidades y organismos del sector público un conjunto de normas y procedimientos que integran y coordinen la gerencia financiera para lograr un empleo eficiente, efectivo y económico de los recursos humanos, materiales y financieros.

La aplicación de esta Ley en la Cooperativa permite conseguir la coordinación de la administración financiera de la entidad por medio de la unificación de criterios, facilitando la vinculación de los procesos de planificación y presupuesto, además de lograr una organización estructural y funcional lógica y eficiente de las actividades financieras.

### Código de trabajo

Es un marco jurídico que tiene por objetivo principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de los mismos.

Cubre a todos los trabajadores sin importar la forma de contratación, establecidos los derechos y obligaciones que tiene el empleador hacia el trabajador y viceversa a fin de que se mantenga un ambiente laboral favorable para el desarrollo de las actividades, el código establece que los sueldos y salarios se estipulan libremente, pero que en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos legales establecidos.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



**Políticas de los sistemas informáticos**

**Artículo 1°.-** El presente ordenamiento tiene por objeto estandarizar y contribuir al desarrollo informático en las diferentes áreas de la Empresa.

**Artículo 2°.-** Para los efectos de este documento, se entiende por Políticas en Informática, al conjunto de reglas obligatorias, que deben observar los Jefes de Sistemas responsables del hardware y software, siendo responsabilidad de la Administración de Informática, vigilar su estricta observancia en el ámbito de su competencia, tomando las medidas preventivas y correctivas para que se cumplan.

**Artículo 3°.-** La instalación del equipo de cómputo, quedará sujeta a los siguientes lineamientos:

- Los equipos para uso interno se instalarán en lugares adecuados, lejos de polvo y tráfico de personas.
- La Administración de Informática, así como las áreas operativas deberán contar con un croquis actualizado de las instalaciones eléctricas y de comunicaciones del equipo de cómputo en red.
- En ningún caso se permitirán instalaciones improvisadas o sobrecargadas.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Información General  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**API**  
**11/13**



La Cooperativa dispone de planes anuales y un estatuto interno que norma y regula las actividades dentro de la misma, lo que le permite controlar sus actividades y operaciones, evitando errores u omisiones.

### **Estatuto de la Cooperativa**

Es un conjunto de reglas que norman el funcionamiento interno, el mismo que fue elaborado por la alta gerencia de la Cooperativa, incluye disposiciones establecidas por mandato de la ley y reglamento, mismas que fueron aprobadas en Asamblea General de Socios por mayoría de votos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cisne" se creó el 22 de junio de 1992, mediante el acuerdo Ministerial N° 0000708, de febrero 10 del 2006, inscrita en el Régimen General de Cooperativa, con el número de orden 6857 de 04 de mayo.

El estatuto de la Cooperativa fue aprobado ante el Dr. Atahualpa Medina R., Subsecretario De Desarrollo Social Rural Y Urbano Marginal, mediante Memorando N° 104-DNC-JLTS-VAB-2006 y presentó la nómina de los socios fundadores de acuerdo a lo que estipula la Ley de Cooperativas.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015





AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Información General  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP1**  
**12/13**



Norma el funcionamiento de la Cooperativa sobre todo en aquellos puntos en los cuales se exige una definición más precisa entre lo que indica la ley y las condiciones particulares de la actividad que se realiza, el reglamento es considerado en la actualidad como un documento de vital importancia que asegura el desarrollo de las actividades.

De conformidad con los artículos 7 y 154 de la Ley de Cooperativas y el artículo 121 literal

- a) de su reglamento general, corresponde a l Ministerio de Bienestar Social, a través de la Dirección Nacional de cooperativas, aprobar los estatutos de la cooperativa.

Se manifestó

Art. 1.- Constituyese la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cine" con domicilio en la ciudad de Latacunga, provincia Cotopaxi, la misma que será de capital social y número de socios variable e ilimitada, de responsabilidad limitada a su capital social y duración indefinida, no obstante la cual, podrá disolverse y liquidarse por las caudales y en la forma establecida en la Ley de Cooperativas y el presente estatuto".

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Información General  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP1**  
**13/13**

**R**  **del sistema informático**

siguientes lineamientos:

acceso que permitan el uso solamente al personal autorizado para ello.

- ✓ Verificar la información que provenga de fuentes externas a fin de corroborar que esté libre de cualquier agente contaminante o perjudicial para el funcionamiento de los equipos.
- ✓ Mantener pólizas de seguros de los recursos informáticos en funcionamiento.
- ✓ En ningún caso se autorizará la utilización de dispositivos ajenos a los procesos informáticos del área.
- ✓ Se prohíbe el ingreso y/o instalación de hardware y software particular, excepto en casos emergentes que la Gerencia autorice.

**Plan de contingencia para salvaguardar la información**

- ✓ La Administración de Informática creó para los departamentos un plan de contingencias informáticas que incluye los siguientes puntos:
- ✓ Continuar con la operación del área con procedimientos informáticos alternos.
- ✓ Tener los respaldos de información en un lugar seguro, fuera del lugar en el que se encuentran los equipos.
- ✓ Tener el apoyo por medios magnéticos o en forma documental, de las operaciones necesarias para reconstruir los archivos dañados.
- ✓ Contar con un instructivo de operación para la detección de posibles fallas, para que toda acción correctiva se efectúe con la mínima degradación posible de los datos.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Actividades de servicio  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP2**  
**1/1**

1.



## INTERFAZES Y MÉTODOS CON LOS QUE CUENTA EL SISTEMA

- ✓ Ingresos de transacciones.
- ✓ Desembolsos de crédito
- ✓ Actualización de datos
- ✓ Actualización de libretas
- ✓ Consulta de ahorros por parte de los clientes.
- ✓ Cruce de información

### 2.2. EXTERNOS

- ✓ Simuladores de crédito e inversión que se encuentra en la página principal de la cooperativa ( [www.virgendelcisne.fin.ec](http://www.virgendelcisne.fin.ec) ), a disposición de sus clientes.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Equipo e Instalaciones  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP 3**  
**1/6**

3

PI



### LAS INSTALACIONES DEL SISTEMA EN LOS ELEMENTOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, cuenta con Departamento de Gerencia, contabilidad, crédito, ventanilla sistema informático, y áreas de servicio al cliente e información, en cada uno de ellos se encuentra instaladas el paquete informático que maneja la cooperativa de esta manera se realizan el intercambio de información a través de la red local de la institución, estas áreas se detallan a continuación:

**GERENCIA:** Para su toma de decisiones, administración y gestión de toda la empresa, este departamento cuenta con el sistema informático.

**CONTABILIDAD:** en este departamento el sistema informático integrado facilita la visualización de las transacciones que se realicen además es en el único equipo de esta área que cuenta con el sistema para autorizar transferencias y cobro de cheques, genera informes e indicadores que permiten corregir fallas difícilmente de detectar y controlar con un sistema manual.

**CRÉDITO:** bajo la implementación del programa esta área mantiene un acceso rápido a la información tanto de esa área como de otras que sean necesario y por ende mejora la atención a los clientes, organiza el manejo de los archivos e información clasificada por temas de interés general y particular.

**VENTANILLA:** mantiene el sistema de registro, retiro y depósitos con el fin de verificar las transacciones realizadas en el transcurso del día mediante lo físico con lo que ingreso al sistema.

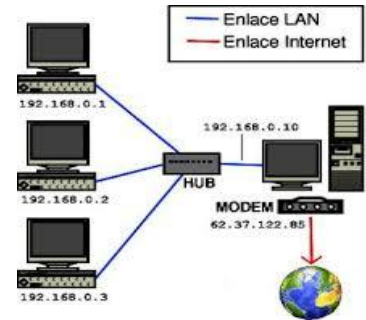
ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



### 3.2 SISTEMA INFORMÁTICO

#### LA (V&F auditta asesores): Redes de Área Local

Es un sistema de comunicación entre computadoras que permite compartir información, con la característica de que la distancia entre las computadoras debe ser pequeña. Estas redes son usadas para la interconexión de computadores personales y estaciones de trabajo. Se caracterizan por: tamaño restringido, tecnología de transmisión, alta velocidad y topología.



Son redes con velocidades entre 10 y 100 Mbps, tiene baja latencia y baja tasa de errores. Cuando se utiliza un medio compartido es necesario un mecanismo de arbitraje para resolver conflictos. La tecnología LAN Inalámbrica le ofrece a las Empresas en Crecimiento la posibilidad de tener redes sin problemas, que sean rápidas, seguras y fáciles de configurar.

Seguridad en los pares trenzados para redes LAN. Alternativa a la red LAN. Habra red cableada y estaciones de trabajo estacionarias con servidores LAN. Estas redes LAN INALÁMBRICAS no requieren cables para transmitir señales, sino que utilizan ondas de radio o infrarrojas para enviar paquetes (conjunto de datos) a través del aire.

Las redes LAN inalámbricas ofrecen diversas ventajas porque pueden ser móviles. Los beneficios son evidentes para computadoras portátiles y computadoras de escritorio, dado que el usuario puede verdaderamente trasladarse de un punto a otro y permanecer conectado a la red LAN y a sus recursos.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Equipo e Instalaciones  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP1**  
**3/6**

3.3



La seguridad informática es el área que se enfoca en la protección de la infraestructura computacional con esta especialmente la información contenida o circulante en una serie de estándares, protocolos, métodos, reglas, herramientas y leyes concebidas para minimizar los posibles riesgos a la infraestructura o a la información. La seguridad informática comprende software (bases de datos, metadatos, archivos), hardware y todo lo que la organización valore (activo) y signifique un riesgo si esta información confidencial llega a manos de otras personas convirtiéndose por ejemplo en información privilegiada.



La Cooperativa cuenta con un sistema incorporado en la unidad de punto flotante que mejora la capacidad global de la CPU principal para permitir mayor eficiencia de trabajo. Con RAM dos veces el tamaño de su predecesor, DS214 + exhibe un impulso significativo en el rendimiento multitarea. Además, DS214 + ofrece más de 133,58 MB / s de velocidad de escritura bajo configuración RAID 1 en un entorno Windows ® medio ambiente, un PC llamado Synology DiskStation más un monitor que funciona con

batería.

En dicho PC se va almacenando todos los movimientos cambios, sistemas, datos información y trabajos que se realiza diariamente en caso de ocurrir algún incidente este PC se mantiene encendido durante 15 minutos más con el fin de almacenar toda la información y tener respaldos.

ELABORADO POR: R.S.M.F.-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
 Auditoria Informática  
 Equipo e Instalaciones  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP1**  
**4/6**

3.4



**Equipos de cómputo con lo que cuenta la Cooperativa**

Equipo informático con el que cuenta la institución

		MODELO	AÑO	ASEGURAMIENTO
CPU	Intel Core	DM2 Q UTA	2009	NO
MONITOR	Samsung	SC17H9KL814111-7945	2011	SI
IMPRESORA	Samsung	ML 1640	2012	SI
UPC	CDP	6 PUERTOS	2011	SI
CARGADOR DE PORTÁTIL	HP	F12931032029356	2012	SI
PORTATIL	HP 425	BCM 94313HMGHLL F12931032029356	2012	SI
IMPRESORA	HP	LASER JET P1102	2011	SI
CPU	SAMSUMG INTERPLUZ	2 CX5958ROEX	2011	SI
MONITOR	LG	FLATRON 19 43CV	2011	SI
IMPRESORA	SAMSUMG	ML-2240-MO98	2011	SI
CPU	ntel®	Pentium® 4 CPU 3.00GHz 3.01GHz 1.8 RAM	2009	NO
MONITOR	LG	FLATRON L1752TQ	2011	SI
IMPRESORA MATRICIAL	Epson	LX-300+	2012	SI
UPC	APC	back UPC 500		SI
CPU	Intel	Intel® Pentium® 4 CPU 3.00GHz 3.01GHz 125Mb RAM	2009	NO
MONITOR	COMPAQ	MV250	2011	SI

ELABORADO POR: R.S.M.F.-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
 Auditoria Informática  
 Equipo e Instalaciones  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**API**  
**5/6**

		CA	MODELO	AÑO	ASEGURAMIENTO
		ts	Lns19873898D878	2012	SI
			back UPC 500	2011	SI
SUMADORA	Casio		FR-2650T serie Q2027498	2012	SI
MOUSE	Genius		M/N: GM-0322P XSCROLL	2012	SI
CPU	Intel		Intel® Pentium® 4 CPU 3.00GHz 3.01GHz 125Mb RAM	2011	SI
MONITOR	COMPAQ		MV250	2013	SI
IMPRESORA	Epson		LX-300+	2013	SI
TECLADO	Genius		KB-06XE	2013	SI
MOUSE	Bdi		KE11062068	2011	SI
REUTER	NEXXT		C5e	2013	SI
SHUITH				2013	SI
HAV				2011	SI
CPU	Intel		Core™2 Duo 1,93 GB De RAM	2014	SI
TECLADO	Hurricane		Multifunción KX-7102-01	2011	SI
MOUSE	Hurricane		MO-533-DEM	2011	SI

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015





AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Equipo e Instalaciones  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP1**  
**6 / 6**

3.5  
FU



### LA ELABORACIÓN DE LOS INFORMES SOBRE EL SISTEMA

La presentación de informes por parte de los responsables de mantenimientos de sistemas no se ha evidenciado puesto que no se ha solicitado un informe del estado en el que se encuentra los equipos, la seguridad de la información de cada uno de ellos y el complejidad del manejo de cada uno de estos por parte del personal.

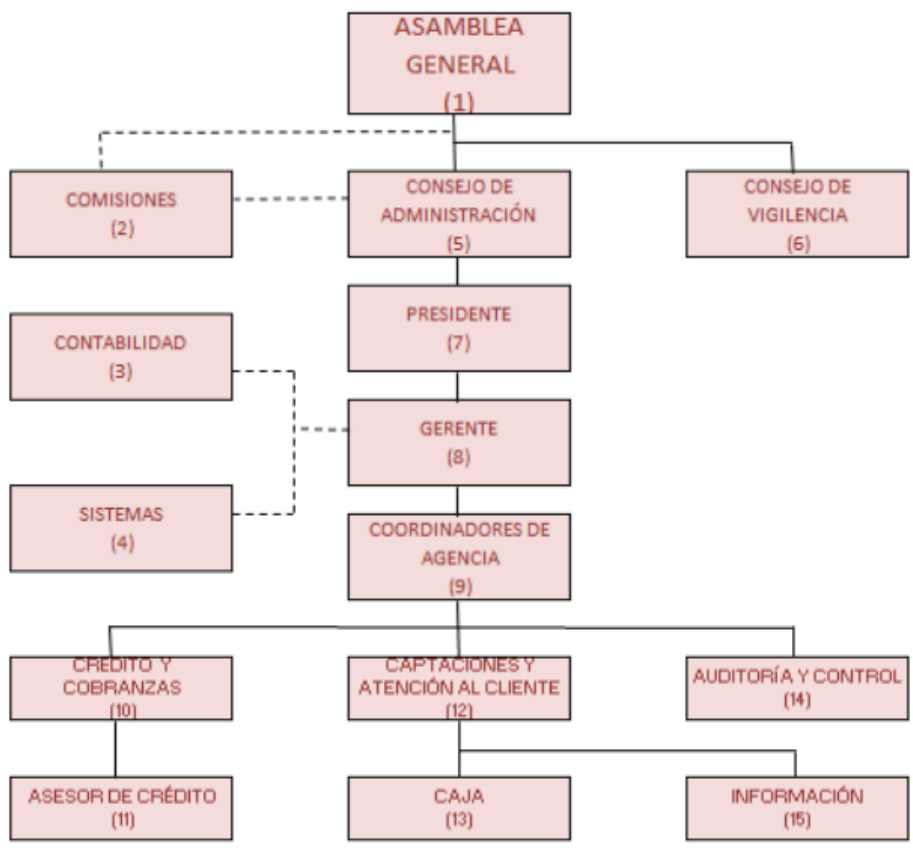
Por tal motivo la presente auditoría tendrá por finalidad presentar un informe a la gerencia detallando las falencias en el manejo de estos sistemas y la inseguridad de la información archivada en estos así como conclusiones y recomendaciones que permitan la consecución de objetivos.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



### ASIGNADAS MEDIANTE ORGANIGRAMA Y MANUALES

#### 4.1. de la cooperativa



ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Funciones Asignadas  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP1**  
**2/5**

4.2.  
INF



## ÁREAS A LAS CUALES SE LES INTEGRO EL SISTEMA

**SISTEMAS.-** Está encargado de analizar, desarrollar y dar mantenimiento a programas y sistemas automatizados de procesamiento de datos, de acuerdo a los objetivos y necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cisne"; con el propósito de optimizar, agilizar y dar soporte a las actividades técnicas administrativas y financieras de la Institución.

### FUNCIONES

- Supervisar el inicio del sistema automático de gestión de la Cooperativa, según los procedimientos técnicos;
- Supervisar la operatividad de los diferentes equipos, programas y sistema, necesarios para gestionar los servicios;
- Corregir los comandos erróneos realizados por los usuarios del sistema, según procedimientos técnicos establecidos;
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de programas necesarios para mantener operativo el sistema.
- Crear, registrar, controlar y, permitir o denegar accesos de usuarios a los diferentes módulos del sistema.
- Elaborar respaldos diarios de la base de datos del servidor principal y de la gestión de cada uno de los módulos, según normas y procedimientos técnicos y administrativos establecidos.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Funciones Asignadas  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP1**  
**3/5**



o por el Consejo de Administración, puede ser socio o no de la  
el Administrador General de la Cooperativa y será considerado  
como empleado amparado por el Código de Trabajo y la Ley de Seguridad Social.

## **FUNCIONES**

- Coordinar actividades financieras y administrativas de la COAC;
- Manejar estrategias productos y servicios;
- Presidir el comité de crédito de rangos establecidos;
- Presentar informes a órganos directivos y de control;
- Aprobar adquisición de bienes y servicios Contratar al personal (talento humano);
- Suscribir convenios;
- Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa;
- Ejecutar los acuerdos de las Asambleas Generales y del Consejo de Administración;
- Informar mensualmente al Consejo de Administración sobre el estado económico de la Cooperativa y presentar los estados financieros con las sugerencias respectivas;
- Presentar los informes que le soliciten la Asamblea General, los Consejos de
- Cuidar que los libros de contabilidad sean llevados con exactitud, claridad y se conserven siempre actualizados.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Funciones Asignadas  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**API**  
**3/5**

AS



Propone a la Junta Directiva políticas y estrategias de mejoramiento sobre los diversos procesos de la administración del riesgo de crédito, así como para la evaluación, calificación y control que garanticen la efectividad de cumplimiento y el logro de los objetivos propuestos por el sistema de gestión.

## FUNCIONES

- ✓ Verificar domicilios, negocios de los socios para ejecutar;
- ✓ Recibir, verificar, evaluar documentación necesaria para el proceso crediticio;
- ✓ Sugerir aprobación o negación de solicitudes de créditos sobre rangos establecidos;
- ✓ Elaborar informes semanales de recuperación de cartera; Ø Seguimiento en el cumplimiento del destino del crédito; Ø Promocionar productos y servicios cooperativos;
- ✓ Notificar a los deudores morosos según plazos establecidos;
- ✓ Notificar a los garantes de los deudores morosos.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Funciones Asignadas  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP1**  
**4/5**



**AJA**

Esta encargado de controlar, ejecutar y registrar la entrega y/o recepción de los valores producto de transferencias que se operan por concepto de ahorros, préstamos a plazo fijo en ventanilla a su cargo, además de brindar asistencia a gerencia en todas las actividades relacionadas con su cargo y dar una atención amable, efecto, y rápida a los socios y público en general.

### **FUNCIONES**

- ✓ Recibir fondos para inicio de actividades.
- ✓ Recepción y entrega de dinero de otras agencias.
- ✓ Recibir y apagar dinero por depósitos, retiros, pagos de préstamos, Wester, BDH, recaudaciones de ELEPCO, a socios y clientes abiertos.
- ✓ Despachar créditos aprobados.
- ✓ Realizar cuadro de caja chica y entregar la documentación necesaria.
- ✓ Custodiar caja y dinero en ventanilla.
- ✓ Manejar eficientemente todos los recursos de la Institución a ella asignada.
- ✓ Apertura de cunetas.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Funciones Asignadas  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AP1**  
**5/5**



## CO **NCIAS EN CUANTO A LA RED**

Son las encargadas de brindar los servicios que ofrece la cooperativa a todos los socios, mediante la apertura de nuevas sucursales en diferentes puntos de la ciudad y país para obtener una mayor cobertura y acceso a todo nivel social.

### **FUNCIONES**

- ✓ Responsable de la agencia vigilancia el cumplimiento de políticas por su equipo de trabajo.
- ✓ Investigar, informar, atender requerimientos de servicio financieros.
- ✓ Verificar el destino del crédito.
- ✓ Dar seguimiento a los créditos en mora.
- ✓ Presenta informes de gestión de la agencia.
- ✓ Clasificación de cartera y control de morosidad e inspecciones hipotecarias.
- ✓ Verificar buro de créditos.

ELABORADO POR: <b>R.S.M.F-A.T.W.V</b>	REVISADO POR: <b>P.C.J.A</b>
FECHA: <b>2014-2015</b>	FECHA: <b>2014-2015</b>



auditta<sup>®</sup>  
asesores

# *Archivo Porriente*

ELABORADO POR: R.S.M.F.-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015





AUDITORES " V & F "  
 Auditoria Informática  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AC**



AR

**CORRIENTE**

	Descripción
	Información general
2	Informe Final

NOMBRE
Ing.Msc. Jorge Parreño Cantos
Wilma Verónica Araujo Tarco
María Fernanda Rojas Singaicho

CATEGORIA
Supervisor
Auditor Junior
Auditor Señor

**Revisado Por:**

\_\_\_\_\_  
 Fernanda Rojas  
 Gerente

\_\_\_\_\_  
 Fecha

\_\_\_\_\_  
 Verónica Araujo  
 Socio

\_\_\_\_\_  
 Fecha

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Índice de Archivo de Planificación  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AC**  
**1/1**

1		<b>TORÍA</b>
1		<b>RAL</b>

**1.1** Información de Instalaciones y equipos auditados

**1.2** Control Interno baso en el sistema COBIT

**1.4** Cédulas analíticas

**1.5** Hoja de punto de control interno

**2 INFORME FINAL**

ELABORADO POR: <b>R.S.M.F-A.T.W.V</b>	REVISADO POR: <b>P.C.J.A</b>
FECHA: <b>2014-2015</b>	FECHA: <b>2014-2015</b>



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Programa de Auditoria  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AC**  
**1/1**

Objetivo

De los equipos y del Sistema Informático con el que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cisne", mediante la aplicación de procedimientos acorde a las necesidades del auditor



N°	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELABORADO POR	
			AUDITOR	FECHA
1	Verificación del formulario de visita previa en base a una evaluación preliminar de Control Interno.		V&F Auditores	26/05/2014
2	Efectuar una relación del personal encargado de la custodia y mantenimiento del sistema informático, verificando: Especialización Experiencia Cargo Tiempo de trabajo Funciones		V&F Auditores	30/05/2014
3	Comprobar el cumplimiento de los manuales del plan estratégico para la seguridad de los equipos informáticos.		V&F Auditores	10/06/2014
4	Análisis del cumplimiento de las características por el cual fue adquirido el paquete informático.		V&F Auditores	10/06/2014
5	Verificación del cumplimiento de las claves de seguridad para el acceso a información de los computadores.		V&F Auditores	10/06/2014
6	Verificación del sistema informático y red		V&F Auditores	16/06/2014

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Información General  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AC**  
**1/4**



**GENERAL**

de Instalaciones y equipos auditados

**Plan de observación en cuanto a la visita previa**

<p><b>INFORMACIÓN GENERAL:</b>  <b>Nombre de la Entidad:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne  <b>Dirección:</b> Av. Simón Rodríguez y calle Panamá  <b>Teléfono:</b> 032 252 538  <b>Fecha de Creación de la Cooperativa:</b> 10 de febrero del 2006  <b>Funciones Principales:</b> Ahorro y Créditos  <b>Alcance del examen:</b> del 01 de Enero 2014 al 31 de Diciembre del 2014</p>				
PREGUNTA	SI	NO	AV.	OBSERVACION
Cuenta la Cooperativa con un departamento o área informática específica.	<b>X</b>			Se ha podido observar que si existe una área determinada para el departamento informático, pero es muy reducido el espacio.
El área informática cuenta con personal idóneo y suficiente.	<b>X</b>			El área informática cuenta con un jefe y un auxiliar informático, los dos mantienen conocimientos del área en el que se desenvuelven.
Ha sido evaluado por fuentes externas el sistema informático de la Cooperativa		<b>X</b>		Se han realizado otro tipo de auditorías pero no alguna que se centre específicamente en el departamento informático y sus alcances.
Se protege la información que se archiva.	<b>X</b>			Se realiza la recopilación mediante un pc el cual recopila cada movimiento o proceso q realice cada usuario en todo momento y esto se salvaguarda mediante un disco duro.
Se manejan clave de seguridad para acceder a los equipos	<b>X</b>			Para ingresar a todos los computadores se necesita de claves de acceso que porta únicamente el usuario de ese equipo excepto el de servicio al cliente
Cumple el paquete informático integrado con las expectativas del usuario.			<b>X</b>	En relación al cruce de información y la integración de trabajo en equipo que se ha logrado con esto es muy satisfactoria por parte de los usuarios pero si hay lagunas que deberían ser llenadas en base a capacitaciones.

ELABORADO POR: <b>R.S.M.F-A.T.W.V</b>	REVISADO POR: <b>P.C.J.A</b>
FECHA: <b>2014-2015</b>	FECHA: <b>2014-2015</b>



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Información General  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AC**  
**2/4**

## PROGRAMA EN EL ÁREA DE SISTEMAS

Esta ~~encargado de~~ ~~analizar~~, desarrollar y dar mantenimiento a programas y sistemas automatizados de procesamiento de datos, de acuerdo a los objetivos y necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cisne"; con el propósito de optimizar, agilizar y dar soporte a las actividades técnicas administrativas y financieras de la Institución.

**Especialización:** Ing. En Informática

**Experiencia:** 2 años como asistente informático y 3 años como jefe de área.

**Cargo:** Jefe del área informática

### **Funciones:**

- ✓ Supervisar el inicio del sistema automático de gestión de la Cooperativa, según los procedimientos técnicos;
- ✓ Supervisar la operatividad de los diferentes equipos, programas y sistema, necesarios para gestionar los servicios;
- ✓ Corregir los comandos erróneos realizados por los usuarios del sistema, según procedimientos técnicos establecidos;
- ✓ Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de programas necesarios para mantener operativo el sistema;
- ✓ Crear, registrar, controlar y, permitir o denegar accesos de usuarios a los diferentes módulos del sistema.
- ✓ Elaborar respaldos diarios de la base de datos del servidor principal y de la gestión de cada uno de los módulos, según normas y procedimientos técnicos y administrativos establecidos.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES "V & F "  
Auditoria Informática  
Información General  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

AC  
3/4



## Norma de los sistemas informáticos

**Artículo 1°.-** El presente ordenamiento tiene por objeto estandarizar y contribuir al desarrollo informático en las diferentes áreas de la Empresa.

**Artículo 2°.-** Para los efectos de este documento, se entiende por Políticas en Informática, al conjunto de reglas obligatorias, que deben observar los Jefes de Sistemas responsables del hardware y software, siendo responsabilidad de la Administración de Informática, vigilar su estricta observancia en el ámbito de su competencia, tomando las medidas preventivas y correctivas para que se cumplan.

**Artículo 3°.-** La instalación del equipo de cómputo, quedará sujeta a los siguientes lineamientos:

- Los equipos para uso interno se instalarán en lugares adecuados, lejos de polvo y tráfico de personas.
- La Administración de Informática, así como las áreas operativas deberán contar con un croquis actualizado de las instalaciones eléctricas y de comunicaciones del equipo de cómputo en red.
- En ningún caso se permitirán instalaciones improvisadas o sobrecargadas.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Información General  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

AP1  
4/4

**Revisión del sistema informático**



siguientes lineamientos:

acceso que permitan el uso solamente al personal autorizado para ello.

- Verificar la información que provenga de fuentes externas a fin de corroborar que esté libre de cualquier agente contaminante o perjudicial para el funcionamiento de los equipos.
- Mantener pólizas de seguros de los recursos informáticos en funcionamiento.
- En ningún caso se autorizará la utilización de dispositivos ajenos a los procesos informáticos del área.
- Se prohíbe el ingreso y/o instalación de hardware y software particular, excepto en casos emergentes que la Gerencia autorice.

**Plan de contingencia para salvaguardar la información**

La Administración de Informática creo para los departamentos un plan de contingencias informáticas que incluye los siguientes puntos:

- Continuar con la operación del área con procedimientos informáticos alternos.
- Tener los respaldos de información en un lugar seguro, fuera del lugar en el que se encuentran los equipos.
- Tener el apoyo por medios magnéticos o en forma documental, de las operaciones necesarias para reconstruir los archivos dañados.
- Contar con un instructivo de operación para la detección de posibles fallas, para que toda acción correctiva se efectúe con la mínima degradación posible de los datos.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoría Informática  
Control Interno  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

AC  
1/3

## 1.2. ¿EL CONTROL INTERNO ES BASADO EN EL SISTEMA COBIT

### 1. ¿Se han realizado anteriormente auditorías externas al S.I?

No se ha presentado la oportunidad de realizar una auditoría externa especialmente dirigida al área informática únicamente se ha realizado un control por parte del jefe de área.

### 2. ¿El área informática cuenta con un manual donde especifique sus funciones?

En base al organigrama funcional se ha asignado al encargado del área informática diversas funciones que las debe realizar a diario, pero existe días en los cuales se le acumula el trabajo y al presentarse inconvenientes en algún computador su prioridad es arreglarlo dejando así en segundo lugar sus funciones específicas.

### 3. ¿Se mantiene un sistema de inventario de los equipos con los que cuenta la Cooperativa?

Si se mantiene un sistema de inventario tanto del hardware como del software de que se encuentran dentro de la institución

### 4. ¿El sistema informático fue adquirido por calidad o costo?

El sistema que fue adquirido e implementado se lo adquirió primordialmente por la calidad que este oferta y por las características con las cuales cuenta como es su velocidad de escritura y la capacidad de almacenamiento de información.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015





AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Control Interno  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AC**  
**2/3**

5. ¿**Se mantiene el cumplimiento con las disposiciones externas?**

Antes de la instalación del sistema informático que este sistema cumpla con los requerimientos externos y que sea permitida su instalación en la Cooperativa.

6. **¿El sistema informático cuenta con una evaluación de riesgos para proteger cada uno de los servicios del TI?**

Si cuenta con un sistema de evaluación, esto se lo realizó antes de instalar a los computadores de los usuarios con el fin de no causar daño alguno a los equipos.

7. **Antes de ser puesto en práctica el sistema ¿Se ha dictado alguna capacitación para su uso?**

Se dictó una capacitación general a los usuarios sobre las funciones del sistema, su seguridad, velocidad, capacidad y el beneficio de integrar el trabajo y formar un equipo bajo una red.

8. **¿Se ha enviado algún sistema de información virtual en cuanto al paquete informático instalado en los computadores de los usuarios?**

No se ha enviado ninguna información a los usuarios de forma virtual únicamente las hojas de información que se les entregó en la capacitación.

9. **¿De qué manera se garantiza la seguridad del sistema en cuanto a su acceso?**

Cada usuario mantiene una clave de seguridad para ingresar a su equipo, de esta manera se protege la manipulación de otro usuario que no este autorizado para acceder.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Control Interno  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**AC**  
**3/3**



**¿realiza algún monitoreo desde su base de datos a las otras**

No se realiza ningún tipo de monitoreo desde la base de datos del área informática, lo que se hace es un monitoria pero de forma individual en cada una de las computadoras de la institución.

**11. ¿En caso de suceder incidentes tanto en el hardware como en el software, acude personal interno o externo?**

En el caso de que ocurra algún contratiempo con el software el encargado de resolver es el personal interno responsabilidad que recae en el Ing. Oscar Chiluisa y de tratarse del hardware se llama de inmediato al personal externo.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Cédula Analítica  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**CA**  
**1/1**



1.4 AS

### Análisis de los Sistemas de Cómputo

	<b>DESASTRES NATURALES</b>	<b>INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y CONTROLES DE ACCESO</b>	<b>ACCIONES HOSTILES (Robo, Fraude, Sabotaje)</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>COMPUTADORAS</b>	Está Expuesto	No cuenta con políticas que determine el uso de los equipos e instalaciones.	No cuenta con primas de seguro que faciliten la recuperación de los mismos ya que en un 20% no se encuentran aseguradas.	<b>PCI 1/1</b>
<b>INSTALACIONES</b>	Está Expuesto	El 85% de la totalidad de las instalaciones no cuenta con las respectivas regletas que protejan la seguridad de la instalación	Las instalaciones no poseen primas de seguro.	<b>PCI 1/1</b>
<b>REDES</b>	No está Expuesto	Tiene acceso cualquier persona	Por mantenerse en canaletas está Inmune a robos.	<b>PCI 1/1</b>
<b>EDIFICACIÓN</b>	No está Expuesto	Se encuentra integrada durante su construcción	Cuenta con alarmas de seguridad, letreros	<b>PCI 1/1</b>

ELABORADO POR: <b>R.S.M.F-A.T.W.V</b>	REVISADO POR: <b>P.C.J.A</b>
FECHA: <b>2014-2015</b>	FECHA: <b>2014-2015</b>



**AUDITORES " V & F "**  
 Auditoría Informática  
 Hola de Puntos de Control Interno  
 Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
 "Virgen del Cisne"  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre

**PCI**  
**1**



### Control Interno Basados en el Sistema COBIT

	<b>EFECTO</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
Manejo inadecuado del sistema informático	Demora en realizar actividades por parte de los usuarios	Facilitar capacitaciones al personal en relación al funcionamiento del sistema instalado
Falta de seguridad para el ingreso a la información de los computadores( Claves)	Expuesto a Sabotajes o Destrucción	Entregar claves personales
La totalidad de los equipos no cuentan con primas de seguro, para la cobertura de catástrofes o alguna acción Hostil.	Desaparición de equipos sin opción de indemnización para la empresa por parte de la aseguradora.	Realizar contrataciones de primas de seguros para salvaguardar equipos e instalaciones de la entidad.
Las instalaciones no se encuentran adecuadamente protegidos.	Ruptura, corto circuitos.	Realizar una revisión a las instalaciones, cubrir adecuadamente con regletas.
El cruce de información mediante la red que se maneja permite a los usuarios mantenerse en contacto ente matriz y sucursales el problema trasciende en que suele haber casos en que utilizan esta red para uso personal.	Mal uso de la red ya que es para fines institucionales y no personales.	Verificar el buen uso de la red bajo sistemas de control.

ELABORADO POR: <b style="color: red;">R.S.M.F-A.T.W.V</b>	REVISADO POR: <b style="color: red;">P.C.J.A</b>
FECHA: <b style="color: red;">2014-2015</b>	FECHA: <b style="color: red;">2014-2015</b>



AUDITORES " V & F "

Auditoría Informática  
Informe de Auditoría  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**IF**  
**1/6**

Se  
C  
Pr



Latacunga, 13 de noviembre del 2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "VIRGEN DEL CISNE"**

Hemos realizado la Auditoría Informática a esta prestigiosa Cooperativa con el objetivo de evaluar lo siguiente:

Eficiencia y eficacia del uso de los sistemas informáticos, para verificar la utilización, el buen manejo de los mismos y el cumplimiento de políticas implantadas.

Nuestro examen se realizó de acuerdo con las normas para el ejercicio Profesional de la Auditoría Informática promulgadas por el instituto de auditores, en consecuencia se aplicó las Técnicas y Procedimientos de Auditoría que consideramos necesarios.

Para la evaluación de los sistemas se utilizó parámetros propios de la empresa y aquellos que se aplican dentro de una administración eficiente y honesta.

Nuestro informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras reales y potenciales.

Las recomendaciones han sido discutidas y aceptadas por el jefe de área del centro de cómputo con quien se ha desarrollado un plan estratégico para monitorear el proceso.

A la vez dejamos constancia de nuestro reconocimiento por tal colaboración que hemos recibido en nuestro trabajo.

Atentamente:  
ING. Fernanda Rojas

**V&F AUDITORES**

ELABORADO POR: R.S.M.F.-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Informe de auditoria  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**IF**  
**2/6**



**INFORMÁTICA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE LTDA.**

**a.- Fecha de inicio:**

01 de junio de 2014

**b.- Nombres de los auditores:**

Ing. Araujo Verónica

**JEFE DE EQUIPO**

Ing. Msc. Parreño Jorge

**SUPERVISOR**

Ing. Fernanda Rojas

**AUDITOR SÉNIOR**

**c.- Lista de las personas entrevistadas y encuestas**

**ENTREVISTAS**

- ✓ Lcda. Gladis Cofre Gerente de la Cooperativa
- ✓ Ing. Oscar Chiluisa Jefe del Departamento Informático

**ENCUESTAS**

- ✓ Personal interno de la Cooperativa

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoría Informática  
Informe de auditoría  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**IF**  
**3/6**

d)

La  
de



aplicó luego de que se presentaran inconvenientes en el manejo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Ltda., presentaba en la hora de iniciar las actividades diarias en el periodo determinado entre 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

**e) Objetivos de la auditoría**

- ✓ Verificar la estructura de distribución de los equipos.
- ✓ Revisar la correcta utilización de los equipos
- ✓ Verificar la condición del centro de cómputo.
- ✓ Verificar el cumplimiento de plazos y calendarios de tratamientos y entrega de datos; la correcta transmisión de datos entre entornos diferentes.

**f) Alcance de la auditoría**

Esta Auditoría Informática comprende el periodo 01 de Enero del 2013 hasta el 31 de Diciembre del 2013 en y se ha realizado especialmente al Departamento Informático de acuerdo a las normas y demás disposiciones aplicable al efecto.

**g) Hallazgos potenciales**

- ✓ Ingreso de personas no autorizadas
- ✓ Inexistencia y falta de uso de los Manuales de Operación
- ✓ Falta de capacitación y actualización al personal.
- ✓ Falta de amplitud en el área informática
- ✓ Falta de seguridad en las claves de seguridad

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Informe de auditoria  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**IF**  
**4/6**

h)  C

### INGRESO DE PERSONAS NO AUTORIZADAS AL ÁREA INFORMÁTICA

#### CONCLUSIÓN N° 1

La falta de control en el ingreso de personas no autorizadas a las distintas áreas genera problemas como puede ser pérdida de documentación, mal uso de la información, deterioro de las máquinas y equipos con los cuales laboran en la cooperativa.

#### RECOMENDACIÓN N° 1

Se recomienda a Gerencia realizar adecuaciones de las instalaciones determinando un sistema que permita controlar el ingreso del personal autorizado con el fin de resguardar sus recursos.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015





AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Informe de auditoria  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**IF**  
**5/6**



## EXISTE CAPACITACION AL PERSONAL

El personal que labora en las diversas áreas de la cooperativa presenta deficiencia en el uso del sistema informático, manejo y manipulación de los programas que están dentro del sistema esto se debe a la falta de conocimiento así como a la falta de capacitación en el uso del sistema.

### RECOMENDACIÓN N° 2

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una institución y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del personal que labora es por ello que se debe crear calendarios de capacitaciones al personal ya sean estos internos o externos además crear mecanismos necesarios y didácticos a fin de motivar al personal a ser partícipes de dichas capacitaciones.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



## BASE DE DATOS

### CONCLUSION N° 3

La Base de Datos es un repositorio en donde guardamos información integrada que podemos almacenar y recuperar pero al momento de evaluar la base de datos, su plataforma y su sistema operativo se verifico que no se ha realizado una adecuada actualización por lo que esta propensa a sufrir daños.

### RECOMENDACIÓN N° 3

Elaborar toda la documentación lógica correspondiente a los sistemas de administración de la BD, además implementar las relaciones con las diferentes áreas en cuanto al compartimiento de archivos permitidos por las normas. Elaborar un calendario de mantenimiento de rutina periódico y capacitar al personal con el manejo de la BD finalmente dar a conocer la importancia de la seguridad de salvaguardar la información del usuario a todo el personal para que concienticen.

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015



AUDITORES " V & F "  
Auditoria Informática  
Informe de auditoria  
Aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Virgen del Cisne"  
Del 01 de enero al 31 de diciembre

**IF**  
**5/6**



#### RED QUE SE MANEJA

CO

Se presenta inconvenientes al momento de realizar cruces de información entre la matriz de la cooperativa y sus sucursales debido a diferentes factores estos pueden ser que sus instalaciones no está acorde a su capacidad, utilización de redes sociales no permitidas e incluso la velocidad del internet lo que ocasiona lentitud al momento de su uso.

#### RECOMENDACIÓN N° 4

Es recomendable que los usuarios de la Cooperativa envíen toda la documentación que sea necesaria y solicitada en un solo archivo mediante el sistema de red, conjuntamente implementar un software que permita mantener el resguardo de acceso de los archivos de programas y aún de los usuarios.

Implementar un plan que permita modificar en forma oportuna el plan a largo plazo de tecnología de redes y para tener un control de todas estas actividades el elaborar un calendario de mantenimiento de rutina periódico del hardware.

Atentamente

Fernanda Rojas  
V&F AUDITORES

ELABORADO POR: R.S.M.F-A.T.W.V	REVISADO POR: P.C.J.A
FECHA: 2014-2015	FECHA: 2014-2015

## 8. Referencias Bibliográficas

### *Bibliografías Citadas*

- REMETERÍA, Matías (2008), “La gestión en el mundo contemporáneo”, TERCERA EDICION, Pag. 23.
- RODRIGUEZ, Anthy (2008) “La gestión administrativa” Segunda Edición, Editorial Libertadores, Pag. 57.
- RESTREPE, Adolfo (2008), “Gestión Organizacional” Cuarta Edición. , Pág. 32
- LÓPEZ, José (2011), “Organización y administración”, Segunda edición, editorial Mc Graw-Hill, España, Pág. 16.
- REYES PONCE, AGUSTÍN. (2004),”Administración de empresas, teoría y práctica”. Primera y segunda parte. México, Editorial Limusa-Wiley, SA, Pág.16.
- HURTADO, Darío, (2008) “La Gestión Administrativa”, primera edición, ITM Ediciones, Medellín Colombia, Pág. 47.
- ROJAS, Servulo, (2008) “Gestión en negocios alternativos”, Tercera Edición, Pag. 16.
- FAINSTEIN, Héctor y ABADI Mauricio (2009)” El Mundo de los Negocios” tercera edición, editorial CECSA, Pág. 15- 17-29-25.
- MANTILLA, Samuel, Alberto, (2005) “Control Interno Informe Coso”, Cuarta Edición, Ecoe Editorial, Colombia, Pág. 14-89.
- CHIAVENATO, Idalberto. (2008) “Las empresas” Segunda Edición, Editorial La Libertad, Pag. 8.

- JACOME, Irma, (2009) “La economía en las empresas públicas” Editorial Grean Wall, Pag. 21.
- RUIZ, Lorenzo, (2008) “Gestión Administrativa y Financiera” Tercera Edición, Pag. 12.
- ANDRADA, Simón, (2008) “Empres” autor del libro La Economía, Pag. 3

### ***Bibliografías Consultadas***

- CUERVO, Joaquín, (2008) “Empresas Financieras”, cuarta edición, Pag. 14
- FEMICA, Agustín (2009) “Instituciones Financieras”, tercera edición, editorial Economía
- ALBORNOZ, H, Cesar, (2006), “Gestión Administrativa y financiera”, segunda edición, Ecoe Editorial, México, Pág. 20.
- ARTER, Dennis, R., (2003), “Auditoras de Calidad para Mejorar La Productividad”, tercera edición, Ediciones ASQ Quality Press, Pág. 34-35.
- BERNAL, Cesar, Augusto, (2006), “Metodología de la Investigación”; Segunda edición, editorial Leticia Gaona Figueroa, México, Pág. 56.
- FAINSTEIN, Héctor y ABADI Mauricio (2009)” Gestión Financiera, tercera edición, Ecoe Editorial, México, Pág. 45
- FERNANDEZ, Hatre, Alfonso, (2002) “Auditoria de calidad” Segunda Edición, Ediciones ASQ Quality Press, Pág. 10-12.
- MANTILLA, Samuel, Alberto, (2005) “Control Interno Informe Coso”, Cuarta Edición, Ecoe Editorial, Colombia, Pág. 6-95-135-136-138.
- FAYOL, Henry (2009) “Control Interno” Tercera Edición”, Pag. 89.

- Robert Eckles, Ronald Carmichael y Bernard Sarchet, (2010) “Control Interno en las Organizaciones” Pág. 25
- Miguel Ángel Vila Espeso, Roberto Escuder Vallés, Rosalía Romero Rodríguez, (1999), “Auditorías internas de la calidad”, Ediciones Díaz de Santos, México. Pág. 23.
- PENAGOS, Álvaro, (2007), “Fundamentos de Control Interno”, quinta edición, Cengage Learning Editores, Pág. 20
- PERDOMO, Moreno, Abraham, (2004), “Fundamentos de control interno”, novena edición, Cengage Learning Editores, Pág. 6-20
- VILAR, BARRIO, José Francisco, (2001) “La Auditoría Informática en el Mundo”, Tercera edición, Fundación Confederal, México, Pág. 72.

### ***Bibliografía Virtual***

- <http://www.buenastareas.com/ensayos/GestionAdministrativa/1795951.html>/14:51/23-10-2012.
- <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestionadministrativa.html>/11:45/24-10-2012.
- <http://www.auditoresycontadores.com/contabilidad/que-es-el-control-internos-y-que-ventajas-tiene/>12:49/24-10-2013.
- <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>/01:30/24-10-2013.
- <http://auditoriainformatica.wordpress.com/2008/04/09/definicion-de-auditoria-informatica/>/17:51/25-10-2014.

- <http://www.unl.edu.ec/juridica/wp-content/uploads/2010/03/M%C3%B3dulo-42010.pdf>/12:11/27-10-2012
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Sistemas/Informaticos1795951.html>/14:51/23-10-2012.

# ANEXOS



## ENTREVISTA DIRIJIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA

**Objetivo.-** la entrevista nos ayudara a la recopilación de información importante y relevante para el desarrollo del trabajo de campo.

1.- ¿Conoce Usted, la planificación estratégica y manual de la Cooperativa?

.....  
.....

2.- ¿La institución financiera cuenta con un organigrama estructural y funcional?

.....  
.....

3.- ¿La Cooperativa cuenta con un sistema informático, cuál es?

.....  
.....

4.- ¿La organización cuenta con un departamento de sistemas informáticos?

.....  
.....

5.- ¿Considera Usted que el Sistema LANX que se maneja actualmente le permite a la Cooperativa cumplir con los objetivos planteados?

.....  
.....

6.- ¿Considera Usted que el cruce de información que se realiza mediante redes informáticas permiten relacionar a los diferentes departamentos de la Cooperativa?

.....  
.....

7.- ¿Ha verificado usted si existe seguridad para acceder a la información que se encuentra guardada en los sistemas informáticos?

.....  
.....

8.- ¿Conoce usted de qué manera se salvaguarda la información que mantienen la entidad financiera?

.....  
.....

9.- ¿Cree usted que es importante la aplicación de una Auditoria Informática?

.....  
.....

10.- ¿Se aplica procedimientos para evaluar al encargado del departamento Informático?

.....  
.....

11.- ¿La Cooperativa mantiene algún tipo de seguro para el equipo de cómputo en caso de robo, pérdida o algún tipo de desastre natural?

.....  
.....

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA**

1.- ¿Usted conoce los manuales que existe en la Cooperativa con relación a los sistemas informáticos?

.....  
.....

2.- ¿De acuerdo con su criterio el Sistema Informático que se utilizan en la Cooperativa es actualizados?

.....  
.....

3.- ¿El Sistema Informático que usted utiliza presenta falencias al momento de su uso?

.....  
.....

4.- ¿Usted está de acuerdo con el programa que se le ha designado para el cumplimiento de sus funciones?

.....  
.....

5.- ¿Usted considera que la información que se encuentra dentro de los sistemas Informáticos mantienen una seguridad total?

.....  
.....

6.- ¿Para usted es una ventaja mantener un sistema de información que se encuentra conectada a través de redes dentro de la Cooperativa?

.....  
.....

7.- ¿Según su criterio los sistemas de información que usted utiliza es de fácil manejo?

.....  
.....

8.- ¿Los Sistemas Informáticos son uniformes a lo largo de toda la empresa?

.....  
.....

9.- ¿Se realiza cruce de información con frecuencia entre los diferentes departamento de la institución?

.....  
.....

10.- ¿Considera usted factible la aplicación de una auditoria informática en la cooperativa?

.....  
.....

### Entrevista dirigida al Jefe del Área Informática

**1.- ¿Sabe usted si los equipos que se encuentran en la institución cuentan con seguro de inundaciones, robo o cualquier otra situación que pueda poner en peligro los equipos de la Cooperativa?**

.....  
.....

**2.- ¿Ha observado usted si en el departamento de sistemas existen materiales que puedan ser inflamables o causar algún daño a los equipos?**

.....  
.....

**4.- ¿Considera usted que la iluminación del departamento de sistemas es suficiente?**

.....  
.....

**5.- ¿Ha observado usted si el cableado se encuentra correctamente instalado en la Cooperativa?**

.....  
.....

**6.- ¿Según su criterio se verifica la regulación de las cargas máximas y mínimas?**

.....  
.....

**7.- ¿La Cooperativa cuenta con switch de apagado en caso de emergencia en algún lugar visible?**

.....  
.....

**8.- ¿Explique de qué manera almacenan la información, programas y datos de la Cooperativa?**

.....  
.....

**9.- ¿Cuáles son las características por las cuales fue adquirido el sistema con el que cuentan actualmente?**

.....  
.....

**10.- ¿Cuál es la eficiencia del sistema es en términos de rapidez para cada una de las actividades de los usuarios?**

.....  
.....

## FICHA DE OBSERVACION

<p><b>INFORMACIÓN GENERAL:</b></p> <p><b>Nombre de la Entidad:</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne</p> <p><b>Dirección:</b> Av. Simón Rodríguez y calle Panamá</p> <p><b>Teléfono:</b> 032 252 538</p> <p><b>Fecha de Creación de la Cooperativa:</b> 10 de febrero del 2006</p> <p><b>Funciones Principales:</b> Ahorro y Créditos</p> <p><b>Alcance del examen:</b> del 01 de Enero2014 al 31 de Diciembre del 2014</p>				
PREGUNTA	SI	NO	AV.	OBSERVACION
Cuenta la Cooperativa con un departamento o área informática específica.				
El área informática cuenta con personal idóneo y suficiente.				
Ha sido evaluado por fuentes externas el sistema informático de la Cooperativa				
Se protege la información que se archiva.				
Se manejan clave de seguridad para acceder a los equipos				
Cumple el paquete informático integrado con las expectativas del usuario.				

**CONTROL INTERNO BASADO EN EL SISTEMA COBIT**

**1. ¿Se ha permitido realizar anteriormente auditorías externas al S.I?**

.....  
.....

**2. ¿El área informática cuenta con un manual donde especifique sus funciones?**

.....  
.....

**3. ¿Se mantiene un sistema de inventario de los equipos con los que cuenta la Cooperativa?**

.....  
.....

**4. ¿El sistema informático fue adquirido por calidad o costo?**

.....  
.....

**5. ¿El sistema informático que se mantiene cumple con las disposiciones externas?**

.....  
.....

**6. ¿El sistema informático cuenta con una evaluación de riesgos para proteger cada uno de los servicios del TI?**

.....  
.....

**7. Antes de ser puesto en práctica el sistema ¿Se ha dictado alguna capacitación para su uso?**

.....  
.....



**8. ¿Se ha enviado algún sistema de información virtual en cuanto al paquete informático instalado en los computadores de los usuarios?**

.....  
.....

**9. ¿De qué manera se garantiza la seguridad del sistema en cuanto a su acceso?**

.....  
.....

**10 ¿El encargado del TI realiza algún monitoreo desde su base de datos a las otras bases?**

.....  
.....

**11. ¿En caso de suceder incidentes tanto en el hardware como en el software, acude personal interno o externo?**

.....  
.....

