

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados que se han obtenido a través del tiempo al ejecutar Auditorías de Gestión han servido para evaluar el rendimiento y desempeño de las entidades tanto públicas como privadas; ejemplo claro es la Auditoría realizada, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. sucursal Latacunga en el período comprendido el 1 de Enero al 31 de diciembre del 2007, realizada por Katherine Espín y Paola Pérez estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi en donde se emitió un informe producto del análisis de la información obtenida, a continuación se detallan en forma general los resultados obtenidos:

La Cooperativa no cumple a cabalidad con las metas planteadas para el periodo en estudio; limitando la acción de los administradores en su afán de garantizar que los procesos productivos, administrativos y financieros que se ajusten a los criterios de eficiencia, eficacia y economía cuya recomendación que las tesisistas emiten es adoptar medios de una correcta comunicación entre el personal, otro aspecto que señal es que las políticas establecidas no son cumplidas de forma eficiente, por lo que se debería realizar una adecuada supervisión por parte de la dirección para que cada empleado cumpla estas políticas, otro aspecto que se menciona es la capacitación al personal no se cumple con eficacia impidiendo el desempeño laboral de los empleados, por lo que realizan las recomendaciones a la dirección de la Cooperativa de realizar capacitación al personal de acuerdo a las exigencias de su funciones .

En base a las deducciones emanadas de dicha Auditoría de Gestión las tesisistas se enfocan en aplicar un examen minucioso de la Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. en el cantón Salcedo en el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2008 cuyos resultados traerán mejoras en las

operaciones administrativas - financieras de la entidad financiera, la Auditoría de Gestión será realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y las Normas Ecuatorianas de Auditorías; cuyas normas requieren que la Auditoría sea planificada y ejecutada para obtener seguridad de que la información, documentación, procesos y actividades examinadas se realizan en beneficio de la Cooperativa.

Durante la Auditoría de Gestión se analizará los seis departamentos principales de la Entidad. La Auditoría comprenderá entrevistas al Gerente y Jefes Departamentales y a los socios y resto del personal encuestas; involucrado en dichos departamentos la revisión y evaluación de documentos, archivos, políticas y procedimientos seleccionados, aplicación de indicadores que permitirán evaluar la Gestión de las operaciones administrativas – financieras cuyos resultados serán emitidos a través de un informe con sus respectivas recomendaciones ayudando a la administración a tomar decisiones que vayan en beneficio de la Entidad.

Con estos antecedentes se afirma que la Auditoría de Gestión es un elemento vital para la gerencia, permitiéndole conocer a los ejecutivos qué tan bien resuelven los problemas económicos, sociales y estratégicos que a este nivel se presenta generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce exitosamente hacia las metas propuestas, basándose fundamentalmente en el estudio de la gestión de las operaciones administrativas como financieras que se le realizan en una determinada empresa con el único objetivo de analizar la rectitud de las operaciones contables y el adecuado desempeño de sus empleados.

1.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA

1.2.1 Gestión

Según el Manual de la Contraloría General del Estado menciona que la Gestión es un proceso mediante el cual la Entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos, esto busca fundamentalmente la supervivencia y crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidas en el plan estratégico que involucra a todos los niveles jerárquicos de la Entidad.

Se puede decir que la Gestión es un instrumento que se utiliza para medir el desempeño y cumplimiento de metas, con el fin de lograr los objetivos planteados por la empresa, tomando en cuenta ciertos principios que implica un plan de acciones utilizadas para estimar el nivel de eficacia y cumplimiento de objetivos, en el cual los directivos se basan en determinados procedimientos para cumplir con cada una de sus actividades.

La coordinación de los recursos disponibles que se lleva a cabo para establecer y alcanzar objetivos y metas precisos, de una empresa o institución se convierte en un proceso que se enfoca en tres aspectos fundamentales, como son el logro de los objetivos, los procesos para alcanzar esos logros y los recursos utilizados para obtener dicho fin.

1.2.2 Definición de Gestión Administrativa-Financiera

Según CAROD, Miguel y COREA, Martin (2008) manifiestan que Gestión Administrativa- Financiera es “Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar” (Pág. 209).

Mientras que MANTILLA, Alberto (2005) menciona que es “Un procedimiento en el cual se evalúa los índices de eficiencia administrativa - financiera de una determinada organización” (Pág. 9).

En base a la definición citada anteriormente las tesisistas creen que la Gestión Administrativa - Financiera es un conjunto de técnicas que permitirá evaluar la eficiencia de las operaciones a fin de organizar la información que posee la empresa para poder tomar decisiones futuras encaminadas al crecimiento y desarrollo de las entidades; esto implica la modernización de las empresas públicas como privadas con cambios en las relaciones internas y con el entorno promoviendo esquemas que aseguren procesos internos eficaces, por lo que la Gestión Administrativa- Financiera es uno de los temas más importantes que a la hora de administrar una empresa y de tener un negocio depende el éxito o fracaso de la misma.

1.2.3 Función de la Gestión Administrativa-Financiera

La función de la Gestión Administrativa – Financiera en una empresa se basa básicamente en planear, adquirir y utilizar los fondos en tal forma que se incremente al máximo la eficiencia de las operaciones de la organización, por lo tanto los administradores de las empresas e instituciones financieras juegan un papel importante porque deben considerar un gran número de fuentes y usos alternativos de fondos al tomar decisiones alternativas.

En base a esto es importante que en toda organización se lleve a cabo una correcta Gestión Administrativa - Financiera; ya que es la responsable de velar por el equilibrio económico entre los flujos de dinero de la cadena de valor: clientes-organización-doliente obteniendo por medio de esta información relevante sobre el aspecto administrativo y económico de una entidad; así como también le

permitirá superar cualquier tipo de inconveniente que se pueda presentar en el futuro.

Sin embargo permitirá a la administración prever, organizar, mandar, coordinar y controlar; las actividades que se desarrollan en la empresa, implica el manejo de las herramientas gerenciales, políticas y decisiones en forma transparente y apropiada hacia la consecución de los objetivos y metas trazadas.

1.2.4 Objetivos de la Gestión Administrativa-Financiera

Los objetivos de la Gestión Administrativa – Financiera se detallan a continuación:

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

Al analizar los objetivos de la Gestión Administrativa-Financiera se puede notar que están íntimamente relacionados con la administración y economía de la entidad, cuyo objetivo es promover una correcta toma de decisiones relativas al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y riqueza y el desarrollo de la entidad involucrando básicamente administrar activamente los asuntos financieros de las empresas, desempeñando una gran variedad de tareas financieras - administrativas como planeación, utilización adecuada de los recursos disponibles en la empresa, así como el cumplimiento de metas con eficiencia y eficacia regulando los acontecimientos del entorno interno como externo de la empresa.

1.3 CONTROL INTERNO

1.3.1 Concepto

El Control Interno es de gran importancia para la estructura administrativa contable de una empresa . Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables frente a los fraudes y eficiencia y eficacia operativa, constituyéndose en un instrumento de importante para la Gestión de una empresa porque comprende un plan de organización para la entidad.

Según MANTILLA, Alberto, Control Interno (2005) “Proceso realizado por el consejo de directores y otro personal de unas entidades, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en la eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicadas” (Pág. 4).

Según HILL, Mg. Gran Irwin (1998), menciona que el Control Interno son “Pasos que da un negocio para evitar el fraude, tanto por malversación de activos como por presentación de informes financieros fraudulentos” (Pág. 171).

Las tesis opinan que el Control Interno es el conjunto de políticas, procesos, dispositivos, prácticas u otras acciones que actúan para eliminar o minimizar los riesgos adversos o mejorar oportunidades positivas proveyendo una seguridad razonable en la información.

Sistema que debe ser diseñado por la alta dirección de una entidad para salvaguardar y preservar los bienes evitando fraudes y robos, garantizando de esta manera la obtención de información financiera correcta, pues en base a ella se toman las decisiones y formulan programas de acciones futuras en las actividades para el crecimiento y desarrollo de la una Entidad.

1.3.2 Importancia del Control Interno

El Control Interno es importante porque ayuda a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y ha prevenir la pérdida de recursos, además permite asegurar información financiera confiable, y certifica que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras; en consecuencia se hace necesario que cualquier organización debe tener un sistema de Control Interno para un exitoso manejo de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayudando a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean utilizados en forma eficiente.

La importancia de tener un buen sistema de Control Interno ha hecho que en la actualidad se incremente en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlo, constituyéndose en un beneficio para la entidad en cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino, asegurando eficiencia, eficacia, seguridad y orden en la gestión financiera contable y administrativa d la empresa o entidad.

1.3.3 Objetivos de Control Interno

El Control Interno se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales.

- Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.

Consecuentemente el Control Interno juega un papel muy importante en la actividad gerencial porque es parte del proceso de gestión que se desarrolla dentro de las organizaciones el cual se dirige especialmente a asegurar el cumplimiento de su misión y objetivos; de sus planes, programas y metas; de las disposiciones normativas que regulan su desempeño; y medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos garantizando que la gestión sea eficaz y ajustada a parámetros de calidad.

1.3.4 Tipos de Control Interno:

De acuerdo a CORDOVES, Gabriel, Control Interno (2000) existen dos tipos de Control Interno que a continuación se detallan:

- **Control Interno Financiero Contable.-** Son los controles y métodos establecidos para garantizar y proteger los activos y confiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.
- **Control Interno Administrativo.-** Se refiere a los procedimientos existentes en una empresa o entidad, para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas para la alta dirección.

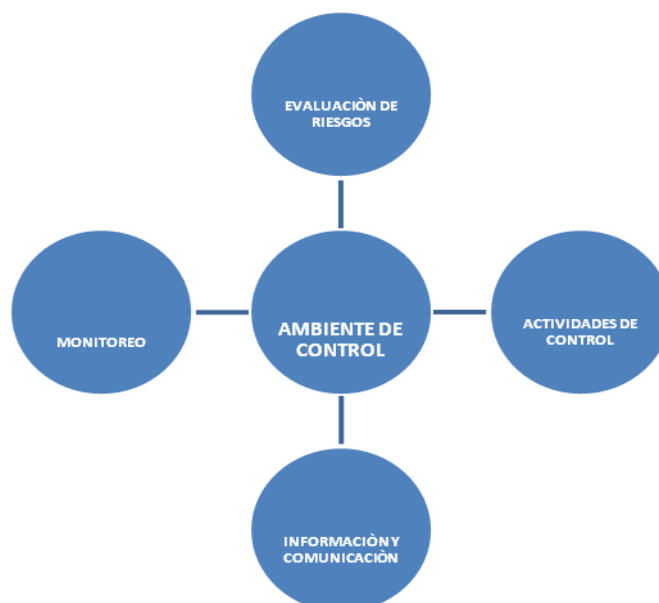
Las Tesistas mencionan que la combinación de estos dos tipos de Control Interno se convertirá en excelentes procedimientos adoptados dentro de la entidad para salvaguardar el patrimonio y veracidad de la información financiera y administrativa, promoviendo la eficiencia en las operaciones, estimulando la observancia de las políticas prescritas y propender el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

En consecuencia el control financiero y administrativo son factores indispensables dentro de una entidad, por cuanto abarcan un conjunto de mecanismos y procedimientos establecidos por los organismos para asegurar la regularidad, la eficiencia, la eficacia de sus operaciones y actividades, la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa.

1.3.5 Componentes del Control Interno

Los componentes del Control Interno son los que se detallan a continuación:

GRÁFICO N° 1.1
COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO



Fuente: CORDOVES, Gabriel, Control Interno (2000), Control Interno, (Página 35)

Elaborado por: Grupo Tesistas

1.3.5.1 Ambiente de Control

Según CORDOVES, Gabriel, Control Interno (2000) “Entorno de Control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control” (Pág. 38).

Las Tesistas manifiestan que el Ambiente de Control fija el tono de una organización al influir en la concientización del personal de control, la base de todos los demás componentes del Control Interno, aportando disciplina y estructura, incluye la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

1.3.5.2 Evaluación de los Riesgos:

CORDOVES, Gabriel, Control Interno (2000) “Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes dentro de la organización.” (Pág. 41)

Las Tesistas creen que la evaluación de los Riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Es decir que la gerencia juega un papel muy importante puesto que es quien analiza e identifica cuidadosamente los factores que afectan el riesgo de que los objetivos de la organización no sean alcanzados y luego tratar de manejar los riesgos.

1.3.5.3 Actividades de Control:

CORDOVES, Gabriel, Control Interno (2000) “Las Actividades de Control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa, aplicando medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos en relación a revisiones de desempeño, procesamiento de la información, controles físicos y la separación de funciones”.(Pág. 45)

Las Investigadoras manifiestan que las actividades de control son lineamientos que contribuyen a tener seguridad razonable sobre las acciones y procesos que se llevan a cabo dentro de la organización de forma eficiente y eficaz en relación; a aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

1.3.7.4 Información y Comunicación:

CORDOVES, Gabriel, Control Interno (2000) “Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.” (Pàg.49)

Las Postulantes mencionan que para ayudar a la gerencia a cumplir con los objetivos de la organización se necesita información en todos sus niveles, el sistema de información contable y administrativo y debe ser comunicada a lo largo de la organización para un mejor desarrollo de las operaciones, la misma que comprende explicar a los empleados sus papeles y responsabilidades individuales.

Por lo tanto la información se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también sobre la información de sucesos, actividades y condiciones externas necesarios para la toma de decisiones y la información externa de negocios, además debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización respecto a que las responsabilidades de control deben asumirse seriamente, ello debe entender su propio papel en el sistema de Control Interno, lo mismo que como sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de todas las áreas de la entidad.

1.3.5.4 Supervisión o Monitoreo:

Según CORDOVES, Gabriel, Control Interno (2000) “Los Sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.”(Pàg.53)

Las Autoras manifiestan que el Monitoreo, permite evaluar de forma continua las actividades y procesos que se llevan a cabo dentro de la organización con el objeto de detectar deficiencias, en el nivel operativo y administrativo las cuales deberán ser comunicadas a la dirección para la toma de decisiones correctivas de acuerdo a las políticas de la empresa pueden ser continuas o en forma regular.

1.4 AUDITORÍA

1.4.1 Antecedentes

La Auditoría es una de las aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para observar su exactitud; no obstante, este no es su único objetivo.

Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimientos de su existencia ya en las lejanas épocas de la civilización sumeria. Acreditase, todavía, que el termino auditor evidenciando el título del que práctica esta técnica, apareció a finales del siglo XVIII, en Inglaterra durante el reinado de Eduardo I.

En diversos países de Europa, durante la edad media, muchas eran las asociaciones profesionales, que se encargaban de ejecutar funciones de Auditorías, destacándose entre ellas los consejos Londinenses (Inglaterra), en 1.311, el Colegio de Contadores, de Venecia (Italia), 1.581.

La revolución industrial llevada a cabo en la segunda mitad del siglo XVIII, imprimió nuevas direcciones a las técnicas contables, especialmente a la Auditoría, pasando a atender las necesidades creadas por la aparición de las grandes empresas (donde la naturaleza es el servicio es prácticamente obligatorio).

Se preanuncio en 1.845 o sea, poco después de penetrar la contabilidad de los dominios científicos y ya el “Railway Companies Consolidation Act” obligada la verificación anual de los balances que debían hacer los auditores.

También en los Estados Unidos de Norteamérica, una importante asociación cuida las Normas de Auditoría, la cual publicó diversos reglamentos, de los cuales el primero que conocemos data de octubre de 1.939, en tanto otros consolidaron las

diversas Normas en diciembre de 1.939, marzo de 1.941, junio de 1942 y diciembre de 1.943.

El futuro de nuestro país se prevé para la profesión contable en el sector Auditoría es realmente muy grande, razón por la cual deben crearse, en nuestro círculo de enseñanza cátedra para el estudio de la materia, incentivando el aprendizaje y asimismo organizarse cursos similares a los que en otros países se realizan.

1.4.2 Concepto

Según ARENS, Alvin, Auditoría un Enfoque Integral (1996) “La Auditoría es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La Auditoría debe ser realizada por una persona competente e independiente” (Pág. 3).

Es así que MADARIAGA Juan (2004), manifiesta que “La Auditoría es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencia legales o voluntariamente adoptadas” (Pág. 13).

De acuerdo con la información recopilada las Tesistas opinan que la Auditoría como un examen objetivo y oportuno que se realiza registros administrativos, contables en donde el auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos para emitir una opinión a través de un informe en donde se emitan recomendaciones para mejorar las deficiencias encontradas.

La importancia de la Auditoría radica básicamente en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades, proporcionando análisis,

evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas, convirtiéndose en un proceso sistemático que permite copilar información acerca de las evidencias encontradas, con el propósito de que las actividades sean ejecutadas de acuerdo a las políticas planteadas.

1.4.3 Objetivo

El objetivo de la Auditoría consiste en apoyar 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 verificando la veracidad de la información en correspondencia de los principios y normas contables; evaluando de esta manera la gestión en el uso de los recursos de la entidad y su desempeño en el cumplimiento organizacional de la misma.

Considerado lo anterior la Auditoría es un procedimiento sistematizado y objetivo que analiza, examina y evalúa las evidencias encontradas con posterioridad a la ejecución de la actividad económica que realiza una entidad u organismo, emite un informe con las debidas recomendaciones que se deben llevar a cabo, lo que permite ayudar en la toma de decisiones de a la alta gerencia.

1.4.4 Importancia y Características

La Auditoría es importante porque garantiza la credibilidad a la información que presenta determinada empresa; por cuanto permite determinar e informar el grado de cumplimiento entre la información y los criterios establecidos, disminuyendo con ello el riesgo de la información proporcionada a los usuarios para la toma de decisiones acertadas.

La Auditoría se ha convertido actualmente en una herramienta fundamental que permite establecer si se siguen políticas y procedimientos aceptados, normas establecidas, si se utilizan los recursos eficientemente y si se han alcanzado los

objetivos de la organización, por cuanto la gerencia sin la práctica de una Auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables, es la Auditoría quien permite conocer la verdadera situación tanto económica como administrativa de la entidad, y ayuda a la alta dirección en la toma de decisiones promoviendo una economía eficiente y eficaz de la entidad en relación a su entorno y el nivel y lugar que ocupa dentro del mercado financiero.

1.4.5 Finalidad

Los fines de la Auditoría se detallan a continuación:

- 1.** Indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial
- 2.** Descubrir errores y fraudes.
- 3.** Prevenir los errores y fraudes
 - a.** Exámenes de aspectos fiscales y legales
 - b.** Examen para compra de una empresa(cesión patrimonial)
- 4.** Estudios generales sobre casos especiales sobre la situación de la empresa.

Por consiguiente las investigadoras creen que la Auditoría tiene como finalidad principal la toma de decisiones de acuerdo a los logros obtenidos durante la ejecución de pruebas con el fin de mejorar los niveles de desempeño dentro de la organización, evaluando sistemáticamente la información, registros contables y todas las anotaciones que la empresa presenta durante un determinado período de tiempo, para comprobar su exactitud, confiabilidad así como también la veracidad de los estados financieros.

En concordancia la Auditoría es una herramienta fundamental que permite establecer si se siguen políticas y procedimientos aceptados, normas establecidas, si se utilizan los recursos eficientemente y si se han alcanzado los objetivos de la organización. Los informes deben aplicar criterio profesional para poder relacionarlos con otras actividades de interés personal.

1.4.6 Clases de Auditoría

La Auditoría se clasifica en :

1.4.6.1 De acuerdo con la naturaleza

Auditoría Financiera.- ARENS, Alvin, Auditoría un Enfoque Integral (1996)
“Es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa, este proceso solo es posible llevarlo a cabo a través de un elemento llamado evidencia de Auditoría.” (Pàg.13)

Las postulantes concluyen que la Auditoría Financiera consiste en una revisión exploratoria y crítica de los controles subyacentes y los registros de contabilidad de una empresa realizada por un contador público, cuya conclusión es un dictamen a cerca de la corrección de los estados financieros de la empresa, con objeto determinar si estos presentan razonablemente la situación financiera de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Auditoría de Gestión.- ARENS, Alvin, Auditoría un Enfoque Integral (1996)
“Es el examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el rendimiento de una empresa, programa o actividad planificadas con anterioridad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos.” (Pág.14)

El Grupo Investigador determinó que la Auditoría de Gestión es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización, a si también el establecimiento de metas y objetivos, el análisis de los recursos disponibles, la apropiación económica de los mismos, la evaluación de su cumplimiento y desempeño institucional, determinando una adecuada operación que garantice el funcionamiento de la organización.

Auditoría Computacional.- ARENS, Alvin, Auditoría un Enfoque Integral (1996) “Es un examen y validación de los controles y procedimientos utilizados por el área de informática, a fin de verificar que los objetivos de continuidad de servicio, confidencialidad, seguridad de la informática y la integridad y coherencia de la información se estén cumpliendo satisfactoriamente y de acuerdo a la normativa vigente.” (Pág.16)

Las Tesistas afirman que la auditoría computacional es un proceso que consiste en 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, utiliza eficientemente los recursos, y cumple con las leyes y regulaciones establecidas, constituyéndose un examen que se practica a los recursos computarizados de una empresa, comprendiendo: capacidad del personal que los maneja, distribución de los equipos, estructura del departamento de informática y utilización de los mismos.

Auditoría Administrativa.- ARENS, Alvin, Auditoría un Enfoque Integral (1996) Es el revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento de políticas, planes, programas, leyes y reglas que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los esté cumpliendo y respetando. (Pág.19)

Las Autoras manifiestan que la Auditoría Administrativa se la realiza con el fin de evaluar la eficiencia de los resultados, sus metas fijadas con base en la organización, recursos humanos, financieros, materiales, métodos y controles, es decir es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales, realizado por un profesional con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados, su forma de operar.

1.4.6.2 De acuerdo con la persona que lo realiza

Auditoría Interna.- Según el Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos, (2006) “Es una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables con la finalidad de prestar un servicio a la dirección” (Pág. 1)

Se considera una actividad de evaluación que se desarrolla en forma independiente dentro de una organización, a fin de revisar la contabilidad, las finanzas y otras operaciones como base de un servicio protector y constructivo para la administración, cabe recalcar que este examen es continuo por cuanto se lo realiza de forma interna es decir el auditor tiene relación directa con las actividades que se realizan en la entidad.

Auditoría Externa.- ARENS, Alvin, Auditoría un Enfoque Integral (1996), “Es una actividad realizada por un auditor externo entendiendo por tal el profesional por cuenta propia y legalmente autorizado que presta sus servicios en el mercado y que normalmente trabaja con una diversidad de empresas o clientes.”, (Pág. 20)

Las Investigadoras manifiestan que la Auditoría Externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, pero las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez de la información.

1.5 SEMEJANZAS Y DIFERENCIAS ENTRE AUDITORÍA FINANCIERA – AUDITORÍA DE GESTIÓN

La Auditoría en cualquiera de sus modalidades culminara con la elaboración de un informe del que si fuere del caso se podría desprender responsabilidades administrativas y civiles, e indicios de responsabilidad penal, que correspondan a

las personas naturales y jurídicas, nacional y extranjeras por las acciones u omisiones en contra de las disposiciones legales, o en contra del patrimonio o recursos de la entidad.

CUADRO N° 1.1

SEMEJANZAS Y DIFERENCIAS ENTRE AUDITORÍA FINANCIERA – AUDITORÍA DE GESTIÓN

CARACTERÍSTICA	AUDITORÍA FINANCIERA	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROPÓSITO	Formular y expresar una opinión sobre la razonabilidad e los Estados Financieros de una entidad	Evaluar la eficiencia, efectividad, economía Con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad, el cumplimiento de normas
ALCANCE	Las operaciones financieras	Puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o cualquier operación.
ORIENTACIÓN	Hacia la situación financiera y resultado de las operaciones de la entidad desde el punto de vista retrospectivo	Hacia las operaciones de la entidad en el presente con una proyección hacia el futuro y retrospección al pasado cercano

SEMEJANZAS Y DIFERENCIAS ENTRE AUDITORÍA FINANCIERA – AUDITORÍA DE GESTIÓN

CARACTERÍSTICA	AUDITORÍA FINANCIERA	AUDITORÍA DE GESTIÓN
MEDICIÓN	Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados	Aplicación de los principios de administración
TÉCNICAS	Las técnicas de Auditoría establecidas por la profesión de Contador Publico	Las técnicas de Auditoría establecidas por la profesión de Contador Publico
INFORME DE AUDITORÍA	Contienen el dictamen del auditor y los estados financieros y todo su contenido está relacionado con ellos	Puede o no presentar los estados financieros. Su contenido está relacionado con cualquier aspecto significativo de la gestión de la entidad

Fuente: MALDONADO, Milton (2001), Auditoría de Gestión,(Página 159)

Elaborado por: Grupo Tesis

1.6 RIESGOS DE AUDITORÍA

Es importante en toda organización contar con una herramienta, que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades de una entidad y por medio de procedimientos de control se pueda evaluar el desempeño de la misma.

Es decir que la Auditoría debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

1.6.1 Clasificación de los Riesgos de Auditoría

Los riesgos de Auditoría se clasifican de la siguiente manera:

Riego Inherente.- Posibilidad de que existan errores o irregularidades en la gestión administrativa - financiera antes de verificar la eficiencia del Control Interno diseñado y aplicado con el ente a ser auditado.

Riesgo de Control.- Posibilidad de que los procedimientos de Control Interno incluyan a la Auditoría interna puedan detectar los errores significativos de manera oportuna. Este riesgo incide directamente en los componentes de la entidad.

Riesgo de Detección.- Se origina al aplicar procedimientos de Auditoría no son suficientes para lograr descubrir errores o irregularidades que sean significativos, es decir que no detectan una representación errónea que pudiera ser importante.

En concordancia a lo anterior los Riesgos están presentes en cualquier sistema o proceso que se ejecute, ya sea en procesos de producción como de servicios, en operaciones financieras y de mercado, por tal razón se afirma que la Auditoría tiene la tarea de detectar errores o desviaciones de importancia, en las operaciones de la empresa; el riesgo tiende a minimizarse cuando aumenta la efectividad de los procedimientos de auditoría aplicados.

1.6.2 Niveles de Riesgo

Según MALDONADO, Milton, Auditoría de Gestión, (2001) “Los niveles de riesgos son considerados como una relación matemática respecto a la posibilidad del cumplimiento de los objetivos.” (Pág. 111)

CUADRO N° 1.2
RIESGOS DE AUDITORÍA

Nivel de Riesgo	Factores del Riesgo	Probabilidad de Ocurrencia	%
Bajo	Pocos y no importantes	Mínima	Hasta 30
Medio	Significante e importante	Posible	Hasta 60
Alto	Muy significativo y muy importante	Inminente	Hasta 90

Fuente: MALDONADO, Milton (2001), Auditoría de Gestión, (Página 111)

Elaborado por: Grupo Tesis

1.7 AUDITORÍA DE GESTIÓN

1.7.1 Concepto

La Auditoría de Gestión constituye el puente y el catalizador entre una Auditoría financiera tradicional y un método de servicios administrativos para solucionar el problema de un tiempo. Constituye un ingrediente necesario para mejorar el desarrollo socio-económico de la empresa u organización. A continuación se conceptúa así:

MALDONADO, Milton (2001), en su libro dice que la Auditoría de Gestión es un “Examen y evaluación realizados en una entidad para establecer el grado de eficiencia y eficacia de la implementación de las normas que dictan los sistemas administrativos de apoyo, así como en su planificación y control administrativo interno” (Pág. 14).

RODRIGUEZ, Romelia (2008) en su libro manifiesta que “El Consejo Técnico de la Contaduría Pública en su pronunciamiento No. 7 presenta la siguiente definición de Auditoría de Gestión: La Auditoría de Gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente.” (Pág. 56).

Se puede decir que la Auditoría de Gestión es un examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y controles operacionales de una empresa, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la empresa además que es un elemento de vital importancia para la gerencia, permitiéndole conocer a los ejecutivos que tan bien se resuelven los problemas económicos, sociales que a este nivel se presentan en la empresa.

1.7.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión.

Los principales objetivos de la Auditoría de gestión son los siguientes:

- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión administrativa.
- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos.

- Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio de la entidad.

Las Tesistas manifiestan que los objetivos que persigue la Auditoría de Gestión es el promover la optimización y la utilización adecuada de los recursos de una entidad sean estos materiales, humanos, tecnológicos, estableciendo el grado en que el ente y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados, determinando si tales funciones se han ejecutado de manera económica, eficiente y eficaz.

Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados, si se han llevando a cabo, exclusivamente, aquellos programas o actividades legalmente autorizados, proporcionando una base para mejorar la asignación de recursos y la administración de éstos por parte del ente, así como mejorando la calidad de la información sobre los resultados de la administración.

1.7.3 Alcance de la Auditoría de Gestión

Para determinar el alcance de la Auditoría de Gestión se examina en forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de la organización, en donde debe considerarse principalmente lo siguiente:

- Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y la participación individual de los integrantes de la institución.
- Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos, duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones, oportunidades de

mejorar la productividad con mayor tecnificación, exceso de personal con relación al trabajo a efectuar deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicio de recursos o perjuicios económicos

- Control sobre la identificación de de riesgos su profundidad e impacto y adopción de medidas para eliminarlos o atenuarlos.
- Control de legalidad, del fraude y de la forma como se protegen los recursos.

1.7.4 Enfoque de la Auditoría de Gestión

MALDONADO, Milton, Auditoría de Gestión (2001) “Señala que el enfoque de la Auditoría de Gestión se basa principalmente en la verificación de que se hayan realizado adquisiciones de recursos en forma económica (insumo) y su utilización eficiente o provechosa en la producción de bienes, servicios”.(Pág. 99)

Las Autoras opinan que la Auditoría de Gestión tiene un enfoque eminentemente positivo, por cuanto evalúa a una empresa a través de la eficiencia, eficacia, ética, economía, equidad con la que realiza cada una de sus actividades tanto en el área administrativa y financiera, determinando el grado en que una entidad, está cumpliendo los objetivos, resultados o beneficios preestablecidos, expresados en términos de la Gestión.

Es una Auditoría con enfoque Gerencial Operativo y de resultados, porque evalúa la gestión realizada para la consecución de los objetivos y metas mediante la ejecución de planes, programas, actividades, proyectos y operaciones de una entidad, expresados en la producción de bienes y servicios que sean socialmente útiles y cuyos resultados sean medibles por su calidad e impacto, evaluando si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases aseguran el cumplimiento de políticas, y reglas que puedan tener un marco significativo en las actividades operativas financieras de una entidad.

1.7.5 Control de Gestión

MENESES, Geraldo, Control de Gestión (1998) “Es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla, centra su atención por igual en la planificación y en el control, y precisa de una orientación estratégica que dote de sentido sus aspectos más operativos”(Pág. 38).

Es decir que el Control de Gestión comprende un conjunto de pasos que permiten la coordinación de los recursos disponibles que se lleva a cabo para establecer y alcanzar los objetivos y metas precisas. Para esto el Control de Gestión comparara las operaciones reales con las operaciones previstas para eso es preciso elegir un método de control que permita asegurar una gestión eficaz, de una manera general es posible determinar dos categorías de control una realizada al comienzo de la operación y otra al final.

En el primer caso se trata de hacer concordar el inicio de las operaciones con las necesidades y los medios, en la medida en que estos son inferiores a las necesidades, es preciso ya sea seleccionar los medios y controlar las consecuencias de la selección o recurrir a medios de financiación. El control posterior se trata de analizar las variaciones positivas o negativas que aparecen entre a previsiones y la realizaciones, el control no puede ser completo cuando se realiza, bien al principio o bien después de las operaciones que han sido sometidos a previsiones.

En consecuencia el Control de Gestión es un examen de la economía, efectividad y eficiencia de las entidades de la administración en el ejercicio y protección de los recursos realizado mediante la evaluación de los procesos, la utilización de los indicadores de rentabilidad y desempeño organizacional que comprende varias actividades como es el establecimiento de objetivos, el análisis de recursos disponibles, la evaluación del cumplimiento, comparando las operaciones reales con las operaciones previstas asegurando una gestión eficaz.

1.7.6 Clases de Control de Gestión

Se identifica dos controles de Gestión que se detallan a continuación:

Control de Exactitud.- Consiste en verificar si las fórmulas utilizadas en los cálculos de previsión de las operaciones de gestión se encuentran bien y se puede medir la situación real de la empresa en cuanto al cumplimiento de objetivos.

Control de Eficiencia. Evalúa la eficacia de una operación, los dominios a los que se aplica, como por ejemplo evalúa la rentabilidad de empresa, mide la productividad del trabajo.

En concordancia a lo anterior los dos tipos de controles serán de gran importancia por cuanto permiten tener una situación clara y real de una Entidad, permitiendo evaluar la parte la gestión de las operaciones administrativas y financieras; ya que por una parte el control de exactitud analiza los cálculos realizados en los procesos de la entidad para evitar pérdidas en los recursos, mientras tanto que el control de eficiencia evalúa la productividad de todas las operaciones efectuadas; es decir que los dos controles trabajan conjuntamente para una buena Gestión empresarial.

1.7.7 Aplicación de la 5es.

La aplicación de las 5es constituye un papel importante del proceso de la Auditoría de Gestión ya que cada una ellas cumplen diferentes funciones encaminadas a un solo propósito, el de evaluar la gestión de las actividades y operaciones administrativas financieras mediante la aplicación de indicadores cuantitativos y cualitativos los cuales se detallan a continuación:

1.7.7.1 Economía

Se entiende por los términos y condiciones bajo los cuales la administración debería adquirir los insumos del proceso productivo (recursos financieros, humanos, materiales, tecnológicos). Es decir significa obtener la cantidad y calidad justa de los recursos, en el tiempo lugar y costo justo.

Al examinar la economía con la que la entidad ha operado los auditores analizaremos, la adquisición y administración de los insumos utilizando el ciclo de la economía referido fundamentalmente a:

- La necesidad del bien o servicio.
- La definición de los requerimientos.
- El método de adquisición del bien o servicio.
- El mantenimiento del bien o contrato del servicio.
- El desecho del bien o finiquito del contrato de servicio.

1.7.7.2 Eficiencia

Es la relación entre los insumos (recursos) consumidos y los productos obtenidos aumenta cuando se produce un mayor número de unidades de producto para una unidad dada de insumo, la eficiencia se encuentra influenciada no solo por la cantidad de producción sino también por la calidad y otras características del producto ofrecido.

1.7.7.3 Eficacia

Es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad. La eficacia puede ser:

Eficacia operacional la misma que se refiere al logro de los resultados esperados pero relacionándolos con los sistemas de entrega de los bienes y servicios producidos y al rendimiento o eficiencia de dicho sistema.

Eficacia organizacional, se refiere a la capacidad total de la entidad y las interacciones dentro de la planificación estratégica, estructuras y procesos administrativos y los recursos humanos y financieros, todos en relación con las metas de la organización y el ambiente externo.

1.7.7.4 Ética

Se refiere al conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas.

1.7.7.5 Ecología

Trata de la tendencia de proteger el ambiente, en la mayoría de los países se promulgan cada vez más leyes con medidas estrictas y disciplinarias en busca de la protección y la preservación del ecosistema; es por ello que este factor se vuelve en si un fin mismo dentro de la Auditoría especialmente en aquellas entidades que desarrollan proyectos de inversión.

Las Tesistas concluyen que las 5es son indicadores indispensables que ayudan a medir el grado de utilización productiva adecuada en cantidad, calidad y en menor tiempo posible de los recursos de una entidad, permitiendo evaluar la gestión de las operaciones administrativas financieras que se desarrollan en cada una de las áreas o departamentos de una entidad.

1.8 INDICADORES DE GESTIÓN

BENJAMÍN Enrique Franklin F. (2007) en su libro “Menciona el fin primordial de emplear indicadores de gestión en el proceso administrativo es evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y propósito estratégicos a partir de la revisión de sus componentes”, (Pág. 154).

Las autoras manifiestan que los indicadores de gestión son instrumentos que permiten medir el cumplimiento de los objetivos institucionales, posibilitan evaluar la utilización adecuada, de los recursos materiales, humanos y tecnológicos así como la capacidad técnica en la ejecución de una meta o tarea asignada a una unidad administrativa.

1.8.1 Indicadores Cuantitativos

Son los valores o cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, con un instrumento básico.

- **Indicadores de Eficacia**

Son los que permiten determinar cuantitativamente el grado de cumplimiento de una meta en un periodo determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado, a saber:

$$\text{Eficacia programática} = \frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas programadas}}$$

En la eficacia programática la cifra mayor a uno constituye un resultado positivo, cuando es menor a uno significa incumplimiento, en la eficacia presupuestal la cifra mayor a uno significa sobre ejercicio, cuando es menor puede indicar un uso más racional de los recursos.

- **Indicadores de Eficiencia**

Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin y se determinan:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Eficacia programática}}{\text{Eficacia presupuestal}}$$

- **Indicadores de Economía**

Los indicadores de economía están relacionados con los términos y condiciones bajo los cuales las entidades adquiere recursos, sean éstos financieros, físicos o tecnológicos, obteniendo la cantidad requerida, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar apropiado y, al menor costo posible.

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad del Ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Solvencia} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

1.8.2 Indicadores Cualitativos

Permiten tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar con un enfoque de planeación estratégica la capacidad de gestión de la dirección y demás niveles de la organización.

- **Indicadores de Ética**

Estos indicadores no se miden numéricamente tratan básicamente de medir los principios y valores éticos que cada uno de los funcionarios y empleados de una entidad dentro de los cuales se citan los siguientes:

Sinceridad, honestidad, puntualidad, responsabilidad; principios generales bajo los cuales se deben trabajar para una sana administración.

- **Indicadores de Ecología**

Este tipo de indicadores miden la contribución de la entidad o empresa con la conservación del medio ambiente a través de diferentes planes y programas ambientales.

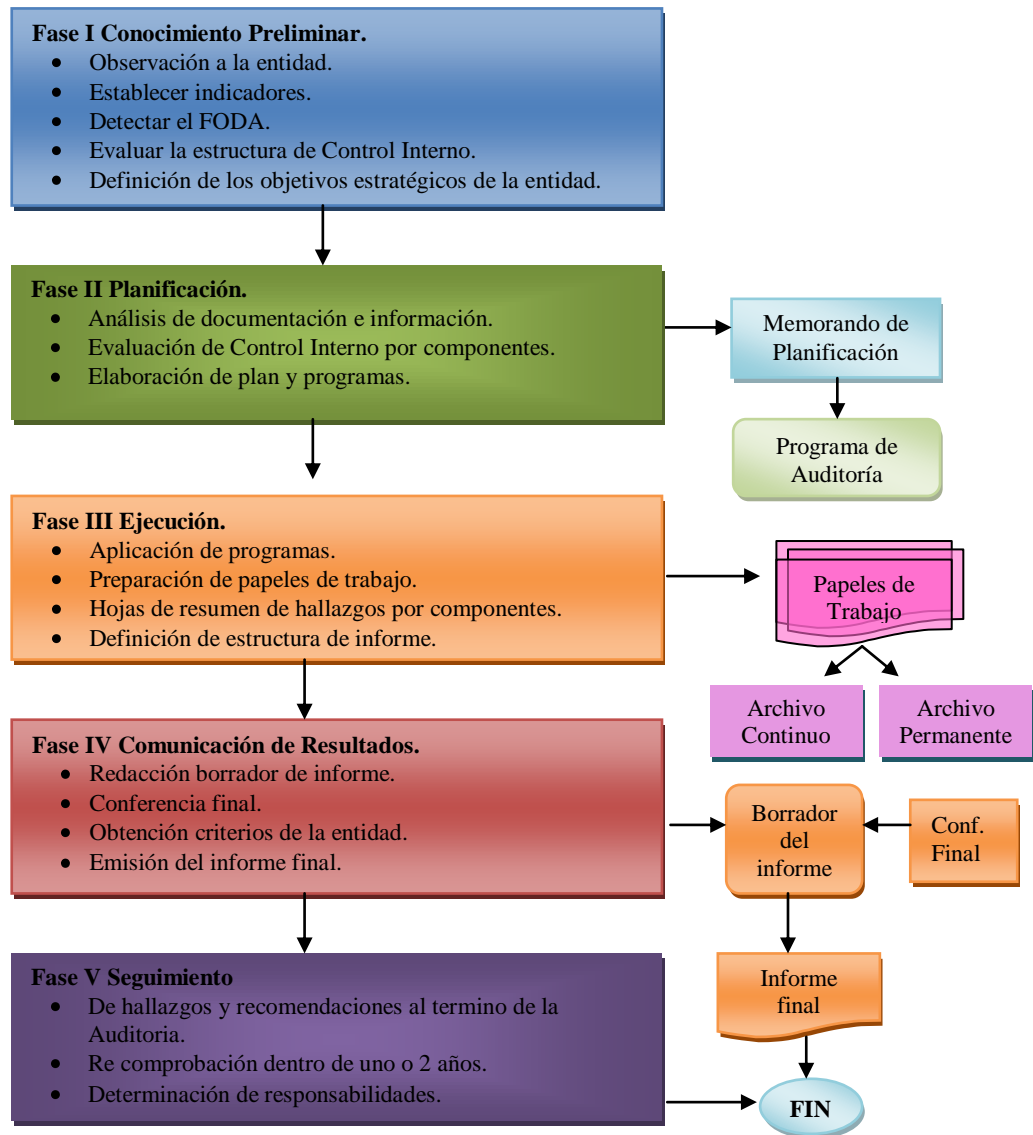
Las Tesistas manifiestan que los indicadores de gestión permiten examinar y evaluar de una forma cuantitativa y cualitativa el cumplimiento de las metas, objetivos y el desempeño organizacional de una empresa. También se consideran medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados, los mismos que suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura.

Cada medidor o indicador deben ser medible esto significa que la característica descrita debe ser cuantificable en términos ya sea del grado o frecuencia de la cantidad, entendible es decir debe ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan, y controlable dentro de la estructura de la organización.

1.9 FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

GRÁFICO N° 1.2

FASES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN



Fuente: :Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

Elaborado por: Grupo Tesistas

1.9.1 FASE I: Conocimiento Preliminar o Análisis General y Diagnostico de la entidad.

Es indispensable que el auditor tenga un conocimiento claro y profundo del negocio en el cual va a efectuar su trabajo de auditoría; ya que mediante esto le será fácil diseñar las actividades a ejecutar.

VELA, P. Manuel, Control de Gestión (1991) “El auditor deberá llegar a un conocimiento de la entidad que le permita planificar y llevar a cabo su trabajo siguiendo las normas de auditoría generalmente aceptadas”. (Pág. 91)

En base al concepto antes mencionado se deduce que mediante esta etapa el auditor puede hacerse una idea clara del negocio en el cual va a laborar, permitiéndole esto familiarizarse con el trabajo y todas las actividades que realizan en dicha entidad, a fin de planificar los pasos a efectuar.

- **Actividades a realizar**

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones.
2. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de Auditorías anteriores, recopilación de información y documentación básica para actualizarlos, obteniendo conocimiento y comprensión cabal de la entidad sobre:
 - a) La visión, misión, los objetivos, metas, planes estratégicos y operativos.
 - b) Revisión de las actividades principales de la entidad o unidad administrativa.
 - c) Revisión de la situación financiera, estructura organizativa y funciones, recursos humanos y clientes.

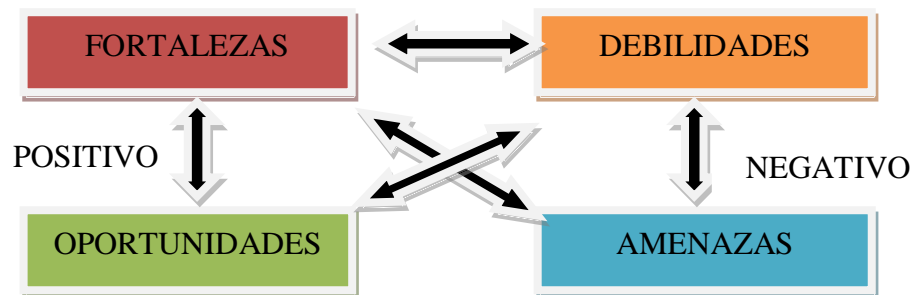
3. Revisar los criterios parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones.

4. Efectuar un análisis de:

- Fortalezas
- Oportunidades
- Destrezas
- Amenazas

GRÁFICO N°1.3

FODA



Fuente: BENJAMÍN Franklin F. (2007), Manual de Auditoría de Gestión ,(Página 114).

Elaborado por: Grupo Tesistas

5. Evaluación de la estructura de Control Interno. De los componentes y subcomponentes de la entidad o unidad administrativa.

Trata básicamente de obtener información a través de la observación directa y vista previa como su nombre lo indica para poder planear adecuadamente el trabajo, el auditor deberá obtener suficiente información del negocio del cliente, que le permita comprender los eventos, controles y otras situaciones que pudieren tener un efecto significativo sobre el plan estratégico que la empresa ha proyectado para llevar a cabo.

1.9.2 FASE II: Planificación

La planificación se inicia cuando se selecciona la entidad o área a ser examinado para lo que se deben tomar en cuenta la información recolectada sobre la entidad a ser auditada.

- **Actividades a realizarse en la planificación:**

1. Análisis de la información y de la documentación.
2. Evaluación del Control Interno por componentes.
3. Elaboración del plan y de los programas.
4. Resultado final de la fase: Memorando de Planificación y programas de trabajo.

- **Consideraciones sobre la Planificación**

1. Los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los indicadores con los cuales la actividad controla su desempeño.
2. Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones y los indicadores con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene en un nivel de aceptación.
3. Adecuado y efectivo de los sistemas de gestión de riesgo y control de la actividad comparados con una matriz de riesgo.
4. Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los sistemas de gestión de riesgos y control de las actividades.

En esta fase el auditor orienta sus mayores esfuerzos a planificar la estrategia que utilizará para llevar a cabo la Auditoría. Dado su carácter flexible, si bien las

actividades relacionadas con la planificación tienen principal incidencia al inicio del examen, ellas podrán continuar durante la ejecución y aún en la formulación del informe, por cuanto mientras el documento final no sea aprobado y distribuido, su contenido puede estar sujeto a ajustes, producto de nuevas decisiones que obligarán a retrotraer el trabajo del auditor en la planificación es necesaria relativa a aquellos aspectos sujetos a replanteamiento.

1.9.2.1 Planificación Preliminar

MALDONADO, Milton (2001), Auditoría de Gestión “Es una fase que está dirigida a definir las principales áreas o componentes a ser examinados, con una evaluación general y específica.” (Página 44)

La Planificación Preliminar de la Auditoría de Gestión tiene como finalidad obtener un conocimiento general de la entidad o unidad sujeta a examen y documentar sus principales actividades sobre la base del objetivo de Auditoría.

En tal virtud se puede señalar que la Planificación Preliminar permite diseñar las estrategias importantes para lograr los resultados adecuados sobre las áreas críticas examinadas y proponer mejoras para que sean ejecutadas por los administradores a través de las acciones correctivas necesarias.

1.9.2.2 Planificación Específica

MALDONADO, Milton (2001), Auditoría de Gestión “La Planificación Específica permite identificar las actividades y procesos relevantes de la organización para ser examinados en la fase de la ejecución, preparar en forma adecuada la evaluación del Control Interno y elaborar los programas de Auditoría al detalle.” (Pág. 46)

Las investigadoras consideran que los resultados de la Evaluación del Control Interno para obtener la información correspondiente para calificar el riesgo de los componentes y subcomponentes de la entidad o unidad administrativa.

1.9.3 FASE III: Ejecución

El autor SEOÁNEZ; C.; Mariano, Auditoría de Gestión (1998) “Consiste en primer lugar en la búsqueda y recopilación de toda la información y pruebas adecuadas para que las conclusiones reposen sobre una base sólida. En segundo lugar, en el análisis crítico y exhaustivo de esta información recopilada, verificando las situaciones de la empresa en función de los objetivos planeados, y comprobando la reglamentación.”(Pág. 99)

Las Tesisistas mencionan que en esta fase se aplica todos los procedimientos señalados en la etapa de la planificación a fin de obtener, recopilar y analizar toda la información necesaria para emitir una opinión a continuación se detalla las actividades a ejecutarse:

- Aplicación de los programas.
- Preparación de los papeles de trabajo.
- Elaboración de hojas de resumen de hallazgos por componente.
- Definición de la estructura del informe.
- Resultado final de la fase: Papeles de trabajo y archivos; corriente y permanente.

Durante la Fase de Ejecución se aplican procedimientos y técnicas de Auditoría y comprende: pruebas y evaluación de controles, identificación de hallazgos, desarrollo de observaciones (condición, criterio, causa, efecto y evaluación de comentarios de la entidad) y comunicación de resultados plasmada en el informe a emitirse.

La Ejecución empieza con la reunión de apertura, en las instalaciones donde se realizara la Auditoría e incluye la recolección y análisis de la información existente. En una reunión de apertura se deben revisar las siguientes situaciones; presentar al equipo auditor y sus responsabilidades, identificar contraparte de la empresa, definir las áreas a auditar, solicitar copias de los documentos de referencia necesarios, establecer reglas para la Auditoría, revisión del programa de Auditoría y arreglos administrativos.

En la ejecución se elabora dos tipos de archivos que se detallan a continuación:

1. Archivo Permanente o Continuo.- Este archivo permanente contiene información de interés o útil para más de una Auditoría o necesarios para Auditorías subsiguientes.

Este archivo contiene lo siguiente:

- a. Breve Historia de la compañía
- b. Participación de accionistas
- c. Escritura de constitución o modificaciones
- d. Organigramas
- e. Descripción de manuales o procedimientos y flujo gramas
- f. Certificados de constitución y gerencia
- g. Actas de asamblea y juntas directivas
- h. Litigios, juicios y contingencias
- i. Otros que considere el auditor

2. Archivo Corriente.- En estos archivos se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período.

La mayor parte de información se obtiene en la primera Auditoría, pero como se indicó su utilización es en ésta y futuras Auditorías. Es necesario que en cada Auditoría se vaya actualizando su información

1.9.3.1 Recomendaciones para elaborar los Papeles de Trabajo.

Los papeles deben ser limpios, para lo cual:

1. Deberán estar escritos en forma legible
2. Deberán escribirse con lápiz tipo medio
3. Deberá utilizarse lápices rojos para marcas de chequeos y símbolos;
4. Deberá emplearse regla (una línea para subtotales y doble línea para totales);
5. No deberá incluirse mucha información en una sola página;
6. Deben ser exactos, para ello los auditores deberán asegurarse que las cantidades usadas y los totales sean correctos.
7. Las anotaciones se harán en lápiz negro, los códigos, tanto al pie de las planillas (margen inferior derecho) como en las referencias y en los textos, deben ser hechos en «rojo».
8. Deben explicar todos los símbolos usados. La leyenda o clave de los símbolos usados deberá aparecer en el «trabajo realizado» del papel de trabajo. Si hay varias hojas, la explicación de los símbolos debe efectuarse en una sola hoja.

1.9.3.2 Marcas de Auditoría

En la práctica se utilizarán marcas de trabajo realizado para facilitar la transcripción e interpretación del trabajo realizado en la Auditoría, usualmente se acostumbran a usar marcas que permiten transcribir de una manera práctica y de fácil lectura algunos trabajos repetitivos. Normalmente las marcas se transcriben utilizando color rojo o azul, de tal suerte que a través del color se logre su identificación inmediata en las partidas en las que fueron anotadas a continuación se detalla:

**CUADRO N° 1.3
MARCAS DE AUDITORÍA**

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
//	Información revisada
*	Resultado obtenido
Σ	Sumatoria a dividir
£	Cotejado contra otra información
✓	Verificado
W	Comprobante examinado
@	Hallazgo de Auditoría
N/E	Nota explicativa
≠	Observado
C/I	Control Interno
PE/I	Papel de trabajo proporcionado por la Institución

Fuente: MALDONADO, Milton (2001), Auditoría de Gestión

Elaborado por: Grupo Tesistas

1.9.4 FASE IV: Comunicación de Resultados

MALDONADO, Milton (2001), Auditoría de Gestión “En esta etapa se informan las conclusiones a las cuales ha llegado el equipo de auditores, respecto de su objeto de examen, abarca la reunión de cierre con los máximos directivos de la empresa, y la emisión del informe final y formal de la Auditoría.

- **Actividades a realizarse**

1. Redacción del borrador del informe
2. Conferencia final para la lectura del borrador del informe.
3. Obtención de los criterios de la entidad.
4. Emisión del informe final síntesis y memorando de antecedentes.
5. Resultado de la fase: Borrador del informe y conferencia final.”

(Pág. 52)

Las investigadoras creen que los Informes de Auditoría de Gestión tienen características distintas del informe tradicional de Auditoría de estados financieros además cubren una amplia gama de metas y objetivos, como resultados de lo cual es necesario normalizar, en lo posible, la estructura de los mismos.

En el transcurso de una auditoría, los auditores mantendrán constante comunicación con los servidores de la entidad u organismo bajo examen, dándoles la oportunidad para presentar pruebas documentadas, así como información verbal pertinente respecto de los asuntos sometidos a examen; la comunicación de los resultados se la considera como la última fase de la auditoría, sin embargo debe ser ejecutada durante todo el proceso.

1.9.5 FASE V: Seguimiento

MALDONADO, Milton (2001), Auditoría de Gestión “Consiste en el monitoreo y verificación sobre la puesta en marcha de las medidas correctivas formuladas en las recomendaciones o el plan de mejoramiento en su caso.

- Seguimiento de las recomendaciones al término de la Auditoría.
- Comprobación luego de uno o dos años.
- Resultado de la fase: Informe final.” (Pág. 56)

Las Tesistas concluyen que las fases de Auditoría es el conjunto de procedimientos que se realizan para poder evaluar las diferentes áreas administrativas, financieras de una empresa permitiéndonos al final de este examen realizar las conclusiones y recomendaciones que promuevan tomar decisiones y acciones correctivas en las áreas críticas.

Por lo tanto los Auditores efectuarán el seguimiento en la entidad, con el propósito de:

- Verificar que las acciones realizadas como resultado de las observaciones se lleven a la práctica en los términos y fechas establecidas conjuntamente con el responsable del área.
- Facilitar al titular de la organización la toma de decisiones.
- Constatar las acciones que se llevaron a cabo para instrumentar las recomendaciones, y al finalizar la revisión, rendir un nuevo informe referente al grado y forma como éstas se atendieron.

1.10 ENTORNO FINANCIERO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

El Entorno Financiero guarda estrecha relación con la ciencia económica y la gestión de la empre con estos antecedente se afirma que las entidades bancarias tienen como principal meta captar todos los ahorros de los agentes económicos como son las empresas, familias, intermediarios financieros, la distinción entre mercados descansa sobre la duración de las operaciones financieras apoyándose en los mercados a su vez, el Estado también desempeña un papel importante si tiene en cuenta que la distribución de los créditos a la economía supone un instrumento privilegiado de la política económica, aparte de ello es necesario mencionara que la parte de financiamiento es controlada directamente por el Estado.

1.10.1 Sistema Bancario

La diversidad y complejidad de la estructura bancaria entendida en el sentido más amplio incluye un sinnúmero de necesidades de financiación es decir que cada grupo de agentes económicos determina un nivel riesgo y una necesidad de tener una gestión de las operaciones administrativas – financieras para que las instituciones marchen bien.

Las Entidades Financieras son empresas cuya finalidad es la captación de y colocación de recursos financieros de todos los agentes económicos junto con la prestación de servicios a sus clientes y la mediación en los mercados financieros nacionales e internacionales a continuación enumeramos las clases de instituciones financieras que existen:

1. **Bancos.-** Instituciones formadas por personería jurídica con fines de lucro.
2. **Mutualistas.-** Instituciones financieras que tiene por objeto otorgar préstamos para construcción de viviendas.
3. **Cooperativas.-** Son Cooperativas las sociedades de derecho privado formadas por personas naturales y jurídicas que sin perseguir finalidades lucro, tienen por objetivo 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.

1.10.2 Clasificación de las Cooperativas

Según la Ley de Cooperativas del Ecuador existen cuatro grupos de cooperativas:

- a. Cooperativas de Producción.- Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades de producción lícita , en una

empresa manejada en común, así una cooperativa de producción artesanal será aquella formada por artesanas de una misma rama o de ramas afines.

- b. Cooperativas de Consumo.**- Son aquellas que tienen por objeto abastecer a los socios de cualquier clase de artículos de libre comercio.

- c. Cooperativas de Servicio.**- Son las que sin pertenecer a grupos anteriores se puede mencionar líneas y clases: de seguros, de transporte, de electrificación, de irrigación de alquiler de maquinaria agrícola, funeraria, etc.

- d. Cooperativas de Ahorro y Crédito.**- Son las que reciben ahorros y depósitos a la vez que hacen préstamos y descuentos a sus socios y verificar cobros y pagos de ellos, así es que estas cooperativas conceden préstamos a sus socios con el fin de satisfacer las necesidades a sus socios, dentro de ellas existen varias líneas y clases que son: de crédito agrícola, de crédito artesanal, de crédito industrial, de ahorro y crédito.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito que tienen oficinas abiertas al público, están sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos, que tiene atribuciones para calificarlos y dictar normas sobre el ejercicio de sus funciones (Regulación N^a 266-85 de 3 de julio 1985 ley de Cooperativas).

Los intereses de las Cooperativas están sujetos a las tasas fijadas por la Junta Monetaria para las instituciones de crédito privado o comercial (Reglamento de la Ley. Art. 179 reformado).

En concordancia a lo anterior los beneficios que han brindando las cooperativas de ahorro y crédito a sus socios a través del tiempo ha ido mejoran de acuerdo a las exigencias del mercado financiero; las cuales han permitido el crecimiento socio – económico de cada institución financiera.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1 ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

La Cooperativa “9 de Octubre Ltda.” inicia sus actividades en Salcedo hace más de dos décadas fue creada según Acta de Constitución del barrio Chipoalo, en la Ciudad de San Miguel de Salcedo, Provincia de Cotopaxi a los once días del mes de Septiembre de 1976 se reúnen en Asamblea General de Socios todos los moradores del barrio con el objeto de decidir la constitución de una Pre - Cooperativa de Ahorro y Crédito en el mencionado barrio y de esta manera empieza a funcionar esta gran institución financiera.

Para el 4 de Octubre de 1977 esta institución pasa a tener una existencia legal como Cooperativa de Ahorro y Crédito mediante Acuerdo Ministerial N° 01437 desde ahí ha trabajado para consolidar su posición en el Cantón Salcedo así como también en Latacunga y Mulalillo donde mantiene oficinas operativas, atendiendo a un número importante de socios dedicados al comercio y agricultura, esta sociedad cuenta con la calificación de entidades de intermediación financiera, se encuentra controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La Cooperativa se caracteriza por apoyar al desarrollo de las actividades productivas y comerciales de la localidad y el país, por atender el requerimiento de servicios financieros de todos los asociados, a través de convenios interinstitucionales, esto implica ser parte del sistema financiero regional y nacional del país ya que afronta día a día nuevos desafíos para seguir aportando a los usuarios innovadoras posibilidades para superar los requerimientos del mercado financiero.

2.2 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA UTILIZADA

En el presente trabajo investigativo tiene un diseño metodológico cuasi-experimental; porque se seguirá un conjunto de procedimientos, reglas y normas ya establecidos en la actualidad para efectuar la Auditoría de Gestión. en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” en la que se ha realizado una evaluación sobre la Gestión de las actividades administrativas y financieras, a través de la aplicación de una Auditoría de Gestión, lo cual permitió conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas planteados por la Cooperativa en términos de eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología.

2.3 DESCRIPCIÓN MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN UTILIZADAS

Para ejecutar la presente investigación se empleó uno de los métodos más efectivos; el método estadístico el cual permitió describir con exactitud los valores de datos administrativos- financieros sirviendo así como herramienta para relacionar y analizar dichos datos. También se utilizó el método empírico el cual sirvió para transformar la información a datos estadísticos utilizando como medio principal la estadística descriptiva con la finalidad de obtener información, analizarla, elaborarla y simplificarla lo necesario para que pueda ser interpretada cómoda y rápidamente, por tanto se utilizó eficazmente para el estudio una cierta población que se tomó como muestra ; mediante la selección de caracteres dignos de ser estudiados para luego desarrollar gráficas estadísticas para la obtención de parámetros estadísticos, números que sintetizan los aspectos más relevantes de la información recolectada.

Las técnicas aplicadas en este capítulo de tesis son las que se describen continuación:

Entrevista.- Mediante la entrevista estructurada permitió una comunicación interpersonal establecida entre las tesis y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales precisas a los interrogantes planteados sobre el tema en estudio facilitando la recolección de datos e información.

Las entrevistas fueron aplicadas a los representantes importantes de la entidad como son: Gerente General, y 6 Jefes Departamentales de la Cooperativa.

CUADRO N° 2.1
PERSONAL ADMINISTRATIVO

CARGO	NOMBRE
Gerente General	Ing. Leonardo Viteri
Jefe del Departamento Financiero	Ing. Mayra Jácome (Contadora)
Jefe del Departamento Negocios	Ing. Norma Cárdenas (Jefe de Marketing y Cartera)
Jefe del Departamento Operaciones	Sr. Juan Coque (Oficial de Crédito)
Jefe del Departamento de la Unidad Riesgos	Ing. Daniel Martínez (Jefe de Riesgos)
Jefe del Departamento Sistemas	Tlgo. Edwin Cruz (Jefe de Sistemas)
Jefe del Departamento de Auditoría	Ing. Janeth Segovia

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesis

El formato de la entrevista empleada para el desarrollo de la investigación se presenta en el (ANEXO N° 2, 3)

Encuestas.- Las encuestas fueron aplicadas a los socios y empleados de la Cooperativa. El total de socios de la entidad es de 12.856 del cual se tomó una

muestra de 387 socios para la evaluación, y a 9 empleados permitiendo obtener información precisa y concisa.

El formato de las encuestas aplicadas para el desarrollo de la investigación se presenta en el (ANEXO N° 4,5)

CUADRO N° 2.2

SOCIOS DE LA COOPERATIVA “9 DE OCTUBRE LTDA.”

UNIVERSO DE ESTUDIO	N° DE ENCUESTADOS
SOCIOS 12.856	SOCIOS 387

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

MUESTRA

Del universo de estudio se obtuvo la siguiente muestra de población que se detalla a continuación:

n = Muestra
N = 12856
PQ = 0.25
K = 2
E = 5%

$$n = \frac{PQ * N}{(N - 1) \frac{E}{K} + PQ}$$

$$n = \frac{0.25 * 12856}{(12856 - 1) \frac{0.05}{2} + 0.25}$$

$$n = \frac{3214}{12856 (0.000625) + 0.25}$$

$$n = \frac{3214}{8.034375}$$

$$n = 387.49$$

CUADRO N° 2.3
PERSONAL OPERATIVO DE LA COOPERATIVA

CARGO	NOMBRE
Asistente Contable 1	Srta. Nataly Gualpa
Asistente Contable 2	Ing. Gina Velastegui
Notificador de Crédito	Sr. Humberto Tello
Oficial de crédito	Sr. José Teneda
Recibidor Pagador 1	Sra. Sonia Salgado
Recibidor Pagador 2	Sra. Elsa Zambrano
Atención al Cliente	Lic. Patricia Garzón
Asistente de Riesgos	Lic. Carlos Cueva
Asistente de Sistemas	Sr. Cesar Tonato

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre Ltda."

Elaborado por: Grupo Tesistas

En la investigación se interpretó los resultados a través de la estadística descriptiva, la cual permitió representar de manera organizada los datos recopilados y posteriormente se dedujeron conclusiones; una vez procesada la información se analizó y verificó los datos para cerciorarse de que sean exactos y estén completos y se los codificó para su análisis y por último se procedió a tabular los resultados para luego utilizar gráficos estadísticos; medio efectivo para describir y resumir la información mediante una representación visual de la totalidad de la información.

2.4 ENTREVISTAS REALIZADAS AL GERENTE Y JEFES DEPARTAMENTALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA”.

2.4.1 ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

Ing. Leonardo Viteri

OBJETIVO: Recibir información relevante de la Gestión de las operaciones administrativas y financieras de la Cooperativa mediante la información dada por el Gerente de la misma.

1.- ¿Cree usted importante que se realice una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre?

Si porque en la Cooperativa solo se han realizado auditorías financieras y no se ha evaluado el desempeño del personal.

2.- ¿Considera usted eficiente su desempeño Laboral en la Cooperativa? ¿Por qué?

Si considero eficiente mi desempeño laboral puesto que mi función es velar por los intereses de la entidad.

3.- ¿Considera usted que se encuentra realmente capacitado la persona que tiene a su cargo la Gerencia General?

Mi preparación académica me permite estar ocupando este cargo y la experiencia que a lo largo de mi vida profesional lo adquirido

4.- ¿La entidad dispone de un plan estratégico que ha sido socializado en todos los niveles jerárquicos?

La Cooperativa si dispone de un plan estratégico pero no sea actualizado para este año.

5.- ¿Quién se encarga de la contratación de personal si la Cooperativa no cuenta con un Departamento de Recursos Humanos?

Lastimosamente la Cooperativa no cuenta con un Departamento de Recursos Humanos y para el proceso de selección del personal se encarga mi persona.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

2.4.2 ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

Ing. Mayra Jácome (Contadora)

OBJETIVO: Tiene por objeto reunir información que contribuirá para mejorar la Gestión de la Cooperativa a través de una entrevista al Jefe Departamental.

1.- ¿Considera Ud. importante que se evalúe a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. a través de una Auditoría de Gestión?

Si sería muy importante para darnos cuenta en que estamos fallando.

2.- ¿Cuántas personas conforman el Departamento Financiero?

Este departamento está compuesto por tres personas, mi persona como contadora y dos asistentes financieros.

3.- ¿Este Departamento se encarga de elaborar y estudiar los estados financieros?

Si por lo general se los realiza mensualmente y se pasa informes a Gerencia sobre la situación financiera de la Entidad Financiera; sin embargo estos mismos informes se pasan al Departamento de Auditoría quien realiza un análisis exhaustivo y emite las respectivas recomendaciones.

4.- ¿Mencione algunas de las actividades que Ud. Realiza en la Cooperativa?

Pagos a proveedores, roles de pagos, declaraciones de impuestos, balances diarios, entre otras, registro de transacciones contables realizadas por la Cooperativa.

5.-¿Cada qué tiempo se les capacita al personal que trabaja en este departamento?

La Superintendencia nos envía algunas leyes modificadas a veces diarias y como profesionales siempre día a día debemos estar continuamente preparándonos.

6.-¿ Cual es el sistema contable con el que la Cooperativa trabaja?

La Cooperativa realiza el registro de transacciones utilizando el sistema contable CONEXUS el mismo que es supervisado por la Superintendencia de Bancos.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

2.4.3 ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

Ing. Norma Cárdenas

OBJETIVO: Recolectar información mediante una entrevista al Jefe del Departamento de Negocios, información que servirá para emitir un informe de Auditoría.

1.- ¿Considera Ud. importante que se evalué a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. a través de una Auditoría de Gestión?

Si porque ayudaría a ver errores que se esté cometiendo involuntariamente por desconocimiento de alguna cosa que estemos pasando por alto.

2.-¿ De qué personas está compuesto este departamento?

Está compuesto por dos personas, el Sr. Humberto Tello quien se encarga de notificar los créditos, y mi persona que me encargo de marketing y captaciones.

3.- ¿Mencione algunas actividades que se realiza en las áreas que conforman este departamento?

En el área de crédito y recuperación de cartera como su nombre lo indica se encarga de la notificación de los créditos vencidos gestionando la recuperación de la cartera vencida.

En lo referente a Marketing y captaciones se encarga de promocionar a la Cooperativa y de conseguir inversiones, depósitos a plazo fijo.

4.-¿Existe un sistema de Control Interno al cual debe regirse este departamento?

La verdad no tengo conocimiento recién inicio mis actividades aquí, contamos con Auditoría interna quien se debe encargar del Control Interno de la Cooperativa.

5.- ¿Cree Ud. Que se encuentran bien definidas cada una de las responsabilidades y funciones que se desempeñan en estén departamento?

No porque en realidad existen cuatro funciones que se desempeñan en este departamento; las cuales son realizadas por dos personas, que en realidad no alcanzan a desarrollar al 100% todas las actividades que abarca el mismo, se debería realizar la contratación de más personal y realizar la distribución de funciones equitativamente.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

2.4.4 ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Sr. Juan Coque

OBJETIVO: Obtener información objetiva por parte del Jefe de Operaciones la cual servirá para el informe final de Auditoría.

1.- ¿Considera Ud. importante que se evalué a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. A través de una Auditoría de Gestión?

Sería bueno para saber en qué nos falta superarnos.

2.- ¿De cuantas personas está compuesto este departamento?

Este departamento está compuesto por 5 personas: 2 oficiales de crédito, 2 recibidoras y pagadoras y una persona que se encarga de atención al cliente.

3.-¿Mencione las principales actividades que realiza este departamento?

- Oficial de Crédito: análisis crediticio e investigación de información presentada por el socio.
- Recibidor-pagador: realiza transacciones de depósitos, retiros y pagados por parte de los socios.
- Atención de Cliente: se encarga de ofertar los productos y servicios que tiene la cooperativa y la actualización de la base de datos de los socios.

4.- ¿Este departamento cuenta con políticas de Control Interno para el desempeño de sus actividades?

En realidad tenemos conocimiento de esas políticas, pero no se encuentra actualizadas por cuanto no se ha modificado con las exigencias actuales, pero contamos con Auditoría Interna quien controla errores que se comete.

5.- ¿Este departamento tiene conocimiento del plan estratégico de la Cooperativa?

No se nos ha dado a conocer por parte de la Gerencia, el plan estratégico actualizado para este año.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesisistas

2.4.5 ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE RIESGOS

Ing. Daniel Martínez

OBJETIVO: Recopilar información sobre las funciones que se realizan en la Unidad de Riesgos.

1.- ¿Considera Ud. importante que se evalué a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. A través de una Auditoría de Gestión?

Si porque permitirá ver en que podemos mejorar como institución financiera y poder ser más competitiva.

2.-¿De cuantas personas está conformado este departamento?

Este departamento está conformado de dos personas mi persona como Jefe de la unidad de riesgos y un asistente.

3.- ¿Puede mencionar las principales actividades de este departamento?

Se realiza el análisis diario mensual y anual de la rentabilidad de la Cooperativa, informe diario sobre los principales indicadores financieros de la entidad y un resumen semanal de cada uno de ellos.

4.- ¿Existe un sistema de Control Interno al cual debe regirse este departamento?

El Control Interno de la Cooperativa tengo conocimiento que lo realiza el departamento de Auditoría interna.

5.-¿Para conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos se aplica alguna medida de evaluación?

En relación a la evaluación del cumplimiento de los objetivos no se han aplicado medidas específicas ni ningún instrumento científico sino al contrario se han evaluado en base a los procesos que se llevan en cada uno de los departamentos.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

2.4.6 ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Tlgo. Edwin Cruz

OBJETIVO: Extraer información del Jefe de Sistemas, información que servirá para examinar detenidamente a la Cooperativa.

1.- ¿Considera Ud. importante que se evalué a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. A través de una Auditoría de Gestión?

Es fundamental ya que no se ha realizado ninguna.

2.- ¿Lleva el control de todo el sistema computarizado de la Cooperativa?

Si se controla todas las actividades que se efectúan en todos los departamentos en el sistema computarizado.

3.- ¿De cuantas personas está formado este departamento?

Está conformado por mi persona y un asistente.

4.- ¿Tiene alguna necesidad en su área de trabajo que desee que se tome en cuenta por la Gerencia?

Si el trabajo es muy extenso y hay varias necesidades, por lo que sería necesario otro asistente, por cuanto es casi imposible resolver en ese instante todos inconvenientes que se presentan en cada una de las agencias de la Cooperativa.

5.- ¿De las actividades que realiza cuales de ellas cree Ud. que no está acorde con su función? ¿Por qué?

No ninguna todas están bien acorde con mi labor.

6.- ¿Cada qué tiempo le o se capacita Ud. para cumplir adecuadamente su función?

Mi capacitación son cursos por Internet por cuanto mi trabajo no me permite tomarlos personalmente.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

2.4.7 ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

Dra. Janeth Segovia

OBJETIVO: Obtener información del Jefe de Auditoría Interna, información que servirá para examinar de forma específica a la Cooperativa.

1.- ¿Considera Ud. importante que se evalué a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. a través de una Auditoría de Gestión externa?

Si considero importante que se realice una Auditoría de Gestión externa para identificar falencias operacionales que se dan en cada en las áreas de la Cooperativa para comparar con las nuestras que como Auditoría interna se ha detectado para mejorar el desarrollo operacional de la entidad

2.- ¿Cree estar capacitado para cumplir la función que se le ha encomendado por la Cooperativa?

Si mi instrucción académica me garantiza poder cumplir esta función.

3.-¿Mencione algunas de las actividades que Ud. Realiza en la Cooperativa?

Superviso prácticamente todas las actividades en cada uno de los departamentos, de la entidad y en caso de detectar alguna falencia recomiendo mediante un informe a la persona que desollara la función y realizo el seguimiento.

4.-¿Cada qué tiempo le o se capacita Ud. para cumplir adecuadamente su función?

Semestralmente y anualmente realizo cursos para tener competitividad en los conocimientos que día a día van cambiando.

5.-¿Cómo considera que se encuentra la Gestión Institucional en la Cooperativa ?

Primeramente la Gestión implica la conducción de la institución hacia determinadas metas a partir de una planificación operativa, para lo que resultan necesarios conocer el medio sobre el que se pretende operar, partiendo desde este punto considero que la Gestión Institucional en la Cooperativa es muy buena por la excelente conducción de las actividades.

6.- ¿Considera que la Cooperativa tiene buenos Sistemas de Evaluación y Valoración de operaciones?

Si considero que el departamento de Riesgos en ayuda con nuestro departamento posee buenos sistemas de evaluación de operaciones que permiten detectar al instante las falencias en las operaciones que se realizan a diario en la entidad.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

2.5 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS AL GERENTE GENERAL Y JEFES DEPARTAMENTALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

Al analizar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” mediante las entrevistas aplicadas al Gerente y Jefes Departamentales, todos en conjunto sugieren que se realice una Auditoría de Gestión; puesto que no existen antecedentes de que se haya realizado anteriormente una Auditoría de este tipo.

Después de haber aplicado las entrevistas y analizado los resultados se obtiene que con la ejecución de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”, permitirá evaluar el nivel de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética de los funcionarios en cada uno de los procesos; para que de esta manera se utilicen de forma óptima los recursos disponibles con miras al cumplimiento de objetivos y planes establecidos

Otro aspecto puntual que permitirá en la entidad es determinar si los objetivos y planes establecidos son coherentes y que se encuentren de acuerdo a la realidad y a los factores internos y externos que le rodean asegurando la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.

Para concluir es fundamental la ejecución de esta Auditoría porque ayudará a comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica, ética, eficaz, eficiente y ecológica, sus actividades y funciones.

2.6 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA

El socio, el factor primordial, considerado como el capital más importante de toda empresa por cuanto es capaz de generar cambio y desarrollo para la entidad financiera, por tal motivo es fundamental su opinión para la adecuada aplicación de una Auditoría de Gestión.

Para ello se aplicó una encuesta a 387 socios activos, los resultados se presentan a continuación:

1.- ¿Es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.?

CUADRO N° 2.4 SOCIOS DE LA COOPERATIVA

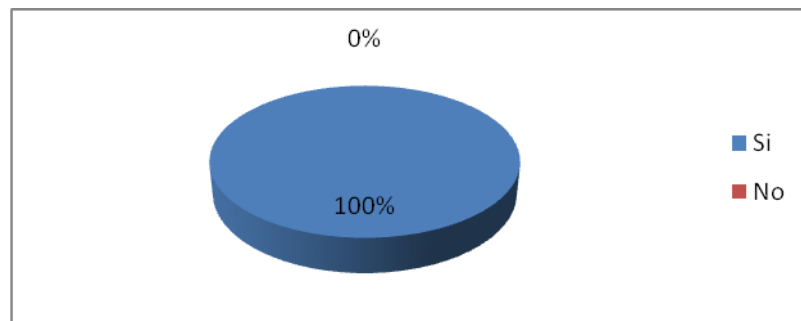
ALTERNATIVAS	PORCENTAJES	ENCUESTAS
Si	100%	387
No	0%	0
TOTAL	100%	387

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

GRÁFICO N° 2.1

SOCIOS DE LA COOPERATIVA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Del 100% de las encuestas realizadas, los 387 manifiestan que son socios activos de la Cooperativa “9 de Octubre Ltda.”; considerando que estos son el capital más importante para el desarrollo y crecimiento de la institución por cuanto son capaces de generar cambio y desarrollo para la entidad financiera.

2.- ¿Conoce Ud. los servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”?

CUADRO N° 2.5 SERVICIOS QUE BRINDA LA COOPERATIVA

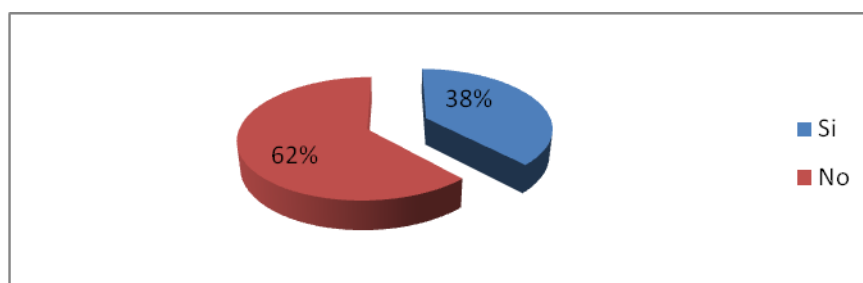
ALTERNATIVAS	PORCENTAJES	ENCUESTAS
Si	38%	148
No	62%	239
TOTAL	100%	387

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

GRÁFICO N° 2.2

SERVICIOS QUE BRINDA LA COOPERATIVA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De las encuestas realizadas a los socios, la mayor parte manifestaron que no tienen conocimiento de los servicios que presta la Cooperativa en todas las áreas que integran la entidad, mientras que apenas un 38% si los conoce, por lo que es necesario dar mayor información sobre los servicios que oferta la entidad, capacitar al socio de mejor manera en el área de servicio al cliente ofertando los distintos servicios que tiene la Cooperativa para que puedan hacer uso los socios y cubrir de mejor maneras sus necesidades.

3.- ¿Cree usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” cubre con todas sus necesidades?

CUADRO N°2.6 NECESIDADES DE LOS SOCIOS

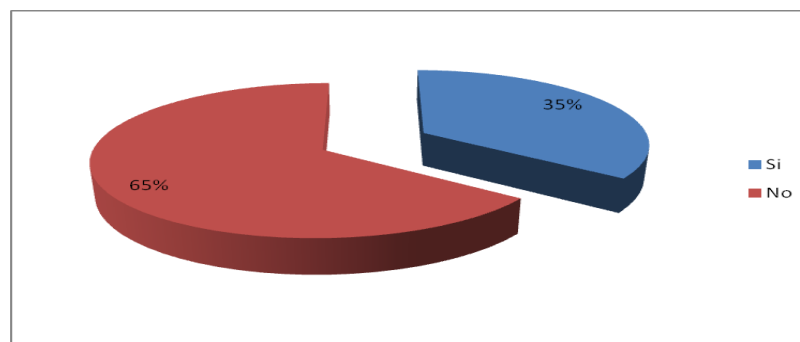
ALTERNATIVAS	PORCENTAJES	ENCUESTAS
Si	35%	252
No	65%	135
TOTAL	100%	387

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

GRÁFICO N°2.3

NECESIDADES DE LOS SOCIOS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Del total de las encuestas aplicadas un 65% señalaron que la Cooperativa no cubre sus necesidades en todos los ámbitos, mientras que un 35% de socios señalaron que sí, por lo tanto la mayor parte de socios afirma que sus necesidades son insatisfechas por la entidad lo cual es un factor atenuante frente al crecimiento y desarrollo de la Cooperativa impidiendo la recomendación necesaria por parte de los socios a otras personas para que formen parte de esta gran familia financiera.

4.- ¿En la siguiente escala califique Ud. a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” como Institución Financiera?

CUADRO N°2. 7 CALIFICACIÓN DE LA COOPERATIVA

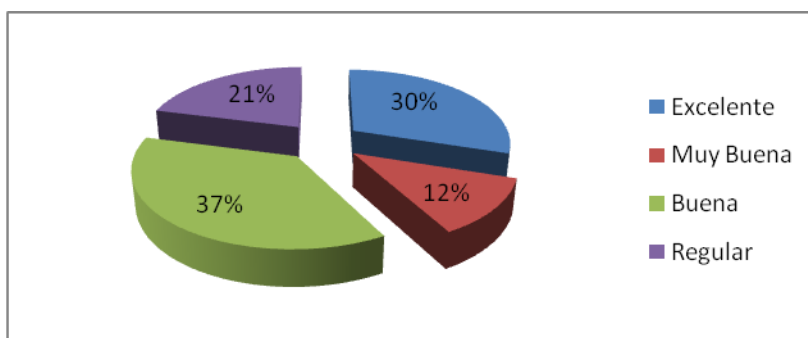
ALTERNATIVAS	PORCENTAJES	ENCUESTAS
Excelente	30%	117
Muy Buena	12%	46
Buena	37%	146
Regular	21%	78
TOTAL	100%	387

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

GRÁFICO N°2.5

CALIFICACIÓN DE LA COOPERATIVA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Del 100% de las encuestas aplicadas se desprende que el 37% de los encuestados califican a la Cooperativa como Buena y un 30% la califican como excelente que representan la mayoría, mientras que el 21% la califica como regular y el 12% como muy buena; institución financiera, en donde se puede afirmar que la aceptación por parte de los socios de la Cooperativa en el mercado financiero no es tan exitosa de esta manera impide fortalecer los valores de la confianza y fidelidad otorgada de los socios hacia la Cooperativa.

5.- ¿Mencione que tipo de servicio que oferta la Cooperativa tiene más utilidad para Ud.?

CUADRO N°2.8 SERVICIOS DE LA COOPERATIVA

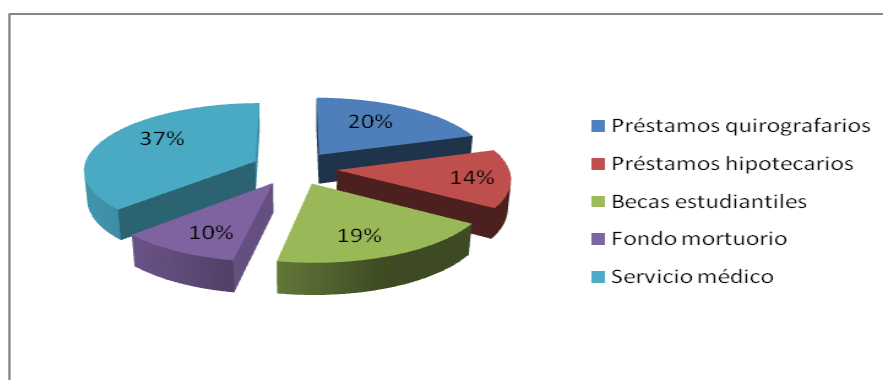
ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
Préstamos quirografarios	20%	79
Préstamos hipotecarios	14%	53
Becas estudiantiles	19%	75
Fondo mortuario	10%	37
Servicio médico	37%	143
TOTAL	100%	387

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

GRÁFICO N° 2.6

SERVICIOS DE LA COOPERATIVA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De las encuestas realizadas a los 387 socios, el 37% consideran que el servicio más importante que brindan es el servicio médico el cual cubre las áreas de odontología, medicina general para los socios y sus hijos menores de 18 años, seguidamente, del 20% que corresponde a los préstamos quirografarios los cuales son entregados de forma ágil y a una baja tasa de interés, mientras que el servicio que menos llama la atención de los socios es el fondo mortuario con un 10% el cual requiere de más inducción para que resulte útil y beneficioso para los socios.

6.- ¿Qué producto o servicio cree Ud. que le haría falta a la Cooperativa para cubrir con sus necesidades?

CUADRO N°2.9 CUMPLIMIENTO DE NECESIDADES

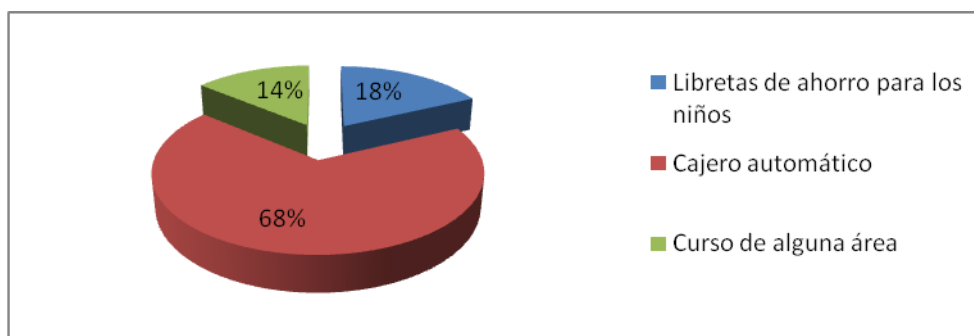
ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
Libretas de ahorro para los niños	18%	69
Cajero automático	68%	265
Curso de alguna área	14%	53
TOTAL	100%	387

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

GRÁFICO N°2.7

CUMPLIMIENTO DE NECESIDADES



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En el gráfico se puede observar que el 68% considerado como la mayoría de socios sugiere que es necesario que se incremente un cajero automático para agilizar el retiro de su dinero, sugerencia que actualmente en la Cooperativa fue solucionada evitando la desconformidad de los socios, mientras que el 18% considera necesario incrementar libretas de ahorros para niños incentivan de esta manera el valor del ahorro.

7.- ¿Cómo calificaría usted la atención que recibe por parte de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”?

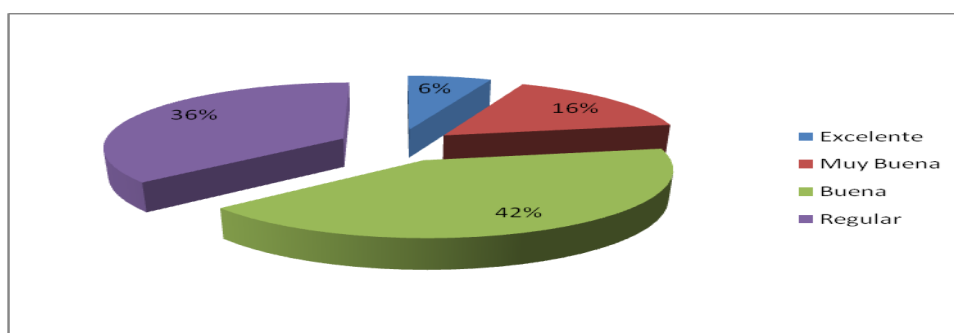
CUADRO N°2.10 ATENCIÓN A LOS SOCIOS

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
Excelente	6%	25
Muy Buena	16%	61
Buena	42%	161
Regular	36%	140
TOTAL	100%	387

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

**GRÁFICO N°2.8
ATENCIÓN A LOS SOCIOS**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De los resultados obtenidos la atención de los empleados hacia sus socios en su mayoría con un 42% la califican como buena y una parte considerable con el 36% la califican como regular, y en un mínimo porcentaje como excelente, estos resultados obtenidos permiten afirmar que necesariamente se debe mejorar la atención al cliente por parte del personal de la Cooperativa ya que ello puede afectar directamente al crecimiento y desarrollo y estancar de esta manera los planes y proyectos emprendidos por la entidad.

8.- ¿Considera usted que el personal de la Cooperativa se desenvuelve eficazmente en sus funciones ?

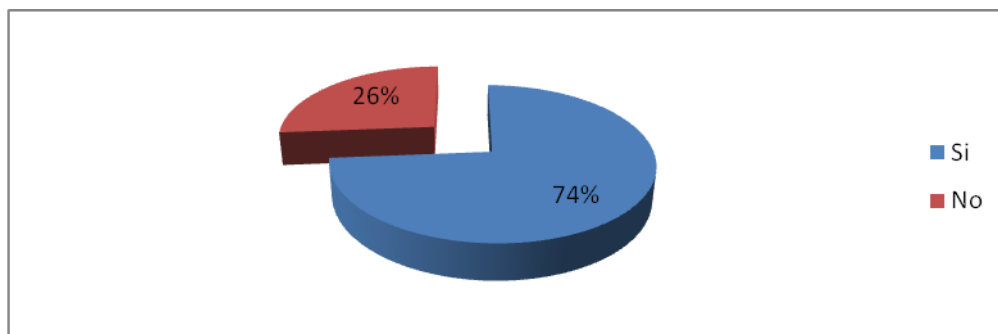
CAUDRO N°2.11 DESEMPEÑO DE FUNCIONES

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
Si	26%	101
No	74%	286
TOTAL	100%	387

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

**GRÁFICO N°2.9
DESEMPEÑO DE FUNCIONES**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De los resultados obtenidos el 74% que representa la mayoría de los socios considera que el personal no se desenvuelve eficazmente en sus funciones; mientras que el 26% considera que no existe un buen desempeño; por lo que es necesario trabajar en una capacitación al personal incurriendo en la necesidad de formar personal proactivo e idóneo para el desarrollo de las operaciones.

9.- ¿Cómo socio que sugerencia le podría dar al personal que labora en la Cooperativa?

CUADRO N° 2.12 SUGERENCIA DE SOCIOS

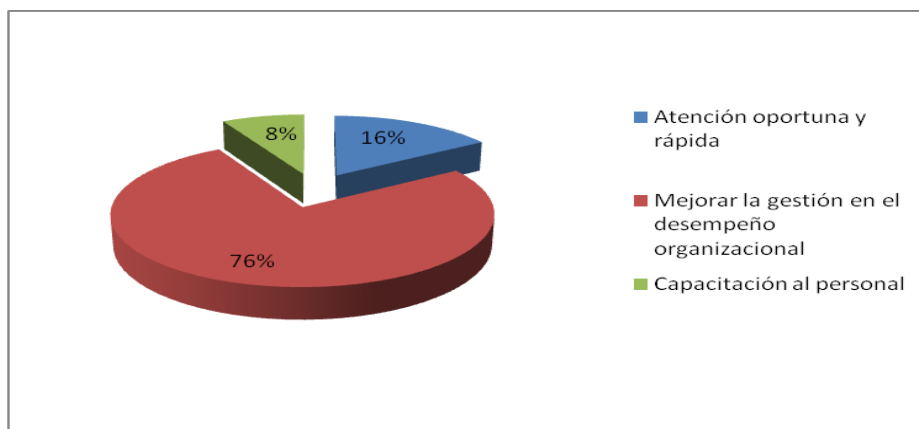
ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
Atención oportuna y rápida	16%	61
Mejorar la gestión en el desempeño organizacional	76%	294
Capacitación al personal	8%	32
TOTAL	100%	387

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

GRÁFICO N° 2.10

SUGERENCIA DE SOCIOS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas el 76% de los socios que representan la mayoría sugieren que se debe mejorar la gestión en el desempeño organizacional del personal de la Cooperativa, mientras que apenas un 8% considera que es necesario trabajar en que el personal brinde atención oportuna y rápida; según la mayoría consideran que necesario mejorar el desempeño del personal, puesto que perjudica la buena imagen de la Cooperativa y el funcionamiento de la misma.

10. Considera usted que los empleados trabajan bajo un marco de valores y principios personales e institucionales?

CUADRO N° 2.13 VALORES Y PRINCIPIOS DEL PERSONAL

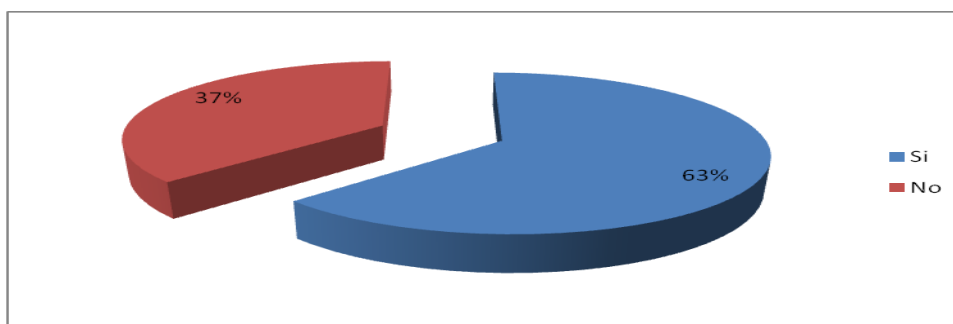
ALTERNATIVAS	PORCENTAJE	ENCUESTAS
Si	63%	245
No	37%	142
TOTAL	100%	387

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

GRÁFICO N° 2.10

VALORES Y PRINCIPIOS DEL PERSONAL



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Del 100% de los socios encuestados un 63% que constituye la mayoría señala que el personal que labora si trabaja bajo los principios personales e institucionales, mientras que un 37% considera que no; por lo que la Cooperativa debería dar mayor énfasis en la preparación a su personal con relación a relaciones humanas e institucionales, permitiendo de esta manera incentivar a al personal a trabajar bajo el marco de valores y principios que rige la Cooperativa.

2.7 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

1.- ¿Cuál cree que sería la función principal de una Auditoría de Gestión?

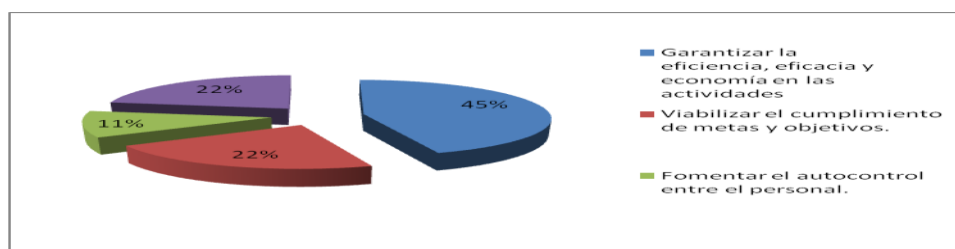
CUADRO N° 2.14 FUNCIONES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	ENCUESTAS
Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en las actividades	45%	4
Viabilizar el cumplimiento de metas y objetivos.	22%	2
Fomentar el autocontrol entre el personal.	11%	1
Aplicar medidas para detectar y corregir errores.	22%	2
TOTAL:	100%	9

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

**GRÁFICO N° 2.11
FUNCIONES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Del 100% de las encuestas realizadas el 45% consideran que la función principal de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa es garantizar la eficiencia, eficacia y economía en las actividades, mientras que el 22% opinan que la función principal es viabilizar el cumplimiento de metas y objetivos, el 11% manifiesta que la Auditoría de Gestión permite fomentar el auto control entre el personal y el 22% señala que su función principal es aplicar medidas para detectar y corregir errores; por lo tanto se puede decir que la Auditoría de Gestión por su enfoque involucra una revisión sistemática de las actividades de la Cooperativa.

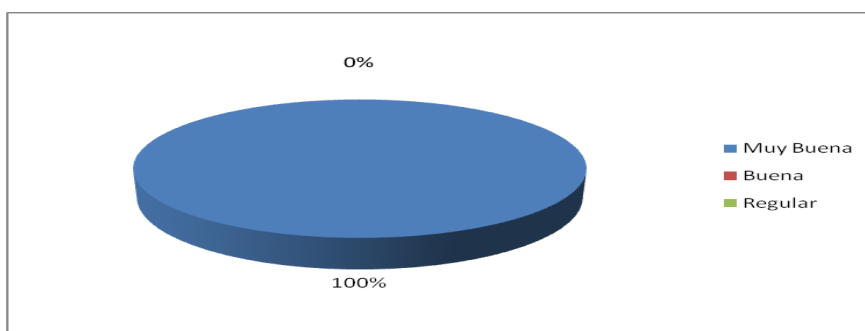
2.- ¿Cómo calificaría la importancia de una Auditoría dentro de una Cooperativa?

CUADRO N° 2.15 IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	ENCUESTAS
Muy Buena	100%	9
Buena	0%	0
Regular	0%	0
TOTAL:	100%	9

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”
Elaborado por: Grupo Tesistas

**GRÁFICO N° 2.12
IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”
Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Del 100% de las encuestas realizadas al personal de la institución, el 100% califican a la importancia de la Auditoría dentro de la Cooperativa como muy buena, debido a que es de vital importancia porque permite acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia y eficacia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos para lo cual es indispensable que todos los profesionales que ejecuten acciones de control tomen conciencia de la importancia de la Auditoría de Gestión.

3.- ¿En qué área considera Ud. que es de mayor importancia la aplicación de una Auditoría de Gestión?

CUADRO N° 2.16 IMPORTANCIA EN LA APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA

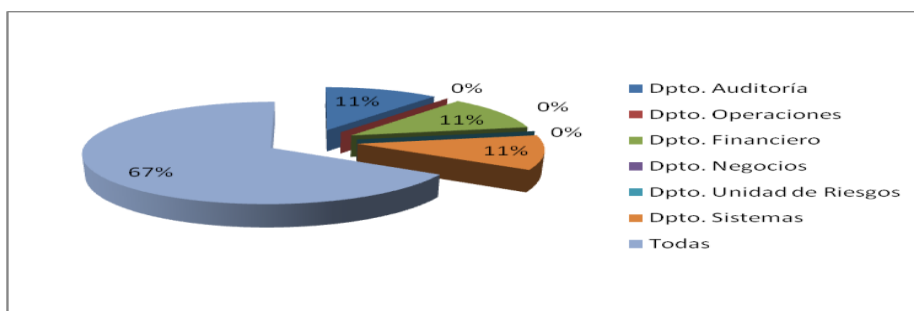
ALTERNATIVA	PORCENTAJE	ENCUESTAS
Dpto. Auditoría	11%	1
Dpto. Operaciones	0%	0
Dpto. Financiero	11%	1
Dpto. Negocios	0%	0
Dpto. Unidad de Riesgos	0%	0
Dpto. Sistemas	11%	1
Todas	67%	6
TOTAL:	100%	9

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

GRÁFICO N° 2.13

IMPORTANCIA EN LA APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Del 100% de las encuestas realizadas al personal, el 11% manifiestan que es importante que la Auditoría de Gestión se aplique en el Departamento de Auditoría, el 11% opina que es necesaria la Auditoría de Gestión en el Departamento Financiero y el 11% indica que se aplique en el Departamento de Sistemas, mientras que el 67% señala que la Auditoría de Gestión debe establecerse en todos los departamentos pues del trabajo eficiente de cada uno de ellos depende el desarrollo de la misma en el cumplimiento de la visión, misión y objetivos trazados por la entidad.

4.- ¿Cree Ud. que las funciones y responsabilidades de cada una de las personas que laboran en esta entidad se encuentran bien delimitadas?

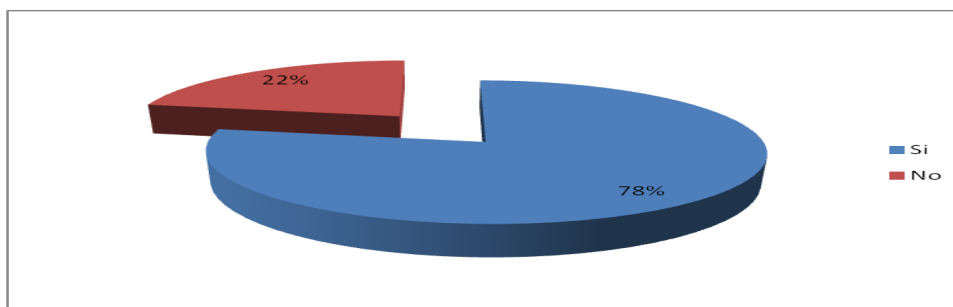
CUADRO N° 2.17 DELIMITACIÓN DE FUNCIONES

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	ENCUESTAS
Si	22%	2
No	78%	7
TOTAL:	100%	9

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

**GRÁFICO N° 2.14
DELIMITACIÓN DE FUNCIONES**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos de las encuestas determinaron que el 78% manifiesta que no existe una adecuada delimitación de funciones para el desarrollo exitoso de las distintas operaciones generadas en la organización, por lo tanto sería necesario que los responsables de cada área revisen y den seguimiento a cada una de las actividades efectuadas por el personal para que de esta manera sugieran y se puedan definir claramente las actividades que deben desempeñar de acuerdo a su función.

5.- ¿Conoce Ud. si el Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” esta actualizado orientándose a la realidad que afronta?

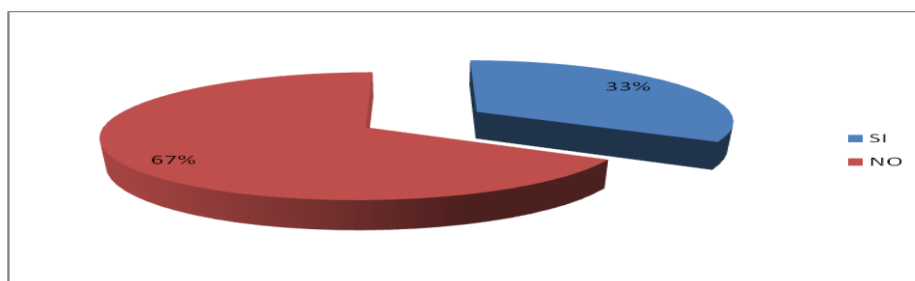
CUADRO N° 2.18 PLAN ESTRATÉGICO

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	ENCUESTAS
Si	33%	3
No	67%	6
TOTAL:	100%	9

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

**GRÁFICO N° 2.15
PLAN ESTRATÉGICO**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Del 100% de las encuestas realizadas al personal administrativo de la institución, el 67% representado por la mayoría manifiesta que el Plan Estratégico no está actualizado por lo que este no se ajusta a la realidad que afronta lo cual está impidiendo tomar decisiones correctas, por lo tanto sino existe una actualización de este plan la alta Gerencia periódicamente no podrá ir midiendo los resultados alcanzados para compararlos con los previstos a través de un proceso adecuado de retroalimentación.

6.- ¿Cómo apreciaría Ud. los mecanismos de la planificación estratégica dentro de la Cooperativa?

CUADRO N° 2.19 MECANISMOS DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

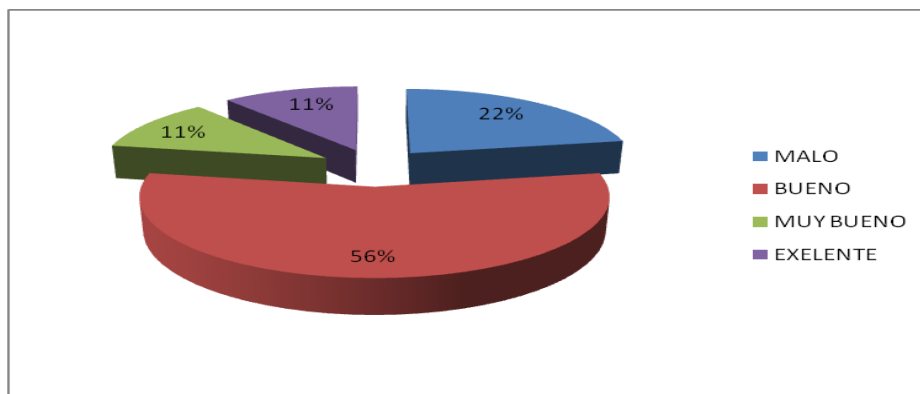
ALTERNATIVA	PORCENTAJE	ENCUESTAS
MALO	22%	2
BUENO	56%	5
MUY BUENO	11%	1
EXELENTE	11%	1
TOTAL:	100%	9

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

GRÁFICO N° 2.16

MECANISMOS DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Después de haber analizado los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo se deduce que del 100% del total de los encuestados, la mayor parte que se representa en el 56% consideran buenos los mecanismos de planificación estratégica de todas las opciones dadas a los mecanismos es decir no son suficientemente óptimos y acoplados a la realidad por lo que se les califica de esta manera.

7.- ¿Considera Ud. que el manual de Control Interno de la Cooperativa deben ser modificado de acuerdo con las exigencias actuales?

CUADRO N° 2.20 MANUAL DE CONTROL INTERNO

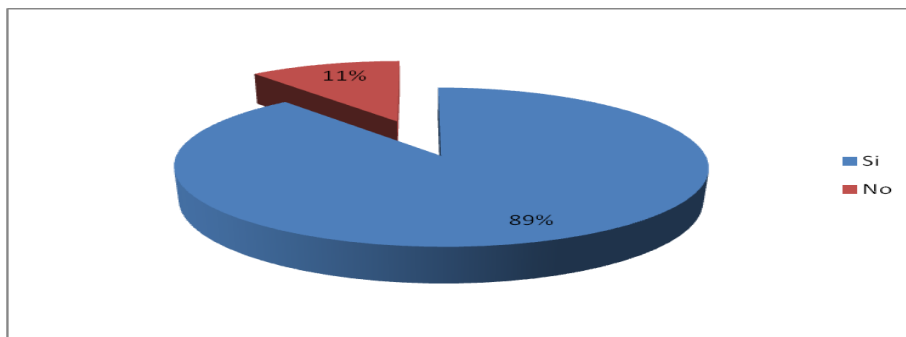
ALTERNATIVA	PORCENTAJE	ENCUESTAS
Si	89%	8
No	11%	1
TOTAL:	100%	9

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

GRÁFICO N° 2.17

MANUAL DE CONTROL INTERNO



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Después de haber analizado los resultados, se obtiene que el 89 % de los encuestados que representa a la mayoría menciona que la Cooperativa dispone de un manual de Control Interno el cual no reúne las suficientes políticas y reglamentos que deben sujetarse a las exigencias actuales ocasionando de esta forma que el Control Interno de la entidad tenga un nivel bajo de confianza.

8.- ¿Cree que se están cumpliendo con eficiencia y eficacia las metas y objetivos planteadas por la Cooperativa?

CUADRO N° 2.21 CUMPLIMIENTO DE LAS METAS Y OBJETIVOS

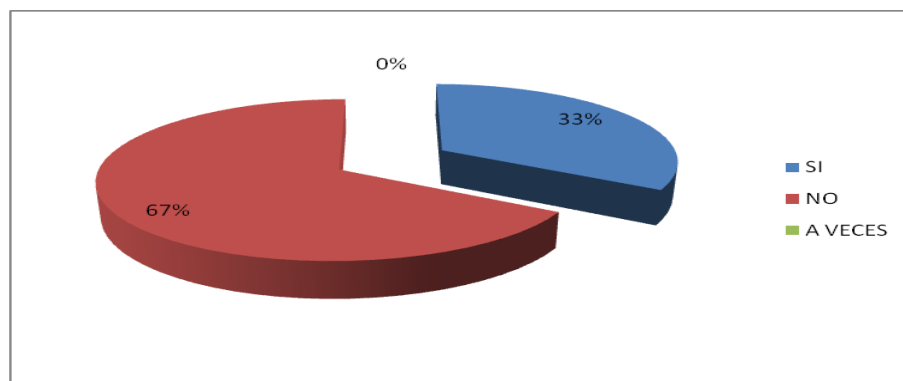
ALTERNATIVA	PORCENTAJE	ENCUESTAS
SI	33%	3
NO	67%	6
A VECES	0%	0
TOTAL:	100%	9

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

GRÁFICO N° 2.18

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS Y OBJETIVOS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Se obtiene como resultado que el 33% del personal administrativo consideran que si se ha dado cumplimiento a las metas y objetivos planteados por la Cooperativa. Por el contrario el 67% que representa el porcentaje no se cumple con los mismos, lo cual arroja como resultado que los objetivos de la Cooperativa no se han cumplido en su totalidad ya que los encuestados mencionan que existe un desconocimiento de los mismos, por las diferentes falencias como lo es la falta de comunicación entre directivos y el personal administrativo lo que no da paso a que se puedan cumplir con las metas y objetivos planteados.

9.- ¿Considera conveniente que se incremente el Departamento de Recursos Humanos en la Cooperativa?

CUADRO N° 2.22 IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

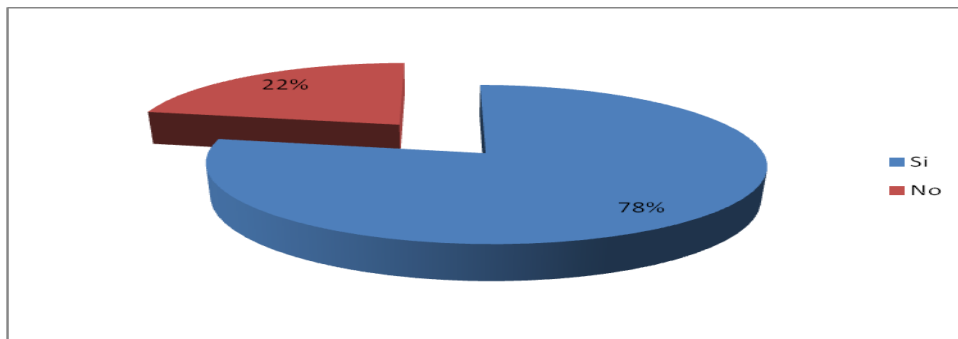
ALTERNATIVA	PORCENTAJE	ENCUESTAS
Si	78%	7
No	22%	2
TOTAL:	100%	9

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

GRÁFICO N° 2.19

IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Del total de las encuestas aplicadas al personal administrativo de la Cooperativa se obtuvo que el 78% está de acuerdo que se debe implementar el Departamento de Recursos Humanos el cual permitiría la selección y contratación idónea del personal, además ayudaría a solucionar todas las necesidades del personal.

10.- ¿Según su criterio considera que para el buen funcionamiento de la Cooperativa el personal debe recibir capacitación sobre el sistema operativo Conexus?

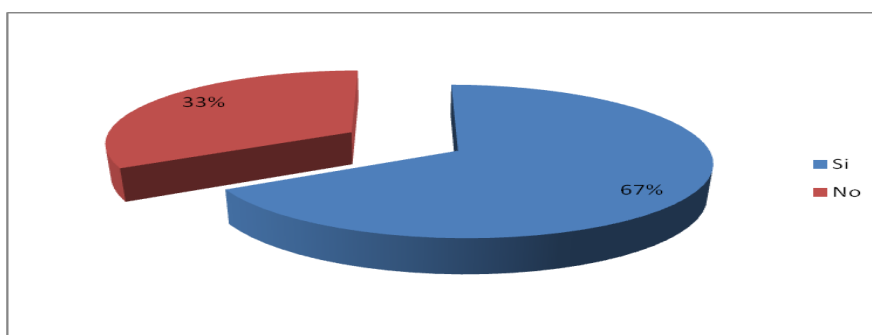
CUADRO N° 2.23 CAPACITACIÓN SISTEMA CONEXUS

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	ENCUESTAS
Si	67%	6
No	33%	3
TOTAL:	100%	9

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

**GRÁFICO N° 2.20
CAPACITACIÓN SISTEMA CONEXUS**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Según los resultados de la encuesta considerando el 67% que representa la mayoría menciona que es necesario una capacitación al personal administrativo que labora en la Cooperativa sobre el sistema operativo que maneja CONEXUS, es importante que cada uno de los empleados conozca cada ítems que contiene este sistema para que puedan registrar las operaciones que se realizan en la entidad, contribuyen a la obtención de información veraz, oportuna y razonable.

2.8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

Una vez concluido el análisis de los resultados se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- En la Cooperativa no se ha realizado la actualización del plan estratégico, programación que consiste en plasmar en un documento de consenso las grandes decisiones que van orientadas hacia una planificación excelente, aclarando y poniendo en conocimiento a todo el personal lo que se pretende conseguir y como se pretende lograr en relación a la actividad de la Cooperativa las metas y objetivos.
- La contratación del personal no se realiza de una forma adecuada, puesto que la entidad no cuenta con un Manual de procedimientos actualizado en donde se refleje claramente quien realizará los diferentes procedimientos para la contratación del personal mediante la aplicación y las técnicas de selección que se aplicaran para contratar al personal.
- La atención al cliente no se realiza de una manera eficaz y eficiente, impidiendo que el cliente tenga una buena imagen de la Cooperativa, lo que obstruye el crecimiento de la entidad en relación a la captación de socios.
- La capacitación sobre el sistema operativo CONEXUS que deben tener los empleados de los diferentes departamentos no es oportuna y permanente por lo que las operaciones y actividades generadas en la misma no pueden ser registradas eficientemente, ocasionando que la información no demuestre la confiabilidad y credibilidad para la toma de decisiones.

RECOMENDACIONES:

- Es fundamental que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” se realice por parte de los responsables la actualización respectiva del plan estratégico, el mismo que permitirá definir cuáles son los principales objetivos que persigue la entidad así como las estrategias que utilizará para alcanzarlos, identificando claramente a donde se quiere llegar, acoplándose a la realidad y exigencias del sistema financiero actual.
- Se recomienda la actualización del Manual de Procedimientos que se enfoque a los diferentes lineamientos de contratación de personal, adoptando claramente las políticas y medidas necesarias para la selección de los candidatos idóneos.
- Se recomienda que la atención a los socios sea emitida por parte del personal de una forma proactiva, motivadora y con competencia profesional, permitiendo llegar al socio de manera directa con el mensaje, además una forma de retroalimentar sobre lo informado sería a través de la elaboración y entrega de afiches o esquelas publicitarias sobre los servicios y productos de la Cooperativa.
- Es primordial la atención que se debe dar a la capacitación sobre el sistema operativo CONEXUS a cada uno de los empleados, permitiendo de esta manera el cumplimiento eficiente de las actividades, y procesos ejecutados en los diferentes departamentos, incrementando de esta manera el nivel competitivo de la entidad en el mercado financiero.

CAPÍTULO III

3.1 PROPUESTA

TEMA: “APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA. DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008 EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN SALCEDO.”

3.1.1 INTRODUCCIÓN

La evaluación de la gestión que se realiza en las instituciones financieras sea pública o privada, determina el nivel de eficiencia con que se cumplen los procesos, en cada una de sus dependencias, considerando la disponibilidad de los recursos existentes que se explotan en función de los mismos, con miras al desarrollo institucional y lograr el progreso en beneficio de la sociedad.

Es primordial señalar que cada entidad no debe dejar de lado la actualización del plan estratégico que se pretende seguir durante un período determinado, así como la capacitación del recurso humano, mismo que es un aporte positivo según los requerimientos del avance tecnológico que día a día se va renovando, por lo que la actualización de conocimientos se relaciona con el trabajo que desarrolla cada empleado en términos de cumplir con las metas y objetivos institucionales.

Considerando lo mencionado resulta muy factible aplicar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” durante el periodo 2008 para determinar la gestión tomando como base la eficiencia, eficacia, ética, economía, ecología con los que se pretendió cumplirse las actividades administrativas financieras en dicho periodo, al concluir con el mencionado examen se podrá emitir un informe final de carácter ejecutivo, basado en los resultados obtenidos durante el examen efectuado con las debidas conclusiones y recomendaciones del caso.

3.1.2 JUSTIFICACIÓN

La aplicación de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” es de gran interés para las investigadoras, así como también para los directivos y socios de la misma; ya que su propósito es dar solución a los problemas que actualmente enfrenta la institución, para que de esta manera se puede contribuir al mejoramiento de la Gestión de la misma.

La investigación tiene una utilidad práctica porque permitió determinar con qué grado de eficiencia, eficacia y economía se han manejado los recursos económicos, humanos y materiales evaluando de esta forma la Gestión de las operaciones administrativas financieras de la entidad.

Los resultados obtenidos de la presente investigación tienen una aplicación práctica porque ayudaron a promover la correcta Gestión de las operaciones administrativas financieras de la entidad, identificando los departamentos críticos que son objeto de examen para emitir un informe final en el que consta las deficiencias y las debidas recomendaciones que contribuyan a la toma de decisiones.

Esta investigación tiene una novedad científica porque en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” no se ha realizado hasta la fecha una Auditoría de Gestión, por lo tanto no existen sistemas de valoración que le permitan a la entidad evaluar cómo se está llevando la Gestión de la entidad

Esta investigación será factible porque contó con la autorización del representante legal de la Cooperativa, también se contó con la colaboración de todo el personal y lo más importante que existe empatía entre las tesisistas que ejecutaron dicho examen.

OBJETIVOS

GENERAL

- Ejecutar una Auditoría de Gestión que permita medir el grado de cumplimiento de las funciones y operaciones administrativas financieras determinando si estas se han ejecutado de manera económica, eficiente, eficaz, ética y ecológica con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos económicos y humanos a través de la Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” ubicada en la provincia de Cotopaxi cantón Salcedo en el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008.

ESPECÍFICOS

- Identificar la Gestión que se realiza entre los procesos administrativos financieros que se realizan dentro de la Cooperativa, de modo que permitan conocer los niveles de desempeño organizacional, con que se realiza las actividades en la entidad mediante la aplicación de fórmulas y cuestionarios.
- Efectuar la evaluación del Departamento Financiero, Departamento de Operaciones, Departamento de Negocios, Departamento de Unidad de Riesgo, Departamento de Sistemas, Departamento de Auditoría, con el fin mejorar la calidad de la información para la consecución del examen.
- Emitir un informe de Auditoría de Gestión sobre la información auditada con las debidas conclusiones y recomendaciones que contribuyan a la toma de decisiones facilitando el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia, ética, economía, y ecología en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

3.1.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Es viable aplicar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2008 en la provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo, para determinar si la Gestión de las actividades administrativas financieras, están realizadas con eficiencia, eficacia, economía, ética, y ecología para contribuir al mejoramiento y crecimiento de la Cooperativa.

Para el desarrollo de la Auditoría de Gestión como parte primordial de la práctica de la presente tesis se elaboraron los siguientes archivos: Archivo Permanente se registró toda la información general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”, como misión, visión, objetivos, manuales, reglamentos; Archivo de Planificación en este legajo se procesará todas las actividades importantes, que se realizaran durante la Auditoría; en el Archivo Corriente se realizará la evaluación específica del Control Interno, y ponderación del riesgo, aplicación de los indicadores de Gestión, con el objeto de obtener evidencia suficiente y competente que sustente la opinión que consta en el Informe de Auditoría. Se emitirá conclusiones y recomendaciones que permitan alcanzar en un nivel adecuado de la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en la Cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	N°
AP 3.2	INFORMACIÓN GENERAL	
3.2.1	R.H. Reseña Histórica	1/2
3.2.2	M. Misión	1/1
3.2.3	V. Visión	1/1
3.2.4	B.L. Base Legal	1/1
3.2.5	E.O Estructura Orgánica de la Cooperativa	1/2
3.2.6	L.N.D. Listado de los Niveles Directivos	1/1
AP 3.3	ACTIVIDADES COMERCIALES	
3.3.1	P.P.C Principales Productos de la Cooperativa	1/2
3.3.2	S.C. Servicios Cooperativos	1/1
3.3.3	L.C. Líneas de Crédito	1/1
3.3.4	T.I. Tasas de Interés	1/1
3.3.5	P.C. Portafolio de Clientes	1/5
AP 3.4	POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD	
3.4.1	P.V.C. Principios y Valores Institucionales	1/1
3.4.2	OB.EM. Objetivos Empresariales	1/1
3.4.3	P.F.D. Perspectivas de Finanzas y Desarrollo	1/3
3.4.4	M. F. Manual de Funciones	1/9
AP 3.5	INFORMACIÓN CONTABLE	
3.5.1	P.P.E Resumen del Balance General 2008	VER ANEXOS
3.5.2	P.P.E. Resumen del Estado de Resultados 2008	6,7

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

R.H.
1/2

3.2 INFORMACIÓN GENERAL

3.2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Según Acta de Constitución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” Del barrio Chipualo, en la Ciudad de San Miguel de Salcedo, Provincia de Cotopaxi a los once días del mes de Septiembre de mil novecientos setenta y seis se reúnen en Asamblea General de Socios todos los moradores del barrio con el objeto de decidir la constitución de una Pre - Cooperativa de Ahorro y Crédito en el mencionado barrio. Después de un análisis y por decisión mayoritaria se resuelve que lleve el nombre de Pre - Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”. Se procede de inmediato a dar lectura de los estatutos que regirán la vida interna de la institución.

De conformidad con el Acta de la segunda sesión de Asamblea General de Socios se procede a efectuar las designaciones de los personeros que integraran Consejos de Administración, Vigilancia, Comité de Crédito y Comisión de Educación.

En consecuencia se declara la existencia legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. Inicia sus actividades el 4 de Octubre de 1977 mediante Acuerdo Ministerial N° 01437. E inscrita en la misma fecha en el Registro General de Cooperativas con el número de Orden 2566-0, Institución Financiera Controlada por la Dirección Nacional de

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
INFORMACIÓN GENERAL

R.H.
2/2

3.2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Cooperativas, y Superintendencia de Bancos durante el tiempo de su trayectoria ha alcanzado una gran acogida gracias al apoyo y confianza de sus socios y clientes la institución ha mantenido un crecimiento sostenido y reconocimiento en la ciudad de Latacunga; actualmente la Cooperativa cuenta con más de 12.856 socios entre activos y pasivos.

Para el año 2000 tomando en cuenta las necesidades de los socios y con la aprobación de Asamblea General del 6 de enero del 2000 se crea la Agencia 9 de Octubre en Mulalillo, mientras que para el 18 de mayo del 2005 se crea la Agencia en Latacunga, siendo la base matriz la que se encuentra en el cantón Salcedo.

La Cooperativa es de responsabilidad limitada, capital variable e ilimitado número de Socios, la misma que se registró por lo establecido en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, y por otras Leyes y Reglamentos que fueren aplicables para regular su actividad financiera, y por el presente Estatuto, tendrá una duración indefinida, sin embargo, podrá disolverse o liquidarse por cualquiera de las causales previstas en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General concordantes.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
INFORMACIÓN GENERAL

M.
1/1

3.2.2 MISIÓN

La misión es la tarjeta de presentación de la entidad financiera así como la declaración duradera de los propósitos que distingue a una Cooperativa de otras similares también viene a ser de la razón de ser y de existencia la misma que se describe a continuación:

“Ser una institución comprometida con el desarrollo socio económico, que busca entregar productos innovadores y servicios financieros ágiles y oportunos, a través de nuevas alternativas viables de fácil acceso, dentro de un marco de eficiencia, eficacia administrativa – operativa y ética financiera”

COMPONENTES DE LA MISIÓN

- Alcanzar calidad en sus servicios
- Satisfacer necesidades de sus socios
- Entregar productos innovadores

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
INFORMACIÓN GENERAL

V.
1/1

3.2.3 VISIÓN

La Visión de la Cooperativa está basada básicamente en las oportunidades de crecimiento que tiene la misma es decir hacia dónde quiere ir la entidad y donde quiere estar en los próximos años, a continuación se describe:

“Ser una institución financiera de mayor competitividad, con una posición relevante en la Región Andina del Ecuador, liderando el cooperativismo a nivel nacional y de esa manera respaldando el desarrollo socio-económico de nuestros cooperados, a través de la prestación ágil y transparente de productos y servicios financieros”

COMPONENTES DE LA VISIÓN

- Liderar el cooperativismo a nivel nacional
- Crecimiento a nivel nacional
- Prestación ágil y transparente de servicios

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
INFORMACIÓN GENERAL

B.L.
1/1

3.2.4 BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. Desarrolla sus actividades dentro del marco jurídico de la República del Ecuador observando las siguientes Leyes y Reglamentos:

- Constitución Política del Ecuador vigente
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- Ley de Cooperativas
- Ley de Compañías
- Reglamento Interno de la Dirección Nacional de Cooperativas
- Acuerdos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)
- Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Código de Comercio
- Código Civil
- Código de Trabajo
- Reglamento Interno de la Institución
- Estatuto de la Entidad Financiera
- Manual Orgánico Funcional; y ,
- Otras Leyes Pertinentes

Y actualmente se regirá a la Intendencia de Cooperativas que se está en proceso de constitución.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
INFORMACIÓN GENERAL

E.O.
1/2

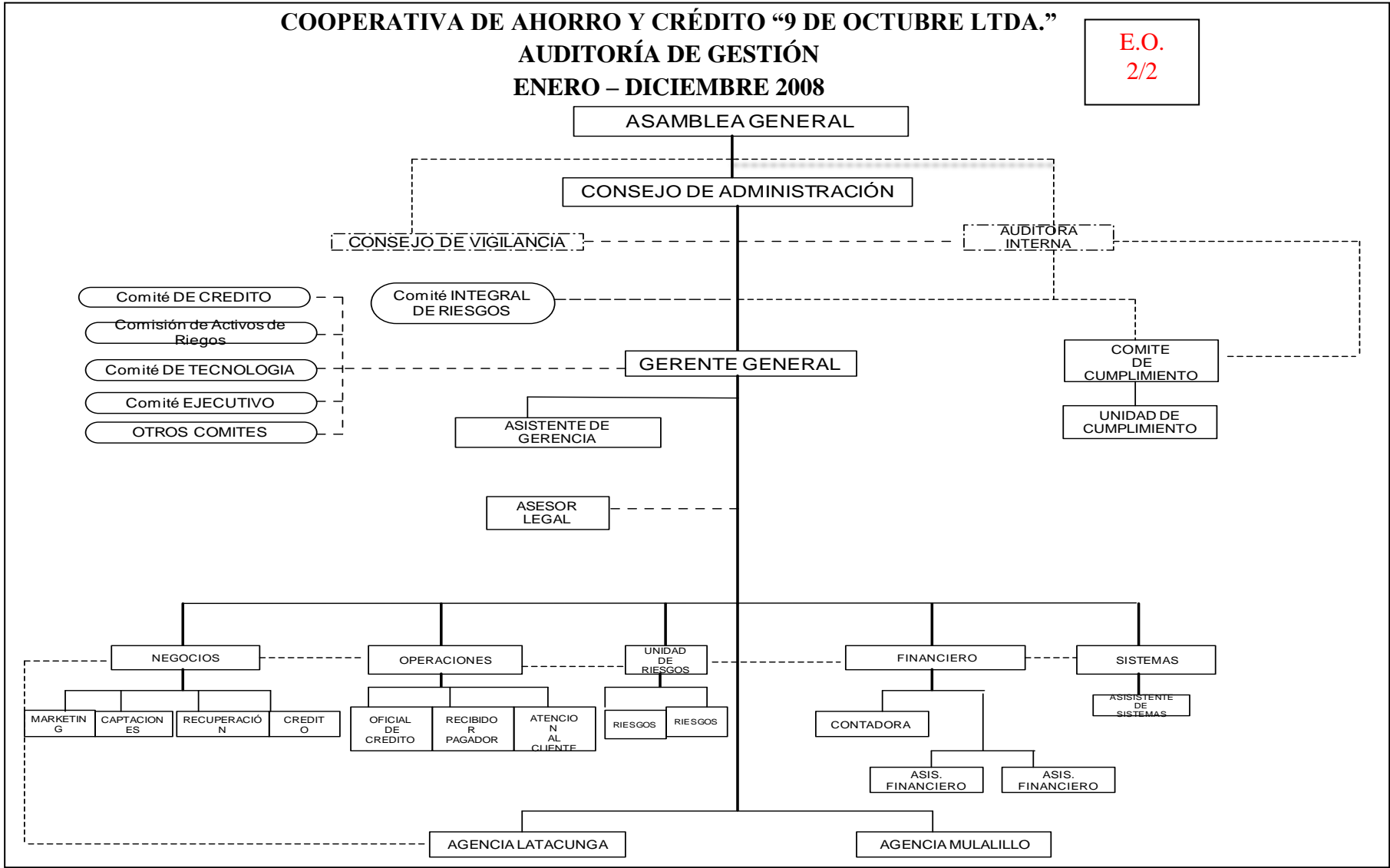
3.2.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA

Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. Por ser una de las entidades financieras más antigua en el Mercado Financiero con 38 años de funcionamiento cuenta con varios departamentos y dentro de su organización la máxima autoridad con el que coordinan la toma de decisiones es la Asamblea General de Socios de donde se derivan los diferentes Consejos de Administración, Vigilancia y Comités Especiales a continuación el organigrama estructural de la entidad:

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA."
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

E.O.
2/2



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
INFORMACIÓN GENERAL

L.N.D.
1/1

3.2.6 LISTADO DE NIVELES DIRECTIVOS

NIVEL DIRECTIVO

- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia
- Comité de Crédito
- Comité de Educación

NIVEL EJECUTIVO

- Gerencia General
- Jefes de Agencia

NIVEL OPERATIVO

- Departamento Financiero
- Departamento de Operaciones
- Departamento de Negocios
- Departamento de Unidad de Riesgos
- Departamento de Sistemas
- Departamento de Auditoría

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

P.P.C.
1/2

3.3 ACTIVIDADES COMERCIALES

3.3.1 PRINCIPALES PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

Entre los principales Servicios que ofrece Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” a sus socios están los siguientes:

PRODUCTOS:

- **Micro Ahorro (Libreta de Ahorro normal).**- Para cuentas normales. Acreditación de Interés mensual en cuentas activas e inactivas. Con una tasa de hasta el 3% anual.
- **Ahorro Crecer (Libreta de Ahorro para menores de edad).**- Acreditación de interés mensual en cuentas activas e inactivas. Con una tasa anual del 3% sin importar el monto.
- **Ahorro Plan.**- Ahorro planificado (congelado durante un tiempo acordado previamente con el socio). Con una tasa anual del 7% con un monto mínimo de tres cifras medias y un congelamiento del fondo mayor a noventa días.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
ACTIVIDADES COMERCIALES

P.P.C.
2/2

3.3.1 PRINCIPALES PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LDTA.”

- **Ahorro Cooperativo.-** Inversiones a plazo fijo desde 30 a más de 360 días, con acreditaciones mensuales a la cuenta o a la fecha de vencimiento según la negociación pactada; se reciben montos desde 110,00 USD, hasta una tasa máxima del 8.5%.

- **Becas Estudiantiles.-** Para el bienestar y superación de sus hijos 9 de Octubre Ltda. premia el esfuerzo y capacidad por el rendimiento obtenido en sus lugares de estudio, otorgando becas estudiantiles a los socios de **Ahorro Crecer**, siendo beneficiarios de este servicio.

- **Fondo Mortuario.-** Ayuda económica para el Deudo(s) o Beneficiario(s) del socio fallecido.

- **Seguro de Desgravamen.-** Mismo que cubre el saldo de una obligación crediticia, en caso de fallecimiento del socio.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
ACTIVIDADES COMERCIALES

S.C.
1/1

3.3.2 SERVICIOS COOPERATIVOS

- **Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).**- La Cooperativa pone a su disposición sus ventanillas para que cualquier persona natural o jurídica pueda adquirir ésta **Prima de Seguro**; garantizando su entrega inmediata.
- **Pago de Planillas de Consumo Eléctrico.**- En nuestras ventanillas puedes pagar sus planillas de Servicio Eléctrico, gracias un convenio realizado con ELEPCO S.A., accede a este servicio de manera rápida y oportuna.
- **Pago del Bono de Desarrollo Social.**- Por medio de la Cooperativa se cancela a las personas el bono de desarrollo social

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
ACTIVIDADES COMERCIALES**

L.C.
1/2

3.3.3 LINEAS DE CRÉDITO

Los créditos propenderán a lograr el desarrollo socio- económico de los socios de la Cooperativa, los préstamos que otorga la Cooperativa estarán orientados al consumo, la vivienda y la creación o fortalecimiento de actividades económicas de comercio, producción y prestación de servicios de persona naturales o personas jurídicas, a través de préstamos de consumo, vivienda y microcrédito, entendidos como tales los siguientes:

- **Microcrédito.-** Para la Cooperativa “9 de Octubre Ltda.” es todo crédito concedido a personas con una unidad productiva, destinado a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, con garantía personal o garantía real (prendaria o hipotecaria)

Microempresario.- Se entenderá como microempresario aquella persona natural no asalariada, usualmente informal; o, unidad familiar, cuyas ventas o ingresos brutos anuales sean de hasta 110.000 dólares; y, cuenten con recursos que provengan de las ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad familiar micro empresarial. Son actividades micro empresarial las siguientes: Artesanos, comerciantes informales, agricultura, ganadería, transportistas, confeccionistas, prestación de servicios, profesionales en libre ejercicio.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
ACTIVIDADES COMERCIALES

L.C.
2/2

3.3.3 LINEAS DE CRÉDITO

- **Consumo.-** Para la Cooperativa “9 de Octubre Ltda.” Son créditos de consumo los otorgados a personas naturales asalariadas, rentistas, cuyo destino será la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales. Son bienes de Consumo los siguientes: vehículos de uso personal, muebles y enseres, equipo de cómputo y Pago de Servicios médicos.
- **Vivienda.-** Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales, diferentes a los microempresarios, para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía real hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
ACTIVIDADES COMERCIALES**

**T.I.
1/1**

3.3.4 TASAS DE INTERÉS Y TASAS MORA

La fijación de tasas de interés se sustentará en una metodología de cálculo que considere los costos de captación y demás gastos en que incurre la Cooperativa, además de los máximos legales fijados por el Banco Central del Ecuador entre el 14 -15% anual. En todos los casos el cálculo del interés en los créditos se hará sobre los saldos deudores de capital, independientemente del producto o línea de crédito.

El Comité de Crédito evaluará permanentemente la razonabilidad y competitividad de las tasas de interés activas, para mantenerlas actualizadas. Cuando el socio haya caído en mora, es decir haya dejado de cancelar las cuotas de su crédito en los plazos acordados, la Cooperativa cobrará la tasa de interés de mora máxima determinada por la Ley, la que se calculará a partir del primer día posterior a la fecha en que debía realizar el pago, sobre el monto del capital vencido.

Al cobro de la tasa de mora, el Consejo de Administración podrá determinar valores adicionales para cubrir los gastos, debidamente sustentados, que genere las gestiones de recuperación y cobranza de la Cooperativa, dentro de los parámetros legales y normativos.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
ACTIVIDADES COMERCIALES

P.C.
1/5

3.3.5 PORTAFOLIO DE CLIENTES

La Entidad Financiera por ser una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que tiene ya casi 34 años de funcionar en la Provincia de Cotopaxi con su Matriz ubicada en el Cantón Salcedo cuenta aproximadamente con 12000 socios, entre activos y pasivos los mismos que son beneficiados con los diferentes servicios que otorga la Entidad.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
ACTIVIDADES COMERCIALES

P.C.
2/5

3.3.5 PORTAFOLIO DE CLIENTES

COOP. AHORRO Y CREDITO 9 DE OCTUBRE LTDA.
 oficina: MATRIZ

ANEXO DE AHORROS A LA VISTA AL 2008-12-31

Fecha: 2008-12-31
 Dependencia: TODAS

Pagina: 0001

Client	Idntfcaacion	Nombre	Cuenta	Activas	Inactivas	valor oblig.
000001	1702641794	JIMENEZ PAREDES HUMBERTO EMILIANO	180101000001		11.34	
000002	0500156823	LASCANO PORRAS LUIS LORENZO	180101000002	57.58		
000003	0500901541	LASCANO SALAZAR ELSA MARIETA	180101000003	418.75		
000004	0500118252	TUMBAICO RAMIREZ JOSE VIDAL	180101000004	214.68		
000005	1702501063	CHAFLA GUARACA MARIA DOLORES	180101000005	1245.30		
000007	0500639752	ANGULO BENAVIDES PEDRO PABLO	180101000007	22.41		
000008	0500942487	VELASQUE GUANOPATIN BLANCA HERMINIA	180101000008	169.79		
000009	0600357438	BARAHONA TENEMAZA JUAN CRUZ	180101000009	266.40		
000010	0900415100	REINOSO TAPIA LUIS OSWALDO	180101000010	276.24		
000011	0901060517	REINOSO TAPIA CAMILO JOSE	180101000011	705.66		
000013	0500051768	TELLO ANGULO SEGUNDO	180101000013	1.44		
000014	0500150701	FERNANDEZ BUNCES ANGEL POLIVIO	180101000014	28.67		
000015	0500951827	GUTIERREZ PADILLA JAIME HERNAN	180101000015		8.35	
000016	18005773965	FERNANDEZ BUNCES CESAR AUGUSTO	180101000016		0.35	
000018	0500078480	COQUE QUISPE SEGUNDO JUAN	180101000018	60.49		
000021	0500156625	ZAMBONINO JACOME JOSE AUGUSTO	180101000021	667.46		
000022	0500488457	BALAREZO JOSE MIGUEL	180101000022	80.45		
000023	1700065384	RAMON NARANJO JESUS ERNESTO	180101000023	196.70		
000024	0500941364	ACOSTA FONSECA MARIA SABINA	180101000024	150.37		
000026	0500851613	TELLO ORTIZ JOSE HUMBERTO	180101000026	1291.92		
000028	0500965652	PAREDES VELOZ CLARA EVANGELINA	180101000028		0.53	
000029	0500643747	VILLAMARIN OCHOA CARLOS GUALBERTO	180101000029	1603.30		
000031	0500097332	SEGOVIA BEDON SEGUNDO ANDRES	180101000031	139.11		
000033	0500157094	CRUZ SEGUNDO AUGUSTO	180101000033	85.39		
000034	0900718461	TELLO CRUZ GONZALO	180101000034		0.15	
000037	0500677323	CUVI VELOZ MIGUEL VICENTE	180101000037		0.02	
000040	999104	REINOSO TAPIA CARMEN MERCEDES	180101000040		0.48	
000044	0500320148	ARIAS JAYA GLORIA PIEDAD	180101000044	754.85		
000045	0500153994	ORTIZ PADILLA JOSE ANTONIO	180101000045	655.62		
000047	0500469812	CARDENAS GARZON CARMEN AMELIA	180101000047		51.51	
000048	0500574645	QUINGALUISA RICARDO	180101000048		0.29	
000050	0500896527	PORRAS SINFOROSA	180101000050	261.58		
000052	0900960766	REINOSO TAPIA MARCO	180101000052		0.01	
000053	0900255712	REINOSO TAPIA DOLORES HERMINIA	180101000053	37.63		
000056	0500772884	GUALPA PALLANGO DELIA MARIA	180101000056	30.86		
000059	0500784616	SEGOVIA PADILLA INES MARIA	180101000059	137.90		
000061	0500339056	ARELLANO ZOILA VICTORIA	180101000061	1190.59		
000063	1704432986	YUGSI PILA SEGUNDO FABIAN	180101000063	14.60		
000066	0902419647	TENORIO TENORIO MARIA LUISA	180101000066		46.77	
000068	0500224902	REMACHE JULIO CESAR	180101000068	7.97		
000069	0500455043	VILLALBA MIRANDA MIGUEL ANGEL	180101000069	198.81		
000070	0500667738	SEGOVIA PADILLA MARIANA	180101000070		0.43	
000072	1702080753	TENORIO JOSE RODOLFO	180101000072	333.69		
000076	999108	PADILLA BLANCA CLAUDINA	180101000076	20.15		
000077	1703608214	POZO REINOSO MIGUEL FRANCISCO	180101000077	5134.52		
000078	0000000078	JUNTA DE AGUAS CHIPALO	180101000078	1978.69		
000082	0500226042	MADRID TOBAR DANIEL WILFRIDO	180101000082		17.37	
000083	0500209457	TIGLLA TOAPAXI SEGUNDO MANUEL	180101000083	461.77		
000085	0500203328	BUNCES PORRAS CUSTODIA	180101000085		0.33	

COOP. AHORRO Y CREDITO 9 DE OCTUBRE LTDA.
 oficina: MATRIZ

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN ENERO – DICIEMBRE 2008 ACTIVIDADES COMERCIALES 3.3.5 PORTAFOLIO DE CLIENTES

P.C.
3/5

COOP. AHORRO Y CREDITO 9 DE OCTUBRE LTDA.
Oficina: MATRIZ

ANEXO DE AHORROS A LA VISTA AL 2008-12-31

Fecha: 2008-12-31
Dependencia: TODAS

Página:

Client	Idntfacion	Nombre	Cuenta	Activas	Inactivas	Valor ob
000086	0500748374	CAIZALITIN NAULA SEGUNDO JOSE MARIA	180101000086		7.57	
000088	0500359781	IZA NIZA LUIS IGNACIO	180101000088	7.09		
000089	999121	CHACHAPOYA FERNANDEZ EDGAR	180101000089		0.17	
000090	0600852818	BARAHONA TENEMAZA MANUEL VICTOR	180101000090	258.94		
000091	1800984237	VASCO RUIZ GLORIA NERY	180101000091	69.15		
000094	0000999100	SILVA FERNANDEZ RAUL	180101000094		0.04	
000095	0500530225	CARRILLO KENEDY LUIS HERNAN	180101000095	20.92		
000097	0500116884	QUINALUISA GALARZA PEDRO PABLO	180101000097	736.83		
000099	0500999990	CRUZ GUALPA NANCY JUDITH	180101000099	132.23		
000101	101	ESPIN SEGUNDO AURELIO	180101000101		25.73	
000102	0500802674	PAREDES JULIO ALFONSO	180101000102	37.81		
000104	0500017330	CRUZ FLORES CLARA ISABEL	180101000104	93.88		
000105	0500842539	COQUE BEJARANO ROSA NATALIA	180101000105	10.28		
000106	1702956358	GUTIERREZ COQUE MARIA CRISTINA	180101000106		0.09	
000107	0500158423	FONSECA PARRA JAIME NESTOR	180101000107		3.22	
000110	0501008205	PERALVO QUISPE HECTOR AGAPITO	180101000110		5.87	
000112	0500786082	JIJON REMACHE BLANCA CECILIA	180101000112	75.17		
000114	0500016878	RUALES RENAN	180101000114		0.59	
000116	1800738443	SANTANA VELASCO JORGE BENJAMIN	180101000116	456.55		
000118	0500653902	VELASQUEZ CHASILQUIN LUZ AMERICA	180101000118	34.95		
000119	0500966338	POZO REINOSO FANNY MARGARITA	180101000119	23.28		
000120	0500154158	BUNCES CANDO MARIA LIDIA	180101000120		20.32	
000121	0500465646	BUNCES PORRAS JULIO HERIBERTO	180101000121		16.67	
000125	0501290589	JIMENEZ CHAFLA ESPERANZA DEL	180101000125	7.43		
000129	0500985767	JIJON REMACHE MARIA CONCEPCION	180101000129	282.07		
000131	0501163778	CRESPO JIMENEZ OCTAVIO MARCELO	180101000131	158.68		
000132	999129	PACHECO VELASQUEZ EDGAR GEOVANNY	180101000132		0.05	
000137	0600567283	ALTAMIRANO PEREZ GONZALO	180101000137	163.37		
000142	0501405690	BUNCES GARCIA ANA ELIZABETH	180101000142	120.98		
000144	0600588123	CANDO ROBALINO SANTOS ABIGAIL	180101000144		9.19	
000153	0500685441	TONATO JIMENEZ ANGEL SALOMON	180101000153	10254.85		
000158	0500074844	SIGCHA TIPANGUANO SEGUNDO PEDRO	180101000158	51.08		
000160	0500077581	CHACHAPOYA VILLACIS JORGE AUGUSTO	180101000160	53.58		
000161	0500314992	TILINCHANA CARLOS ENRIQUE	180101000161	2157.01		
000162	0501058846	SEGOVIA PADILLA MARCO FERNANDO	180101000162	52.97		
000163	0500965025	LASCANO SALAZAR LUIS EFRAIN	180101000163	415.23		
000164	0500714852	LASCANO SALAZAR ENMA PIEDAD	180101000164	1572.92		
000167	0500827472	OROSCO ACOSTA GUILVERTO	180101000167		0.32	
000168	0906158704	BUNCES GARCIA JORGE WASHINGTON	180101000168	28.49		
000170	0501027775	BUSTOS ELVIA MARIA	180101000170	6.20		
000171	0501153639	HERRERA GUILLERMO RAUL	180101000171		0.07	
000172	1800021469	NAVAS ORTIZ OSWALDO ALFONSO	180101000172	29.19		
000174	0501125116	CHILUISA SANCHEZ MARIA FELICIDAD	180101000174		0.01	
000175	1700141920	POZO REINOSO TRANSITO TEODORA	180101000175		183.80	
000176	0500154299	CANDO CRUZ SEGUNDO DAVID	180101000176		0.22	
000180	0500071295	VEGA MORENO FAUSTO LEANDRO	180101000180	557.21		
000181	0500796610	VACA MARTHA RAQUEL	180101000181	2516.79		
000182	1801152495	MALDONADO VICTOR MANUEL	180101000182		20.71	
000185	0500422373	PINTO ANDRADE AMADA REMIGIA	180101000185	15.64		

Elaborado por: GPJM- TJAE

Fecha: 14-05-11

Revisado por: SQGP

Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
ACTIVIDADES COMERCIALES**

**P.C.
4/5**

3.3.5 PORTAFOLIO DE CLIENTES

COOP. AHORRO Y CREDITO 9 DE OCTUBRE LTDA.
Oficina: MATRIZ

ANEXO DE AHORROS A LA VISTA AL 2008-12-31

Fecha: 2008-12-31
Dependencia: TODAS

Pagina: 00

Client	Identificación	Nombre	Cuenta	Activas	Inactivas	valor obli
000186	0500965009	CANDO GUALPA MARIA SALOME	180101000186	168.00		
000188	1700942780	PADILLA QUISPE JOSE IGNACIO	180101000188		0.10	
000197	0501043541	CHICAIZA JOSE RAFAEL	180101000197		0.06	
000202	0600801104	CHACAGUASAY LUIS ALFREDO	180101000202		10.68	
000203	0500421805	SANDOVAL SARABIA GONZALO FILIBERTO	180101000203	3558.94		
000204	0501327761	FERNANDEZ PAREDES ELSA MARINA	180101000204	66.30		
000207	0501085476	SANLUCAS SUAREZ JOSE HERMEL	180101000207	8.35		
000208	0500965207	ACOSTA MORENO HERMES MARCIANO	180101000208		10.08	
000209	1705457842	ALARCON TEMILDA NATIVIDAD	180101000209		24.05	
000211	0500313549	SANDOVAL ZARABIA ELOISA BEATRIZ	180101000211	29.06		
000213	0500197306	MINIGUANO TIPANQUIZA ERNESTO CRISTOBAL	180101000213	31.81		
000216	1800935882	LOPEZ OLEAS OLGA MARIA	180101000216		31.26	
000218	0501366868	CRUZ GUALPA GLADYS SUSANA	180101000218	205.75		
000220	0500221650	LASCANO ACUNIA LEVI MESIAS	180101000220		4.61	
000221	0500850193	SARABIA SANDOVAL GLORIA YOLANDA	180101000221	6.66		
000222	0500468491	FONSECA RAMIREZ JUAN EMILIO	180101000222	67.97		
000224	0500969035	PORRAS VILLACIS JORGE ROBERTO	180101000224		0.51	
000225	0500997333	LOPEZ MARIA LASTENIA	180101000225	23.72		
000228	0500943436	CORTEZ NAVAS JUAN EDUARDO	180101000228		10.29	
000229	0501992275	CHILUISA VILLALBA DIEGO BOLIVAR	180101000229		0.54	
000233	0500229273	CRUZ FLORES ELADIO NEPTALI	180101000233	31.24		
000235	0502074016	RODRIGUEZ CRUZ MONICA ROSALVA	180101000235		0.29	
000238	0501600480	ALBARRACIN MORA MAYRA LORENA	180101000238		13.54	
000241	0501308951	JEREZ TUTILLO ELSA	180101000241	107.01		
000243	0500208137	MOSCOSO JIMENEZ JAIME WASHINGTON	180101000243	496.75		
000244	0500895222	TONATO JIMENEZ JOSE AURELIO	180101000244	322.56		
000248	0502033764	BASTIDAS MAROTO NARCISA DEL ROCIO	180101000248		5.86	
000249	0500593934	ANGULO ARELLANO LUZ MARIA	180101000249	80.59		
000250	0000000250	JIMENEZ TOAPANTA GERMANICO GUSTAVO	180101000250		0.25	
000251	0500010111	MOSCOSO JIMENEZ CARLOS ALFONSO	180101000251		13.36	
000253	0501331466	CAISACHANA CHILUISA LUIS FERNANDO	180101000253		1.50	
000256	1703889749	LEON ARIAS HUGO MARCELO	180101000256	1567.15		
000259	0500908389	NAVAS TAPIA JORGE OSWALDO	180101000259	302.96		
000260	0500908371	NAVAS TAPIA KATYA VIRGINIA	180101000260	39.05		
000263	0000000263	FERNANDEZ JHON PAUL	180101000263		0.04	
000267	0501170021	GUANOPATIN VELASQUE JORGE OSWALDO	180101000267		3.20	
000269	0500715651	BUNCES PORRAS MARIA EUFEMIA	180101000269	7.78		
000270	0501231485	VELASCO ZOILA AURORA	180101000270		5.94	
000277	1600016472	CHICAIZA TONATO JAIME	180101000277		0.13	
000280	0400441119	VALENZUELA JORGE HUMBERTO	180101000280		0.76	
000281	1000854859	BARAHONA MARCELO FABIAN	180101000281		8.06	
000287	0500531405	JIMENEZ JUAN	180101000287		0.39	
000291	0500893185	TENORIO ANGULO CARMEN AMELIA	180101000291		4.81	
000292	1701106526	MADRID TOBAR MARZO LAUTARO	180101000292		0.28	
000296	0500639794	TONATO JIMENEZ JOSE MANUEL	180101000296	457.17		
000300	0500860473	VACA MOLINA CONCEPCION MARGARITA	180101000300		37.71	
000301	0500604541	PORRAS LUCERO OCTAVIO ELISEO	180101000301		0.54	
000305	1702823426	VELASQUEZ CHASILIQUIN MARTHA ALICIA	180101000305		14.90	
000306	1800968503	FONSECA LASCANO WILSON MEDARDO	180101000306		26.07	

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”**AUDITORÍA DE GESTIÓN****ENERO – DICIEMBRE 2008****ACTIVIDADES COMERCIALES****3.3.5 PORTAFOLIO DE CLIENTES****P.C.
5/5**COOP. AHORRO Y CREDITO 9 DE OCTUBRE LTDA.
Oficina: MATRIZ

ANEXO DE AHORROS A LA VISTA AL 2008-12-31

Fecha: 2008-12-31
Dependencia: TODAS

Pagina

Client	Idntfcacion	Nombre	Cuenta	Activas	Inactivas	Valor
000307	0501020846	GUALPA CANDO WILMO ALONSO	180101000307	264.91		
000310	0500959614	YANEZ ROSA ENGELICA	180101000310	43.22		
000311	0500535653	COQUE GALLEGOS ADRIAN QUINTILLANO	180101000311	315.08		
000315	0501240725	GUAIGUA AYALA GERMAN YOFRE	180101000315	11.99		
000317	0501059034	ARIAS CORDOVA MARIA NOEMI	180101000317	574.45		
000318	0501141105	QUISPE MOROCHO ROSA NATIVIDAD	180101000318	205.12		
000319	1704282688	CEVALLOS BAZANTES HILDA GUILLERMINA	180101000319	266.91		
000320	0500875240	SEGOVIA PADILLA JORGE AMERICO	180101000320	67.83		
000322	0500151758	TONATO TOAPANTA JOSE ANIBAL	180101000322	140.35		
000327	0501211957	ALMACHE B. SEGUNDO JULIO	180101000327		7.98	
000330	1800823161	ROMO ALTAMIRANO MARTHA ISABEL	180101000330		0.43	
000331	1800857623	ALTAMIRANO JUAN BENIGNO	180101000331		0.47	
000332	0000000332	CLUB DEPORTIVO HALCONES	180101000332		0.29	
000336	1800140640	MORALES QUI SEGUNDO PAULINO	180101000336	8.58		
000341	1701495010	SALAZAR MALES ZOILA GLADYS	180101000341		12.68	
000342	0500532213	LASCANO FONSECA MARIETA CARMELA	180101000342	450.58		
000344	0501800791	ARIAS SALAS PIEDAD ALEXANDRA	180101000344	29.42		
000346	0400524864	PEREZ MANIAY HORTENCIA ALICIA	180101000346		8.00	
000349	349	ORTIZ EDUARDO	180101000349		0.04	
000350	0501366165	JEREZ VARGAS LUIS ABRAHAM	180101000350	17.58		
000358	0500226485	PUNINA LARREA VICENTE HERNAN	180101000358	25.37		
000359	0501192744	ORTIZ ALCOCER GALO NEPTALI	180101000359		0.16	
000361	0501550834	CLUB UNION JUVENIL	180101000361		0.03	
000363	0501263354	MOLLOCANA PARRA ELSA CUMANDA	180101000363		11.97	
000364	0500421854	SOTOMAYOR JARAMILLO PACO FRANCCEL	180101000364	1081.36		
000367	0501353072	SIGCHA MUNIOZ LUIS GONZALO	180101000367	10.79		
000369	0501403646	AMPUDIA CHAUCA GLORIA EDILMA	180101000369	6.90		
000370	0501199350	AMPUDIA CHAUCA MELIDA TERESA	180101000370	529.68		
000373	0502665425	GARCIA SORIA CRISTINA ALEXANDRA	180101000373	7.59		
000375	0501306484	VACA MOSQUERA ANTONIO JOSE	180101000375		357.31	
000378	0500314281	FONSECA CORDOVA GLORIA AMADA	180101000378	13.65		

Elaborado por: GPJM- TJAE

Fecha: 14-05-11

Revisado por: SQGP

Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

P.V.C.
1/1

3.4 POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD

3.4.1 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. para realizar sus operaciones y ofertar sus diferentes servicios trabaja bajo una serie de valores y principios a través de los cuales se comprometen a otorgar servicios de calidad con eficiencia y eficacia.

VALORES DE COOPERATIVOS INSTITUCIONALES

- ✓ Solidaridad, cooperación
- ✓ Honestidad, integridad, profesionalismo, y buen servicio para con sus Asociados.
- ✓ Lealtad, justicia y equidad con nuestros socios.
- ✓ Puntualidad y eficiencia con nuestros Cooperados.
- ✓ Respeto a las normas y leyes.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD

OB.EM
1/1

3.4.2 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- Consolidar a la Cooperativa como una entidad financiera eficiente y eficaz, en su zona de influencia, a través de la prestación de servicios financieros atractivos y competitivos.
- Apoyar las pequeñas y medianas iniciativas productivas de los socios y clientes en la zona de influencia de la Cooperativa.
- Afirmar a través de los servicios financieros, alternativas para el desarrollo y crecimiento en economías locales en las que la cooperativa tiene influencia.
- Ayudar al fortalecimiento del Sistema Financiero Nacional a través de la administración técnica de la Cooperativa.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD

P.F.D.
1/3

3.4.3 PERSPECTIVA DE FINANZAS Y DESARROLLO

VALOR PARA SOCIO

- Reinvertir las utilidades en el crecimiento de la Cooperativa.
- Mejorar la rentabilidad financiera de la entidad financiera.
- Manejar eficazmente los recursos financieros de la Entidad Financiera para cumplir con las metas y objetivos de la misma.

PRODUCTIVIDAD FINANCIERA

- Registrar y entregar información contable-financiera confiable de manera veraz y oportuna para cumpliendo de esta forma con uno de los requerimientos de la Superintendencia de CIAS.
- Planificar a corto plazo, mediano y largo plazo las actividades financieras y operativas a través de influenciar las variables de la entidad combinado con una proyección realista.
- Arrojar estados de situación financiera en el momento en que se requieran para la toma de decisiones.

CRECIMIENTO

- Analizar el desempeño global de la entidad financiera y orientar las acciones correctivas a esfuerzos de mejora continua.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD

P.F.D.
2/3

3.4.3 PERSPECTIVA DE FINANZAS Y DESARROLLO

- Apoyar la mejora continua de la organización mediante la identificación de manera sistemática de las desviaciones reales y potenciales y sus causas, tomando acciones para evitar eficazmente su repetición.
- Identificar, definir y planificar los proyectos de inversión en la Bolsa de Valores necesarios para cumplir la Misión y avanzar hacia la Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

ESTRATEGIAS

- Llevar a cabo evaluaciones constantes del desempeño del personal de la entidad financiera.
- Aprovechar al máximo las aptitudes y el profesionalismo de los empleados en el desarrollo de sus actividades.
- Seleccionar adecuadamente al personal, e implantar un sistema de control para todos los funcionarios mediante evaluaciones.
- Captar más socios para el crecimiento de la Entidad Financiera.
- Aprovechar la liquidez de la empresa, para crear más sucursales en las diferentes ciudades del Ecuador.
- Implantar nuevos servicios financieros que no oferten las demás Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD

P.F.D.
3/3

3.4.3 PERSPECTIVA DE FINANZAS Y DESARROLLO

- Disminuir todo tipo de asperezas entre el personal que labora en la Entidad para difundir trabajo en equipo.
- Conocer las debilidades de las Cooperativas competidoras.
- Conocer las oportunidades que puede tener la Cooperativa 9 de Octubre Ltda.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD

P.F.C.
1/9

3.4.4 PRINCIPALES FUNCIONES DE LAS ÁREAS DE LA COOPERATIVA

GERENCIA GENERAL

Es el Administrador General de la Cooperativa y será considerado como empleado amparado por el Código del Trabajo y las Leyes de Seguridad Social.

Sus principales funciones son:

- a. Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
- b. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de las Asambleas Generales, del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia.
- c. Informar mensualmente al Consejo de Administración sobre el estado económico de la Cooperativa, a presentar los respectivos Estados Financieros e informes complementarios.
- d. Presentar los informes que le soliciten la Asamblea General, los Consejos de Administración y Vigilancia, así como a las Comisiones Especiales que hayan sido designadas.
- e. Responder por la gestión eficiente de la Institución, aplicando criterios de honestidad, rentabilidad y solvencia; apoyándose en instrumentos técnicos de gestión y la oportuna actualización de información financiera y contable que exista y esté a disposición.
- f. Rendir la caución que haya sido determinada por el Consejo de Administración en póliza de fidelidad o garantía bancaria, por el monto determinado en el presente Estatuto.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD**

**P.F.C.
2/9**

**3.4.4 PRINCIPALES FUNCIONES DE LAS ÀREAS DE LA
COOPERATIVA**

GERENCIA GENERAL

- g. Dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades de la cooperativa.
- h. Analizar y aprobar las estrategias de mercadeo de productos y servicios.
- i. Evaluar los resultados de implantación de las estrategias, según programa aprobado.
- j. Presidir el comité de crédito y demás determinadas por la Junta Bancaria, para la aprobación de solicitudes de créditos según rango establecido.
- k. Informar, ejecutar coordinar, controlar y evaluar el cumplimiento de las disposiciones de los órganos de control tanto para el consejo de administración como para la SBS en los términos establecidos
- l. Informar periódicamente al Consejo de Administración acerca de su gestión.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD

P.F.C.
3/9

**3.4.4 PRINCIPALES FUNCIONES DE LAS ÀREAS DE LA
COOPERATIVA**

DEPARTAMENTO FINANCIERO

La función principal de este departamento es registrar las operaciones de la Cooperativa en concordancia a las Normas de Contabilidad de General Aceptación y en cumplimiento a las disposiciones que al respecto imparta el Organismo de Control. El año económico de la Cooperativa comenzará sus principales actividades:

- Presentar Balances de Situación Financiera semestralmente y anualmente a la Gerencia.
- Registrar diariamente las operaciones realizadas en el día
- Mantener al día en el pago de impuestos y demás tasas

Contador General

Revisa y procesa las transacciones económicas financieras de la cooperativa, gestiona, supervisa y aprueba el pago de proveedores internos como externos, elabora informes periódicos y especiales, elabora y analiza estados financieros.

Asistente De Contabilidad

Recopila, registra cuadra y archiva los documentos de respaldo de la gestión económica de la Cooperativa que se registra en los estados financieros. Asiste al Contador General en la elaboración de informes y estados de cuenta.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD

P.F.C.
4/9

3.4.4 PRINCIPALES FUNCIONES DE LAS ÁREAS DE LA COOPERATIVA

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

La función principal de este departamento es captar más socios que contribuyan al crecimiento de la cooperativa y recuperar la cartera vencida a través de los asesores de crédito.

Oficial de Crédito

Notificación y recuperación de créditos concedidos como también prepara los soportes para acciones judiciales, dependiendo el caso.

- a. Informar a los socios y clientes acerca de las operaciones de crédito que ofrece la Cooperativa.
- b. Recibir solicitudes de crédito, evaluar cumplimientos de requisitos y realizar informes, según las políticas, proceso y procedimientos internos de crédito.
- c. Elaborar y presentar informes de morosidad y recuperación de créditos.
- d. Coordinar acciones administrativas de cobro de crédito en mora y proveer información y documentos de soporte para las acciones judiciales.

Recibidora Pagadora

Recibe depósitos y atiende retiros de socios; realiza pagos en efectivo por varios conceptos; realiza cuadros diarios de caja y transfiere recaudaciones.

- a. Recibir depósitos para cuentas de ahorro de los socios de acuerdo a procedimientos establecidos y formatos aprobados.
- a. Revisar y verificar que los documentos de identificación sean correctos y no tengan indicios de alteración.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD**

**P.F.C.
5/9**

**3.4.4 PRINCIPALES FUNCIONES DE LAS ÁREAS DE LA
COOPERATIVA**

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

- b. Recibir y pagar dinero por otros servicios (Pago bono de desarrollo humano, Cobro planillas de empresa eléctrica, cobro de comisiones).
- c. Realizar cuadros diarios de cierre de caja, como también realizar los reportes necesarios.

Oficial de Atención al Cliente

Responsable de atender a los socios y clientes en transacciones diferentes a realizar depósitos o retiros y presentar solicitudes de crédito, de los clientes y socios a de más de:

- a. Proporcionará información sobre todos servicios y productos de la Cooperativa
- b. Asesorar a los socios respecto de los requisitos y condiciones de los productos, tasas, montos, plazos, requisitos.
- c. Emitir certificados, de estados de cuenta, pagos al día, certificados de socios activo y saldos promedios
- d. Atender las solicitudes de reposición de nuevas libretas ya sea por pérdida o deterioro.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD

P.F.C.
6/9

3.4.4 PRINCIPALES FUNCIONES DE LAS ÁREAS DE LA COOPERATIVA

DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

El Oficial de Marketing y Captaciones y el Jefe de Crédito y recuperación de cartera, podrán proponer modificaciones y mejoras a las políticas, con el objeto de optimizar procesos, reducir riesgos o implementar acciones de posicionamiento, estas propuestas serán canalizadas a través de la Unidad de Riesgos.

Oficial de Marketing y Captaciones

- a. Planificar las actividades de mercadeo.
- b. Informar acerca de los productos y servicios de la cooperativa, mediante programas de promoción y publicidad
- c. Visitar a potenciales socios o clientes para ofrecer los productos y servicios de la Cooperativa.
- d. Realizar captaciones proporcionando información sobre tasas, plazos, y demás condiciones de depósitos a plazo que ofrece la Cooperativa.

Jefe de Crédito y Recuperación de Cartera

- a) Aprobar créditos según los niveles definidos.
- b) Evaluar y recomendar al Comité de crédito la aprobación o no de las solicitudes de préstamo.
- c) Responsable de la calidad de la cartera de crédito de matriz.
- d) Responsable, conjuntamente con los jefes de agencias, de la calidad de la cartera de las agencias.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008**

**P.F.C.
7/9**

POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD

**3.4.4 PRINCIPALES FUNCIONES DE LAS ÁREAS DE LA
COOPERATIVA**

DEPARTAMENTO UNIDAD DE RIESGOS

La función principal de este departamento es analizar la incursión de la Cooperativa en nuevos negocios, operaciones y actividades acorde con la estrategia del negocio, con sujeción a las disposiciones legales, normativa y estatutaria, en cumplimiento del proceso de administración integral de riesgos.

Oficial de Riesgos

- a. Proponer al comité de administración integral de riesgos las políticas de riesgos para aprobación del Consejo de Administración.
- b. Elaborar y someter a consideración y aprobación del comité de administración integral de riesgos la metodología para identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los diversos riesgos asumidos por la institución en sus operaciones;
- c. Diseñar un sistema de información basado en reportes objetivos y oportunos, que permitan analizar las posiciones para cada riesgo y el cumplimiento de los límites fijados; e, informar periódicamente al comité de administración integral de riesgos;
- d. Preparar estrategias alternativas para administrar los riesgos existentes y proponer al comité los planes de contingencia que consideren distintas situaciones probables.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD

P.F.C.
8/9

3.4.4 PRINCIPALES FUNCIONES DE LAS ÁREAS DE LA COOPERATIVA

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

La función principal de este departamento es solucionar toda clase de inconvenientes que se presenten con las redes informáticas y los equipos de cómputo, permitiendo optimizar tiempo y recursos.

Jefe de Sistemas

- a. Supervisar el inicio diario del sistema automatizado de la cooperativa.
- b. Mantener la operatividad de los equipos, programas y sistemas automatizados.
- c. Mantener actualizadas las políticas, procesos y procedimientos relativos a la tecnología de información
- d. Atender las consultas del personal sobre el uso de comandos y demás elementos del sistema.
- e. Coordinar y planificar la ejecución y las acciones de mantenimiento del hardware y software del sistema.
- f. Instalar y desinstalar programas y utilitarios según los requerimientos de la gestión.
- g. Depurar la memoria de las estaciones de trabajo, eliminando archivos y programas innecesarios y defectuosos, para optimiza

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
POLÍTICAS Y MANUALES DE LA ENTIDAD

P.F.C.
9/9

3.4.4 PRINCIPALES FUNCIONES DE LAS ÁREAS DE LA COOPERATIVA

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

La Auditoría interna asesorará a la alta gerencia en el desarrollo de controles internos. Mantendrá independencia y objetividad; así como la pericia y cuidado profesionales que exigen las normas de la profesión.

Jefe de Auditoría

- a. Elaborar y ejecutar el plan de Auditoría, anual incluyendo Auditoría informática hasta el 31 de enero.
- b. Realizar exámenes especiales de Auditoría a pedido de autoridades
- c. Elaborar y emitir informes de Auditoría y cumplimiento del plan a las autoridades competentes.
- d. Realizar seguimiento de las recomendaciones de Auditoría externa y Superintendencia de Bancos.
- e. Controlar por muestreo las operaciones de la institución;
- f. Evaluar los sistemas informáticos para determinar si brinda información oportuna, suficiente, segura y necesaria que permita a los distintos departamentos tomar decisiones.
- g. Verificar que el Consejo de Administración haya expedido las políticas para prevenir el lavado de activos proveniente de actividades ilícitas y constatar la aplicación de éstas por parte de la administración.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

P.P.E
1/1

3.5 INFORMACIÓN CONTABLE

3.5.1 Resumen del Balance General 2008

Ver anexo N°6

3.5.2 Resumen del Estado de Resultados 2008

Ver anexo N°7

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

Archivo
Planificación

GUÍA BÁSICA LEGAJO DE PLANIFICACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	N°
3.6.1	C.P. Carta de Presentación	1/1
3.6.2	P.TE. Propuesta Técnica	1/3
3.6.3	P.ECO. Propuesta Económica	1/2
3.6.4	C.C Carta Compromiso	1/1
3.6.5	C.T. Cronograma de Trabajo	1/1
3.6.6	M.A Marcas y siglas de Auditoría	1/1
3.6.7	P. Personal de la empresa con quienes se coordina el trabajo	1/1

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

Archivo
Planificación

GUÍA BÁSICA LEGAJO DE PLANIFICACIÓN

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	N°
(3.7.1) M.P.EST	Memorándum de Planificación Estratégica	1/3
(3.7.2) C.E.	Conocimiento del entorno	1/2
(3.7.3) E.P.CI	Evaluación preliminar del Riesgo	1/2
(3.7.4) M.P.P.R.	Matriz de Ponderación de Riesgo	1/3

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	N°
(3.8.1) M.P.EST	Memorándum de Planificación Específica	1/3
(3.8.2) P.A.	Programas específicos de Auditoría	1/6

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

**C.P.
1/1**

3.6.1. CARTA DE PRESENTACIÓN

Salcedo, 05 de Febrero del 2011

Ing. Leonardo Viterí

GERENTE DE LA COOPERATIVA “9 DE OCTUBRE LTDA.”

Presente.-

Estimado Señor.

La presente tiene por objetivo fundamental presentar la firma de Auditoría denominada Auditores Independientes “PROLEXCA” que se encuentra ubicada en el cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi en las calles Padre Manuel Salcedo y Quito, teléfono 032811715, fue creada el 9 de noviembre del 2007 y está sujeta a las leyes y disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos.

La experiencia laboral le permite ser una de las firmas líderes dentro de este campo; para lo cual se presenta a consideración las siguientes auditorías que se han realizado.

- Año 2007 Cooperativa Andina Ltda. “Auditoría de Gestión”
- Año 2008 Nevaflor “Auditoría Financiera”
-

Por la favorable atención y trámite, reciba los agradecimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Jeomayra Guerra

REPRESENTANTE LEGAL

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

3.6.2 PROPUESTA TÉCNICA

P.S.
1/3

ANTECEDENTES:

La firma de Auditores Independientes “PROLEXCA” que se encuentra ubicada en el cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi en las calles Padre Manuel Salcedo y Quito, teléfono 032811715, fue creada el 9 de noviembre del 2007 y está sujeta a las leyes y disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos.

MISIÓN

Ser un equipo líder que contribuya al desarrollo del Ecuador apoyando las necesidades de las personas, instituciones y empresas brindando servicios de calidad que contribuyan en la comunidad de los negocios.

VISIÓN

Auditores Independientes “PROLEXCA” tiene una visión de liderar el mercado de servicios ofreciendo auditorías externas de calidad, con eficiencia y eficacia.

NATURALEZA DEL ESTUDIO

La firma de Auditores Independientes “PROLEXCA” realizara la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” del cantón Salcedo en el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008 mediante procesos técnicos estandarizados.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

3.6.2 PROPUESTA TÉCNICA

**P.S.
2/3**

ALCANCE

Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” cubrió en forma detallada los procesos ejecutados en los siguientes departamentos: Departamento Financiero, Departamento de Operaciones, Departamento de Negocios, Departamento de Unidad de Riesgo, Departamento de Sistemas Departamento de Auditoría del período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008.

OBJETIVOS:

- Ejecutar una Auditoría de Gestión que permita medir el grado de cumplimiento de las funciones y operaciones determinando si estas se han ejecutado de manera económica, eficiente, eficaz, ética y ecológica con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos económicos y humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” ubicada en la provincia de Cotopaxi cantón Salcedo en el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008.

- Emitir un informe ejecutivo de Auditoría de Gestión sobre las falencias identificadas en los departamentos críticos, contribuyendo a la toma de decisiones en la institución, en base a las recomendaciones emitidas.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

3.6.2. PROPUESTA TÉCNICA

P.S.
3/3

ESTRATEGIAS

- Obtener información general de la Cooperativa.
- Visitas periódicas para conocer el desempeño del personal en cada área.
- Aplicar instrumentos de investigación.

RESULTADOS ESPERADOS

Emitir conclusiones recomendaciones sobre las deficiencias encontradas en los departamentos críticos de la Cooperativa, para que de esta manera mejore la Gestión de las operaciones administrativas de la institución.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documentos facilitados por la Cooperativa, información sobre el reglamento interno, catalogo ocupacional y pagina web de la Cooperativa.

EQUIPO DE TRABAJO

NOMBRE	N° LICENCIA	SIGLAS
Guido Santamaría Q.	3458	SQGP
Alexandra Toapanta J.	1234	T.J.A.E.
Jeomayra Guerra P.	3243	G.P.J.M.

A continuación se presenta las hojas de vida de cada miembro del equipo de trabajo:

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

CURRICULUM VITAE

1.- DATOS PERSONALES

NOMBRES: Alexandra Elizabeth
APELLIDOS: Toapanta Jacho
CEDULA DE IDENTIDAD: 050316493-1
ESTADO CIVIL: Soltera
TELÉFONO: 084060764



2.- INSTRUCCIÓN ACADÉMICA

PRIMARIA

Escuela Fiscal “Rosa Zarate”

SECUNDARIA

Colegio Nacional Experimental “Salcedo”

ESTUDIOS SUPERIORES

Universidad Técnica de Cotopaxi

TÍTULOS OBTENIDOS

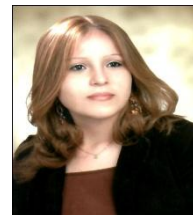
- Título de Bachiller en la Especialidad de Físico Matemático
- Título de Practico en la Ocupación Profesional de Informática
- Egresamiento de la Universidad Técnica de Cotopaxi en la Carrera de Ing. Contabilidad y Auditoría.
- Suficiencia en el Idioma Inglés en la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

CURRICULUM VITAE

1.- DATOS PERSONALES

NOMBRES: Jeomayra Maricela
APELLIDOS: Guerra Palma
CEDULA DE IDENTIDAD: 050279516-4
ESTADO CIVIL: Casada
TELÉFONO: 095250513



2.- INSTRUCCIÓN ACADÉMICA

PRIMARIA
Escuela Fiscal “Elvira Ortega”

SECUNDARIA
Instituto Tecnológico “Victoria Vásconez Cuvi”

ESTUDIOS SUPERIORES
Universidad Técnica de Cotopaxi

TÍTULOS OBTENIDOS

Título de Bachiller en la Especialidad en Contabilidad y Auditoría.
Título de Chofer Profesional
Egresamiento de la Universidad Técnica de Cotopaxi en la Carrera de Ing. Contabilidad y Auditoría.
Suficiencia en el Idioma Inglés en la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

3.6.3. PROPUESTA ECONÓMICA

**P.ECO.
1/2**

Salcedo, 05 de Febrero del 2011

Sr. Ing.

Leonardo Viteri

GERENTE DE LA COOPERATIVA “9 DE OCTUBRE LTDA.”

De nuestras consideraciones:

Reciba un cordial saludo de la firma de Auditoría denominada Auditores Independientes “PROLEXCA”.

La presente tiene por objeto dar a conocer la propuesta económica en lo referente a la ejecución de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” la misma que asciende a \$735.20 dólares americanos los mismos que podrán sujetarse a cambios y verificaciones durante el proceso de Auditoría.

Para la presente Auditoria se requiere los siguientes recursos.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

3.6.3 PROPUESTA ECONÓMICA

P.ECO.
1/2

Recursos Humanos

SIGLAS	EQUIPO DE TRABAJO	CARGO
S.Q.G.P.	Santamaría Quishpe Guido Patricio	Auditor Supervisor
T.J.A.E.	Toapanta Jacho Alexandra Elizabeth	Auditor Sénior
G.P.J.M.	Guerra Palma Jeomayra Maricela	Auditor Junior

Recursos Materiales

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V.U.	V.T.
8000	Impresiones	0.05	400.00
1000	Copias	0.02	20.00
1	Flash Memory	14.00	14.00
2	Lápices porta minas	1.25	2.50
100	Hojas de papel boom	0.02	2.00
3	Lápices bicolor	0.35	1.05
2	Borrador	0.25	0.50
4	Anillados	1.00	4.00
50	Horas de Internet	0.75	37.50
5	Carpetas	0.20	1.00
3	Archivadores	1.25	3.75
3	Esferográficos	0.30	0.90
24	Alimentación	2.00	48.00
200	Movilización	0.30	60.00
	Imprevistos	35.00	35.00
	Varios	25.00	25.00
TOTALES			735,20

Atentamente,

Srta. Alexandra Toapanta

REPRESENTANTE DE LA FIRMA

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008**

C.C.
1/1

3.6.4. CARTA COMPROMISO

Salcedo, 01 de marzo del 2011.

Sr. Ing.

Leonardo Viteri

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.”9 DE OCTUBRE LTDA.”

Presente.-

1. La presente carta es para corroborar a ustedes la Auditoría de Gestión a efectuarse en cada departamento de la Cooperativa a la cual usted acertadamente dirige; dicho examen se ejecutará en el período del 01 de enero del 2008 al 31 de Diciembre del 2008, la duración del examen es de 270 días laborables que empieza desde el 01 de Marzo del 2011 este plazo de tiempo puede estar sujeto a modificaciones previo acuerdo entre ambas partes involucradas.
2. Las obligaciones de la Auditoría contiene un análisis exhaustivo de cada uno de los departamentos en los que se divide la Cooperativa “9 de Octubre Ltda.” en las cuales se medirá la eficiencia, eficacia, efectividad, ética, ecología, se requiere del seguimiento de las recomendaciones dadas a la Gerencia para que las establezca de acuerdo al cronograma establecido.
3. Costo: El costo es de setecientos treinta y cinco dólares americanos con veinte centavos (735.20).

Atentamente,

Srta. Jeomayra M. Guerra P.

REPRESENTANTE DE LA FIRMA

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008**

**M.A.
1/1**

3.6.6. MARCAS Y SIGLAS DE AUDITORÍA

Las marcas y siglas que se utilizaran para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo del trabajo son las siguientes:

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
//	Información revisada
*	Resultado obtenido
Σ	Sumatoria a dividir
£	Cotejado contra otra información
✓	Verificado
W	Comprobante examinado
@	Hallazgo de Auditoría
N/E	Nota explicativa
≠	Observado
C/I	Control Interno
PE/I	Papel de trabajo proporcionado por la Institución

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

**P.
1/1**

**3.6.7 PERSONAL DE LA EMPRESA CON QUIENES SE COORDINA EL
TRABAJO**

CARGO	NOMBRE
Gerente General	Ing. Leonardo Viteri
Jefe del Departamento Financiero	Ing. Mayra Jácome (Contadora)
Asistente Contable 1	Srta. Nataly Gualpa
Asistente Contable 2	Ing. Gina Velastegui
Jefe del Departamento Negocios	Ing. Norma Cárdenas (Marketing Captaciones)
Notificador de créditos	Sr. Humberto Tello
Jefe del Departamento Operaciones	Sr. Juan Coque (Oficial de Crédito)
Oficial de crédito	Sr. José Teneda
Recibidor Pagador 1	Sra. Sonia Salgado
Recibidor Pagador 2	Sra. Elsa Zambrano
Atención al Cliente	Lic. Patricia Garzón
Jefe del Departamento de la Unidad Riesgos	Ing. Daniel Martínez (Jefe de Riesgos)
Asistente de Riesgos	Lic. Carlos Cueva
Jefe del Departamento Sistemas	Tlgo. Edwin Cruz (Jefe de Sistemas)
Asistente de Sistemas	Sr. Cesar Tonato
Jefe del Departamento de Auditoría	Dra. Janeth Segovia
Socios	387

Elaborado por: **GPJM- TJAE** Fecha: **14-05-11**

Revisado por: **SQGP** Fecha: **14-05-11**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

M.P. EST.
1/12

3.7.1. MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Auditoría de Gestión a: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Período: Del 1 de enero al 31 de Diciembre del 2008

Preparado por: Jeomayra Guerra - Alexandra Toapanta

Revisado por: Eco. Guido Santamaría

1. REQUERIMIENTOS DE LA AUDITORÍA

- Memorando de Antecedentes y Síntesis de la información.
- Informe ejecutivo de Auditoría

2. FECHA DE INTERVENCIÓN

FECHA ESTIMADA

Inicio de Trabajo de Campo	01-02-2011
Archivo de Permanente	23-02-2011
Archivo Planificación	18-03-2011
Archivo Corriente	12-08-2011
Difusión del informe borrador	04-10-2011
Presentación de informes	26-10-2011

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

M.P. EST
2/12

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

Supervisor	Santamaría Quishpe Guido P.	SQGP
Auditor	Guerra Palma Jeomayra M.	GPJM
Auditor	Toapanta Jacho Alexandra E.	TJAE

4. TIEMPO ESTIMADO

El tiempo estimado para la Auditoría que se considera es de 270 días laborables distribuidos en las siguientes fases.

ETAPAS	DÍAS
➤ FASE I. Conocimiento Preliminar	21
➤ FASE II. Planificación	64
➤ FASE III. Ejecución	157
➤ FASE IV. Comunicación de Resultados	<u>28</u>
TOTAL DIAS PRESUPUESTADOS	<u>270</u>

5. RECURSOS

Humanos

Santamaría Quisphe Guido P.

Guerra Palma Jeomayra M.

Toapanta Jacho Alexandra E.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008**

**M.P. EST
3/12**

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Materiales y Tecnológicos

Los recursos que se utilizarán en esta Auditoría de Gestión son útiles de oficina, equipo de cómputo, equipo de oficina.

6. ENFOQUE DE AUDITORÍA

6.1 INFORMACION GENERAL DE LA COOPERATIVA

- Misión
- Visión
- Base legal
- Estructura Orgánica
- Listado de los Niveles Directivos
- Servicios Cooperativos
- Principios y Valores Corporativos
- Objetivos Empresariales

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

M.P. EST
4/12

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

6.2 Enfoque a:

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” En el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008, orientada hacia el nivel de eficacia, en el logro de objetivos y actividades, hacia la eficiencia, economía, ética y ecología en el uso de los recursos, encaminados a cumplir el grado de satisfacción de las necesidades de los socios.

6.3 OBJETIVO:

Ejecutar una Auditoría de Gestión que permita medir la Gestión institucional con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos en términos de eficiencia, eficacia, ética, economía, y ecología en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” en el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008.

6.4 ALCANCE:

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” En el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

M.P. EST 5/12

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1.1 INDICADORES DE GESTIÓN:

6.4.1 Economía

- **Indicador de Rentabilidad**

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad del Ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$$

- **Indicador de Liquidez**

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Indicador de Solvencia**

$$\text{Solvencia} = \text{Activos} - \text{Pasivos}$$

- **Indicador de Administración de los recursos**

$$\text{Rentabilidad sobre de Activos} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

- **Indicador de Endeudamiento**

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

M.P. EST
6/12

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- **Indicador de morosidad de cartera**

$$\text{Morosidad de cartera} = \frac{\text{Cartera en mora}}{\text{Cartera (créditos)}}$$

- **Indicador de Tasas de Interés para otorgar Préstamos Hipotecarios**

$$\text{TI} = \frac{\text{Porcentaje de Tasas Interés del Estudio de Mercado Año del 2008}}{\text{Porcentaje Fijado por la Superintendencia de Bancos y Compañías}}$$

- **Indicador de Encajes Bancarios para Créditos**

$$\text{E. B} = \frac{\text{Encaje bancario del mercado promedio}}{\text{Encaje bancario del año 2008}}$$

6.4.2 Eficiencia

- **Indicador de Eficiencia Administrativa**

$$\text{Efic. Adm.} = \frac{\text{Plan anual de capacitación número de horas capacitadas}}{\text{Plan anual de capacitación planificado número de horas}}$$

- **Indicador de Eficiencia de Objetivos**

$$\text{Objetivos} = \frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos trazados}}$$

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

M.P. EST
7/12

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- **Indicador de eficiencia de atención al cliente**

$$\text{Calidad de atención al cliente} = \frac{\text{Socios Conformes}}{\text{Total socios}} * 100$$

$$\text{Calidad de atención al cliente} = \frac{\text{Socios Inconformes}}{\text{Total socios}} * 100$$

6.4.3 Eficacia

- **Indicador de Eficacia de las Políticas Establecidas**

$$\text{Políticas} = \frac{\text{Políticas cumplidas}}{\text{Políticas establecidas}}$$

- **Indicador de Nivel Académico de los Funcionarios**

$$\text{Nivel Académico de los Trabajadores} = \frac{\text{Nivel de Estudios Secundarios}}{\text{Total Funcionarios}}$$

6.4.4. Ecología

- **Indicador de Planes Ambientales**

$$\text{Ecología} = \frac{\text{Plan Ambiental}}{\text{Metas programadas}}$$

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

M.P. EST
8/12

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- **Indicador de Programas Reciclaje**

Ecología = Programa de reciclaje
Metas programadas

6.4.5 Ética

Valores cooperativos institucionales y principios cooperativos.

1.2 REQUERIMIENTO DE AUDITORÍA

6.5.1 Evaluación del Sistema de Control Interno

- La Cooperativa no tiene una Gestión eficiente y eficaz orientada hacia la actualización del plan estratégico impidiendo conseguir las metas y objetivos de la Cooperativa.
- La contratación del personal no se realiza de una forma adecuada, puesto que la entidad no cuenta con un Manual de procedimientos donde se detalle los lineamientos para la selección del personal..
- La atención al cliente no es eficiente, por cuanto los socios presentan un nivel de insatisfacción alto.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

M.P. EST
9/12

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- La capacitación sobre el sistema operativo CONEXUS no es permanente a todos los empleados de los diferentes departamentos.

6.5.2 Puntos de Interés por Departamentos

Se ha puesto mayor énfasis en los siguientes departamentos que se detallan a continuación:

Departamento Financiero

Departamento de Negocios

Departamento de Operaciones

Departamento de Unidad de Riesgos

6.5.3 Instrumentos auxiliares para la medición de la eficiencia

- Recolección de la información de la Gestión de los procesos de la Cooperativa.
- Revisión de las funciones de los Departamentos Financiero, Operaciones, Negocios, Unidad de Riesgos, Sistemas y Auditoría.
- Análisis Corporativo de los seis departamentos que integran la Cooperativa.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

M.P. EST
10/12

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

7 DEPARTAMENTOS PARA LA FASE DE EJECUCIÓN

Determinar en forma global el nivel de riesgo en los seis departamentos y sus principales factores internos y externos que influyen en el grado de cumplimiento.

Departamento Financiero

- Calificación y análisis de las actividades Financieras.
- Evaluación de la economía mediante aplicación de indicadores.
- Determinación de la eficiencia en relación a los procesos que se realizan.
- Conocer el nivel de capacitación del Departamento.

Departamento de Operaciones

- Calificación y análisis de las actividades operacionales
- Calificación a la eficiencia con se ejecutan los diferentes procesos en este Departamento.

Departamento de Negocios

- Evaluación del sistema de Control Interno mediante la aplicación de cuestionarios.
- Descripción de las evidencias encontradas.
- Elaborar una matriz de evaluación, del el riesgo de Auditoría y la confianza del Control Interno.
- Aplicación de indicadores de Gestión

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

M.P. EST
11/12

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Departamento de Unidad de Riesgos

- Aplicación del Cuestionario de Control Interno.
- Determinar el riesgo por medio de una matriz de ponderación.
- Elaborar una matriz de calificación del grado de confianza del Control Interno.
- Aplicación de indicadores de Gestión
- Describir los hallazgos resultantes de la investigación.

Departamento de Sistemas

- Evaluación del sistema de Control Interno mediante la aplicación de cuestionarios.
- Descripción de las evidencias encontradas.
- Elaborar una matriz de evaluación, del el riesgo de Auditoría y la confianza del Control Interno.

Departamento de Auditoría

- Calificación y análisis de las actividades de Control
- Aplicación del cuestionario de Control Interno.
- Elaborar un matriz de calificación del grado de confianza del Control Interno.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

M.P. EST
12/12

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

8. COLABORACION DE LA ENTIDAD AUDITADA

CARGO

Gerente General

Jefes Departamentales

Personal Administrativo

Socios

9. FIRMAS DE APROBACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

Eco. Guido Santamaría
SUPERVISOR

Srta. Alexandra Toapanta
AUDITOR

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

C.E.
1/6

3.7.2. CONOCIMIENTO DEL ENTORNO

Nombre de la Entidad

Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Dirección

Matriz Cantón Salcedo Calles 9 de Octubre y 24 de Mayo

Teléfonos

032726473 – 032727841

Horario de Atención

8: 00 am – 5:30 pm

Fecha de creación

Según Acta de Constitución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” Del barrio Chipalo, en la Ciudad de San Miguel de Salcedo, Provincia de Cotopaxi a los once días del mes de Septiembre de mil novecientos setenta y seis se reúnen en Asamblea General de Socios todos los moradores del barrio con el objeto de decidir la constitución de una Pre – Cooperativa de Ahorro y Crédito en el mencionado barrio.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

C.E.
2/6

CONOCIMIENTO DEL ENTORNO

En consecuencia se declara la existencia legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. Inicia sus actividades el 4 de Octubre de 1977 mediante Acuerdo Ministerial N° 01437. E inscrita en la misma fecha en el Registro General de Cooperativas con el número de Orden 2566-0

Organización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” Está dividida en tres niveles jerárquicos:

NIVEL DIRECTIVO

- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia
- Comité de Crédito
- Comité de Educación

NIVEL EJECUTIVO

- Gerencia General
- Jefes de Agencia

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

C.E. 3/6

CONOCIMIENTO DEL ENTORNO

NIVEL OPERATIVO

- Departamento Financiero
- Departamento de Operaciones
- Departamento de Negocios
- Departamento de Unidad de Riesgos
- Departamento de Sistemas
- Departamento de Auditoría

Número de empleados: 16 empleados que se detallan a continuación.

CARGO	NOMBRE
Gerente General	Ing. Leonardo Viteri
Jefe del Departamento Financiero	Ing. Mayra Jácome (Contadora)
Asistente Contable 1	Srta. Nataly Gualpa
Asistente Contable 2	Ing. Gina Velastegui
Jefe del Departamento Negocios	Ing. Norma Cárdenas (Marketing Captaciones)

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

C.E.
4/6

CONOCIMIENTO DEL ENTORNO

CARGO	NOMBRE
Notificador de créditos	Sr. Humberto Tello
Jefe del Departamento Operaciones	Sr. Juan Coque (Oficial de Crédito)
Oficial de crédito	Sr. José Teneda
Recibidor Pagador 1	Sra. Sonia Salgado
Recibidor Pagador 2	Sra. Elsa Zambrano
Atención al Cliente	Lic. Patricia Garzón
Jefe del Departamento de la Unidad Riesgos	Ing. Daniel Martínez (Jefe de Riesgos)
Asistente de Riesgos	Lic. Carlos Cueva
Jefe del Departamento Sistemas	Tlgo. Edwin Cruz (Jefe de Sistemas)
Asistente de Sistemas	Sr. Cesar Tonato
Jefe del Departamento de Auditoría	Dra. Janeth Segovia

Auditorías de Gestión anteriores

SI ()

NO (x)

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

C.E.
5/6

CONOCIMIENTO DEL ENTORNO

Alcance del Examen

La Auditoría de Gestión será realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2.008, con el objeto de examinar aspectos operativos, administrativos y financieros, midiendo de esta manera el grado de confiabilidad, calidad, y credibilidad de la información operativa financiera de la entidad.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

C.E.
6/6

CONOCIMIENTO DEL ENTORNO

MATRIZ FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura física moderna y adecuada y propia. • Posee un Sistema Operativa Tecnológico de Punta. • Prestigio empresarial. • Posicionamiento dentro del mercado. • Bajas tasas de interés en el mercado (crédito). 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de productos innovadores. • Creación de sucursales a nivel nacional. • Convenios con la Corporación Financiera Nacional para financiamiento de vivienda, estudios a bajas tasas de interés. • Mayor captación de socios.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un Manual de Procedimientos para la selección y contratación del personal. • Falta de capacitación empresarial. • Actitud individualista del personal • Falta de actualización de la planificación estratégica • Falta de una mejor atención al socio 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal no calificado para el puesto de trabajo. • El personal no cumple con adecuadamente su funciones. • La planificación no está acorde a la realidad por la que atraviesa la Cooperativa. • El socio se forma una mala imagen de la entidad.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

E.P.CI 1/2

3.7.3. EVALUACIÓN PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DIRIGIDO A TODO EL PERSONAL

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de las normas políticas, leyes y reglamentos establecidos para la institución.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1.-	¿Las principales actividades de la Cooperativa corresponde a?: *Captación de depósito e inversiones en el mercado financiero. *Créditos hipotecarios y prendarios *Cuentas de Ahorro y Crédito	X			
2.-	¿En la entidad se realiza una Planificación Estratégica?	X			Sí, para este año no se lo ha actualizado y solo se realizó un presupuesto de ingresos y gastos.
3.-	¿Cree usted que es importante actualizar el manual de funciones?	X			Sí, porque faltan políticas que regulen al personal
4.-	¿Se encuentran expresados por escrito las políticas y reglamentos que rigen al personal y a las operaciones de la Cooperativa?	X			Sí, pero se debería comunicarlas al personal

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

E.P.CI
2/2

EVALUACIÓN PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DIRIGIDO A TODO EL PERSONAL

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de las normas políticas, leyes y reglamentos establecidos para la institución.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
5.-	¿Cree Ud. que existe la suficiente capacitación por parte de la Cooperativa al personal?		X		No, porque no existe un departamento que se ocupe de esto
6.-	¿La Cooperativa cuenta con un sistema de valoración para medir resultados y evaluar la Gestión en términos de la 5 E?	X			Sí, lo realiza el departamento de Unidad de Riesgos
7.-	¿Las funciones que cumplen los empleados en cada área de trabajo son las que deben cumplir de acuerdo a su cargo?		X		No, porque desde la Gerencia General realiza funciones que no le corresponden como la contratación del personal

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

<p>M.P.P.R. 1/3</p>

3.7.4. EVALUACIÓN PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO

MATRIZ DE PONDERACIÓN

N°	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1.	¿Las principales actividades de la Cooperativa corresponde a?: *Captación de depósito e inversiones en el mercado financiero. *Créditos hipotecarios y prendarios *Cuentas de Ahorro y Crédito	10	10	Los 16 funcionarios de los departamentos de la Cooperativa.	De los 16 empleados los 16 manifiestan que esas son las principales actividades.
2.	¿En la entidad se realiza una Planificación Estratégica?	10	6	Los 16 funcionarios de los departamentos de la Cooperativa.	De los 16 empleados 10 manifiestan que no.
3.	¿Cree usted que es importante actualizar el manual de procedimientos?	10	8	Los 16 funcionarios de los departamentos de la Cooperativa.	De los 16 empleados 13 manifiestan que sí.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

**M.P.P.R.
2/3**

**EVALUACIÓN PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

N°	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
4.	¿Se encuentran expresados por escrito las políticas y reglamentos que rigen al personal y a las operaciones de la Cooperativa?	10	7	Los 16 funcionarios de los departamentos de la Cooperativa.	De los 16 empleados 11 manifiestan que si existe.
5.	¿Cree Ud. que existe la suficiente capacitación por parte de la Cooperativa al personal?	10	8	Los 16 funcionarios de los departamentos de la Cooperativa.	De los 16 empleados 13 manifiestan que no.
6.	¿La Cooperativa cuenta con un sistema de valoración para medir resultados y evaluar la Gestión en términos de la 5 E?	10	7	Los 16 funcionarios de los departamentos de la Cooperativa.	De los 16 empleados 11 manifiestan que sí.
7.	¿Las funciones que cumplen los empleados en cada área de trabajo son las que deben cumplir de acuerdo a su cargo?	10	5	Los 16 funcionarios de los departamentos de la Cooperativa.	De los 16 empleados 8 consideran que si.
	TOTAL	70	51		

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

**M.P.P.R.
3/3**

**EVALUACIÓN PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$CP = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{51 * 100\%}{70} = 73\%*$$

Riesgo: **Medio**

Confianza: **Moderada**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% -95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

Conclusión: Al determinar el nivel de riesgo de la Cooperativa “9 de Octubre Ltda.” en una etapa preliminar se resume que el nivel de confianza es moderada, lo que quiere decir que el riesgo de Auditoría es medio, por lo tanto se deduce que si existe la probabilidad de que existan errores en la Gestión de las actividades operativas financieras es decir que el Control Interno que existe en la Cooperativa no es confiable en relación a la capacitación del personal, plan estratégico, manual de procedimientos esto no permitiendo salvaguardar de forma eficiente, eficaz, económica, ética y ecológica los recursos de la entidad.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA

M. P. ESP. 1/3

3.8.1. MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

NATURALEZA:

Auditoría de Gestión.

ALCANCE:

Todos los departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

ANTECEDENTES:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”; se ha realizado Auditorias Administrativas y Financieras, pero no sea realizado Auditorias de Gestión, que permita determinar el nivel de la Gestión en relación a la confiabilidad, calidad y credibilidad de la información y operaciones administrativas y financieras de la entidad.

OBJETIVO:

Ejecutar una Auditoría de Gestión que permita medir la Gestión con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos en términos de eficiencia, eficacia, ética, economía, ecología en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” en el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

M. P. ESP.
2/3

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD:

Antecedentes

Los resultados que arrojó la Auditoría financiera realizada en el año 2000 y 2001 efectuada en la Cooperativa son: No existe un control adecuado de los bienes físicos de la institución, no existe un proceso automático que permita verificar la fecha de concesión de créditos, los comprobantes de ingresos y gastos no tiene una secuencia completa, no existe un adecuado control en las firmas de responsabilidad , elaboración y autorización de la documentación que se emite en cada departamento, deficiencias que permitieron recomendar para mejorar la situación financiera de la entidad. Mientras que en la Auditoría administrativa ejecuta en el período 2003 se obtiene que, no existe una relación adecuada entre directivos y empleados, al departamento de contabilidad y gerencia no llega la información en forma oportuna de los departamentos de crédito, secretaria, unidad de cajas; con estos antecedentes las tesis se enfocan en realizar una Auditoría de Gestión porque no se han realizado en la entidad.

Finalidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” fue creada con la finalidad de administrar los recursos financieros de los socios a través de captaciones de recursos financieros.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

M. P. ESP.
3/3

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Filosofía Empresarial

Misión

Ser una institución comprometida con el desarrollo socio económico, que busca entregar productos innovadores y servicios financieros ágiles y oportunos, a través de nuevas alternativas viables de fácil acceso, dentro de un marco de eficiencia, eficacia administrativa – operativa y ética financiera.

Visión

Ser una institución financiera de mayor competitividad, con una posición relevante en la Región Andina del Ecuador, liderando el cooperativismo a nivel nacional y de esa manera respaldando el desarrollo socio-económico de nuestros cooperados, a través de la prestación ágil y transparente de productos y servicios financieros

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
3.8.2 PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**P.A.
1/6**

DEPARTAMENTO FINANCIERO

OBJETIVOS: Evaluar la Gestión del Departamento Financiero para determinar de esta forma si se han manejado de forma eficiente y eficaz los recursos económicos

No.	Procedimientos	Ref. P / T	Elaborado por:	Fecha:
1.	Evaluación específica de Control Interno.	E.E.C.I. 1/12	GPJM –TJAE	12-07-11
2.	Matriz específica de ponderación de riesgo.	M.P.E.R. 1/19	GPJM –TJAE	14-08-11
3.	Aplicación de indicadores de Gestión de:			
	• Economía	I.EC 1/17	GPJM –TJAE	15-08-11
	• Eficiencia	I.EF 1/8	GPJM –TJAE	15-08-11
	• Eficacia	I.EFI1/4	GPJM –TJAE	15-08-11
	• Ética	I.ET1/2	GPJM –TJAE	15-08-11
4.	• Ecología	I.EL 1/2	GPJM –TJAE	15-08-11
	Puntos de Control Interno por departamentos.	P.C.I. 1/5	GPJM –TJAE	

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PROGRAMA DE AUDITORÍA

P.A.
2/6

DEPARTAMENTO OPERACIONES

OBJETIVOS: Determinar la eficiencia eficacia y ética de las actividades y operaciones que se desarrollan para verificar el cumplimiento de normas establecidas

No.	Procedimientos	Ref. P / T	Elaborado por:	Fecha:
1.	Evaluación específica de Control Interno.	E.E.C.I. 3/12	GPJM –TJAE	12-07-11
2.	Matriz específica de ponderación de riesgo.	M.P.E.R. 5/19	GPJM –TJAE	12-07-11
3.	Aplicación de indicadores de Gestión de:			
	• Eficiencia	I.EC 1/17	GPJM –TJAE	14-08-11
	• Eficacia	I.EF 1/8	GPJM –TJAE	14-08-11
4.	• Economía	I.EFI1/4	GPJM –TJAE	14-08-11
	• Ética	I.ET1/2	GPJM –TJAE	14-08-11
	Puntos de Control Interno por departamentos.	P.C.I. 2/6	GPJM –TJAE	14-08-11

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PROGRAMA DE AUDITORÍA

P.A.
3/6

DEPARTAMENTO NEGOCIOS

OBJETIVOS: Establecer el grado en que el ente y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.

No.	Procedimientos	Ref. P / T	Elaborado por:	Fecha:
1.	Evaluación específica de Control Interno.	E.E.C.I. 5/12	GPJM –TJAE	12-07-11
2.	Matriz específica de ponderación de riesgo.	M.P.E.R. 8/19	GPJM –TJAE	12-07-11
3.	Aplicación de indicadores de Gestión de:		GPJM –TJAE	14-08-11
	• Economía	I.EC 1/17	GPJM-TJAE	14-08-11
	• Eficiencia	I.EF 1/8	GPJM-TJAE	14-08-11
	• Eficacia	I.EFI1/4	GPJM-TJAE	14-08-11
	• Ética	I.ET1/2	GPJM-TJAE	14-08-11
4.	• Ecología	I.EL 1/2	GPJM-TJAE	14-08-11
	Puntos de Control Interno por departamentos.	PCI 1/5	GPJM-TJAE	08-09-11

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PROGRAMA DE AUDITORÍA****P.A.
4/6****DEPARTAMENTO UNIDAD DE RIEGOS****OBJETIVOS:** Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a operaciones y riesgos, como así también de los planes, normas y procedimientos establecidos.

No.	Procedimientos	Ref. P / T	Elaborado por:	Fecha:
1.	Evaluación específica de Control Interno.	E.E.C.I. 9/12	GPJM –TJAE	12-07-11
2.	Matriz específica de ponderación de riesgo.	M.P.E.R. 11/19	GPJM –TJAE	12-07-11
3.	Aplicación de indicadores de Gestión de:			
	• Economía	IEC 1/17	GPJM –TJAE	14-08-11
	• Eficiencia	IEF 1/8	GPJM –TJAE	14-08-11
	• Eficacia	IEFI1/4	GPJM –TJAE	14-08-11
	• Ética	LET1/2	GPJM –TJAE	14-08-11
4.	Puntos de Control Interno por departamentos.	P.C.I. 4/6	GPJM –TJAE	15-09-11

Elaborado por: GPJM- TJAE

Fecha: 14-05-11

Revisado por: SQGP

Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**P.A.
5/6**

DEPARTAMENTO SISTEMAS

OBJETIVOS: Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad de la información.

No.	Procedimientos	Ref. P / T	Elaborado por:	Fecha:
1.	Evaluación específica de Control Interno.	E.E.C.I. 9/12	GPJM –TJAE	12-07-11
2.	Matriz específica de ponderación de riesgo.	M.P.E.R. 14/19	GPJM –TJAE	12-07-11
3.	Aplicación de indicadores de Gestión de:			
	• Eficiencia	I.EC 1/17	GPJM –TJAE	14-08-11
	• Eficacia	I.EF 1/8	GPJM –TJAE	14-08-11
	• Ética	I.EFI1/4	GPJM –TJAE	14-08-11
4.	Puntos de Control Interno por departamentos.	P.C.I. 5/6	GPJM –TJAE	19-09-11

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PROGRAMA DE AUDITORÍA

P.A. 6/6

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

OBJETIVOS: Evaluar la Gestión y el grado de cumplimiento de los planes de acción, así como también los distintos políticas y reglamentos establecidos

No.	Procedimientos	Ref. P / T	Elaborado por:	Fecha:
1.	Evaluación específica de Control Interno.	E.E.C.I. 11/12	GPJM –TJAE	12-07-11
2.	Matriz específica de ponderación de riesgo.	M.P.E.R. 17/19	GPJM –TJAE	12-07-11
3.	Aplicación de indicadores de Gestión de:			
	• Eficiencia	I.EC 1/17	GPJM –TJAE	14-08-11
	• Eficacia	I.EF 1/8	GPJM –TJAE	14-08-11
4.	• Ética	I.EFI1/4	GPJM –TJAE	14-08-11
	Puntos de Control Interno por departamentos.	P.C.I. 6/6	GPJM –TJAE	24-09-11

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

ÍNDICES ARCHIVO CORRIENTE

ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	N°
3.9.1	E.P.CI Evaluación específica del Control Interno	1/12
3.9.2	M.P.P.R. Matriz específica de Ponderación de Riesgo	1/19
3.9.3	IEC Indicadores de Economía	1/17
3.9.4	IEF Indicadores de Eficiencia	1/8
3.9.5	IEFI Indicadores de Eficacia	1/4
3.9.6	LET Indicadores de Ética	1/2
3.9.7	IEL Indicadores de Ecología	1/2
3.9.8	P.C.I Puntos de Control Interno	1/5

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA

E.E.CI 1/12

3.9.1 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO FINANCIERO

OBJETIVO: Examinar el nivel de confianza del Sistema de Control Interno en las actividades que se realiza en este departamento.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1.	¿Existe un manual de procedimientos para recuperar la cartera?		X		
2.	¿El departamento cumple con fechas establecidas para la entrega de información financiera?	X			Sí, existe una fecha límite para la entrega
3.	¿Todos los registros contables tienen documentación soportada, aprobada y firmada por la dirección del departamento a la que corresponde la transacción?	X			Es obligatorio
4.	¿El departamento cumple con las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos?	X			
5.	¿El departamento comprueba que los gastos realizados en los estados financieros corresponden al período en el que se contabilizan?	X			
6.	¿Se controla y coordinan adecuadamente el proceso contable?		X		No, existe comunicación entre el personal y a veces se registra la misma transacción

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA

E.E.CI 2/12

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO FINANCIERO

OBJETIVO: Examinar el nivel de confianza del Sistema de Control Interno en las actividades que se realiza en este departamento.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
7.	¿Se han aplicado medidas de evaluación a fin de verificar si se cumple con el objeto social y la satisfacción de las necesidades por parte de quienes conforman este departamento?		X		
8.	¿Se realiza reportes sobre la cartera vencida y el índice de morosidad de la misma?		X		
9.	¿La documentación soporte de los registros contables se encuentran debidamente archivados?	X			
10.	¿Se capacita constantemente al personal que conforma este departamento en cuanto al sistema operativo CONEXUS?		X		

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA

E.E.CI 3/12

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO DE
OPERACIONES

OBJETIVO: Obtener información veraz que permita conocer el cumplimiento del sistema de Control Interno dentro de este departamento.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un plan estratégico actualizado?		X		No, esta actualizado el último fue aprobado en el año 2002
2	¿Existe un manual de procedimientos actualizado en donde se cite los lineamientos de selección y contratación del personal?		X		La persona que se encarga de la contratación del personal es el gerente
3.	¿La persona encargada de la atención al cliente se encuentra debidamente capacitada?		X		
4.	¿El departamento trabaja en la ejecución de estrategias para el desarrollo de la Cooperativa?		X		No, solo participa dando ideas
5.	¿La Cooperativa cuenta con esquelas y afiches publicitarios para informar a los clientes sobre los servicios y productos que oferta?		X		
6.	¿Se ha establecido de manera clara y precisa todas las funciones de los empleados?	X			Sí, pero no se ha sociabilizado por departamentos

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA

E.E.CI 4/12

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO DE
OPERACIONES

OBJETIVO: Obtener información veraz que permita conocer el cumplimiento del Sistema de Control Interno dentro de este departamento.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
7.	¿Se capacita permanente al personal sobre el sistema operativo CONEXUS?		X		
8.	¿El área de atención al cliente efectúa actualizaciones de los socios?	X			Sí, para llevar un registro adecuado
9.	¿Se ha capacitado al personal sobre la atención que se debe dar al socio?		X		
10.	¿Existe rotación de personal en el departamento?		X		Se mantiene

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA

E.E.CI 5/12

3.4.2 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO
DE NEGOCIOS

OBJETIVO: Evaluar y medir el adecuado funcionamiento de las actividades que se realiza en este departamento.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿El departamento cuenta con un reglamento establecido por la Cooperativa?		X		No, existe solo existe un global pero no para el departamento
2	¿Se capacita al personal de acuerdo a las actualizaciones profesionales acorde a sus funciones?		X		No, el personal se capacita de forma personal la cooperativa no ha realizado capacitaciones
3	¿Existe capacitación permanente sobre el sistema operativo CONEXUS?		X		
4	¿Cree que las funciones y responsabilidades están bien definidas en este departamento?	X			
5	¿Existe coordinación entre las áreas del departamento de Negocios?	X			Sí, para determinar estrategias viables para el crecimiento financiero de la Cooperativa.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA

E.E.CI 6/12

3.4.2 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO
DE NEGOCIOS

OBJETIVO: Evaluar y medir el adecuado funcionamiento de las actividades que se realiza en este departamento.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
6	¿El departamento realiza planificación de las actividades a desarrollarse?		X		No
7	¿Existe un límite para otorgar créditos a los socios por primera vez?	X			Si, el límite es hasta \$3000
8	¿Se mantiene un archivo de respaldo con los documentos de cada trámite que realiza el departamento?		X		
9.-	¿En el área de marketing se ha creado algún nuevo producto que puedan adquirir los socios?	X			Sí, la creación de cuentas de ahorros para niños
10.-	¿Existe el plan estratégico actualizado para este periodo contable?		X		

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA
EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO UNIDAD DE RIESGO

E.E.CI 7/12

OBJETIVO: Obtener información que permita determinar la realidad actual del Sistema de Control Interno dentro de las actividades que se realizan en este departamento.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1.	¿El departamento de riesgos controla la efectividad en el mercado financiero?	X			
2.	¿Existe un plan estratégico actualizado para este período?		X		No, solo se presenta un informe de actividades
3.	¿Se plantea estrategias permanentemente para administrar los riesgos existentes?		X		No, permanentemente pero si cada año
4.	¿Se presenta informes sobre la cartera vencida?		X		
5.	¿El departamento cuenta con políticas de riesgos para enfrentar eventualidades en la Cooperativa?	X			
6.	¿El departamento elabora planificaciones de sus actividades?	X			

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA
EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO UNIDAD DE RIESGO

E.E.CI 8/12

OBJETIVO: Obtener información que permita determinar la realidad actual del Sistema de Control Interno dentro de las actividades que se realizan en este departamento.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
7.	¿Se ha definido un sistema de evaluación para este departamento?		X		
8.	¿Existe capacitación permanente sobre el sistema operativo CONEXUS?		X		
9.	¿El departamento está en capacidad de detectar las amenazas y debilidades que puede presentarse en la entidad?	X			
10.	¿Cree Ud. que es necesario incrementar procedimientos que permitan una adecuada selección y contratación del personal?	X			

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA

E.E.CI 9/12

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

OBJETIVO: Recopilar información que facilite un conocimiento específico del Sistema de Control Interno dentro de este departamento.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1.	¿El departamento evalúa los riesgos de la tecnología e información y proporciona políticas para procedimientos?	X			
2.	¿Se realiza informes de seguridad informática?	X			Sí, se presenta al comité Tecnología y a la Gerencia
3.	¿Conoce con claridad sus responsabilidades y funciones?	X			
4.	¿Se lleva un registro de todos los errores que se ejecutan al ingresar la información?	X			Sí de cada departamento
5.	¿Existe restricción en la utilización de usuarios en red?	X			Sí, está prohibido manejar información a la cual no tiene acceso.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA

E.E.CI 10/12

3.4.2 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE
SISTEMAS

OBJETIVO: Recopilar información que facilite un conocimiento específico del Sistema de Control Interno dentro de este departamento.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
6.	¿En este departamento existe la delimitación de funciones?	X			
7.	¿El departamento cuenta con políticas de seguridad informática?	X			
8.	¿Existe un buen ambiente de trabajo?	X			
9.	¿Capacita al personal de la Cooperativa sobre la correcta utilización del sistema operativo CONEXUS?		X		No, porque no hay disposición de los directivos
10.	¿El departamento cuenta con un plan por escrito de las políticas y procedimientos de control, supervisión y registro?		X		No, pero sí debería existir

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA
EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

E.E.CI 11/12

OBJETIVO: Adquirir información veraz que contribuya a medir el nivel de confianza del Sistema de Control Interno en este departamento.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1.	Las principales actividades del departamento corresponden a: *Evaluar las operaciones de la entidad *Emitir recomendaciones a los departamentos sobre las falencias	X			
2.	¿En la entidad Ud. controla el índice de morosidad de cartera?		X		
3.	¿Se lleva un registro de todos los errores que se han cometido en cada departamento?	X			Sí, se registró estos errores para poder emitir sanciones a quién incurre en esto.
4.	¿Cada qué tiempo se realiza auditorías internas?				De forma trimestral permite controlar el cumplimiento de objetivos
5.	¿Existe un manual de Control Interno para la Cooperativa?	X			Sí, existe un manual de control interno pero ya está caduco.

Elaborado por: GPJM- TJAE

Fecha: 14-05-11

Revisado por: SQGP

Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECIFICA

E.E.CI 12/12

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

OBJETIVO: Adquirir información veraz que contribuya a medir el nivel de confianza del Sistema de Control Interno en este departamento.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
6.	¿Este departamento se encarga de evaluar la gestión institucional y que se realiza?	X			Sí, se prepara informes de actividades de cumplimiento con los objetivos y metas
7.	¿Los departamentos presentan informes mensuales de las actividades realizadas?	X			Sí, el Jefe de Área presenta cada mes informe se actividades mensuales.
8.	¿Existe capacitación permanente al personal sobre el sistema operativo CONEXUS?		X		
9.	¿El departamento realiza planificaciones de las actividades que debe cumplir?	X			Sí, se realiza de forma semanal para cubrir las eventualidades que se presentan
10.	¿Existe un plan estratégico actualizado para el período contable?		X		

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA**

<p>M.P.E.R 1/19</p>

**3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

Nº	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1.	¿Existe un manual de procedimientos para recuperar la cartera?	10	10	Los 3 funcionarios del departamento financiero.	De los 3 empleados los 3 manifiestan que no.
2.	¿El departamento cumple con fechas establecidas para la entrega de información financiera?	10	7	Los 3 funcionarios del departamento financiero.	De los 3 empleados 2 manifiesta que no.
3.	¿Todos los registros contables tienen documentación soportada, aprobada y firmada por la dirección del departamento a la que corresponde la transacción?	10	10	Los 3 funcionarios del departamento financiero.	De los 3 empleados 3 manifiestan que sí.
4.	¿El departamento cumple con las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos?	10	10	Los 3 funcionarios del departamento financiero.	De los 3 empleados 3 manifiestan que sí.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA

M.P.E.R
2/19

3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO
MATRIZ DE PONDERACIÓN

N°	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
5.	¿El departamento comprueba que los gastos realizados en los estados financieros corresponden al período en el que se contabilizan?	10	7	Los 3 funcionarios del departamento financiero.	De los 3 empleados los 2 manifiestan que sí.
6.	¿Se controla y coordinan adecuadamente el proceso contable?	10	10	Los 3 funcionarios del departamento financiero.	De los 3 empleados 3 manifiestan que no.
7.	¿Se han aplicado medidas de evaluación a fin de verificar si se cumple con el objeto social y la satisfacción de las necesidades por parte de quienes conforman este departamento?	10	7	Los 3 funcionarios del departamento financiero.	De los 3 empleados 2 manifiestan que si
8.	¿Se realiza reportes sobre la cartera vencida y el índice de morosidad de la misma?	10	10	Los 3 funcionarios del departamento financiero.	De los 3 empleados 3 manifiestan que no.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

PLANIFICACION ESPECÍFICA

<p>M.P.E.R 3/19</p>

3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

MATRIZ DE PONDERACIÓN

Nº	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
9.	¿La documentación soporte de los registros contables se encuentran debidamente archivados?	10	10	Los 3 funcionarios del departamento financiero.	De los 3 empleados los 3 manifiestan que sí.
10	¿Se capacita constantemente al personal que conforma este departamento en cuanto al sistema operativo CONEXUS?	10	7	Los 3 funcionarios del departamento financiero.	De los 3 empleados 2 manifiestan que no.
	TOTAL	100	88		

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA**

**M.P.P.R.
4/19**

3.4.3 EVALUACIÓN PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

MATRIZ DE PONDERACIÓN

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$CP = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{88 * 100\%}{100} = 88\%*$$

Riesgo: **Bajo**

Confianza: **Alta**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% -95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

Conclusión: Al determinar el nivel de riesgo del departamento financiero se resume que el nivel de confianza es alta lo que quiere decir que el riesgo de Auditoría es bajo, por lo tanto se deduce que el Control Interno es confiable y que no existe la posibilidad de que exista factores de riesgo significativos e importantes, es decir que en este departamento no se ha detectado alguna falencia significativa sin embargo podemos citar que la capacita no se realiza de forma permanente sobre el sistema CONEXUS además que este departamento no realiza reportes sobre la situación de la cartera.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

PLANIFICACION ESPECÍFICA

<p>M.P.E.R 5/19</p>

3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

MATRIZ DE PONDERACIÓN

Nº	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1.	¿Existe un plan estratégico actualizado?	10	4	Los 5 funcionarios del departamento de operaciones.	De los 5 empleados los 2 manifiestan que sí.
2.	¿Existe un manual de procedimientos actualizado en donde se cite los lineamientos de selección y contratación del personal?	10	8	Los 5 funcionarios del departamento de operaciones.	De los 5 empleados 4 manifiestan que no.
3.	¿La persona encargada de la atención al cliente se encuentra debidamente capacitada?	10	8	Los 5 funcionarios del departamento de operaciones.	De los 5 empleados 4 manifiestan que no.
4.	¿El departamento trabaja en la ejecución de estrategias para el desarrollo de la Cooperativa?	10	10	Los 5 funcionarios del departamento de operaciones.	De los 5 empleados 5 manifiestan que no.
5.	¿La Cooperativa cuenta con esquelos y afiches publicitarios para informar a los clientes sobre los servicios y productos que oferta?	10	10	Los 5 funcionarios del departamento de operaciones.	De los 5 empleados 5 manifiestan que no.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

PLANIFICACION ESPECÍFICA

**M.P.E.R
6/19**

**EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

Nº	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
6.	¿Se ha establecido de manera clara y precisa todas las funciones de los empleados?	10	6	Los 5 funcionarios del departamento de operaciones.	De los 5 empleados los 3 manifiestan que no.
7.	¿Se capacita permanente al personal sobre el sistema operativo CONEXUS?	10	4	Los 5 funcionarios del departamento de operaciones.	De los 5 empleados los 2 manifiestan que sí.
8.	¿El área de atención al cliente efectúa actualizaciones de los socios?	10	8	Los 5 funcionarios del departamento de operaciones.	De los 5 empleados los 4 manifiestan que sí.
9.	¿Se ha capacitado al personal de acuerdo a la atención que se debe dar al socio?	10	4	Los 5 funcionarios del departamento de operaciones.	De los 5 empleados los 2 manifiestan que sí.
10	¿Existe rotación de personal en el departamento?	10	10	Los 5 funcionarios del departamento de operaciones.	De los 5 empleados los 5 manifiestan que no.
	TOTAL	100	72		

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA**

**M.P.P.R.
7/19**

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

MATRIZ DE PONDERACIÓN

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$CP = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{72 * 100\%}{100} = 72\%*$$

Riesgo: **Medio**

Confianza: **Moderada**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% -95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

Conclusión: Al determinar el nivel de riesgo del departamento de operaciones donde se encuentra atención al cliente , cajera, y la recuperación de cartera, se resume que el nivel de confianza es moderado lo que quiere decir que el riesgo de Auditoría es medio, por lo tanto se deduce que el Control Interno es medianamente confiable y que si existe la posibilidad de que existan factores de riesgo significativos e importantes en cuanto a la atención eficiente al socio, recuperación de cartera y capacitación penamente al personal sobre el sistema operativo CONEXUS.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

PLANIFICACION ESPECÍFICA

<p>M.P.E.R 8/19</p>

3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS
MATRIZ DE PONDERACIÓN

Nº	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1.	¿El departamento cuenta con un reglamento establecido por la Cooperativa?	10	10	Los 2 funcionarios del departamento de negocios.	De los 2 empleados los 2 manifiestan que no.
2.	¿Se capacita al personal de acuerdo a las actualizaciones profesionales acorde a sus funciones?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de negocios.	De los 2 empleados 1 manifiestan que sí.
3.	¿Existe capacitación permanente sobre el sistema operativo CONEXUS?	10	10	Los 2 funcionarios del departamento de negocios.	De los 2 empleados 2 manifiestan que no.
4.	¿Cree que las funciones y responsabilidades están bien definidas en este departamento?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de negocios.	De los 2 empleados 1 manifiestan que no.
5.	¿Existe coordinación entre las áreas del departamento de Negocios?	10	10	Los 2 funcionarios del departamento de negocios.	De los 2 empleados 2 manifiestan que sí.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA**

<p>M.P.E.R 9/19</p>

**3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

Nº	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
6.	¿El departamento realiza planificación de las actividades a desarrollarse?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de negocios.	De los 2 empleados los 1 manifiestan que no.
7.	¿Existe un límite para otorgar créditos a los socios por primera vez?	10	10	Los 2 funcionarios del departamento de negocios.	De los 2 empleados 2 manifiestan que sí.
8.	¿Se mantiene un archivo de respaldo con los documentos de cada trámite que realiza el departamento?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de negocios.	De los 2 empleados 1 manifiestan que no.
9.	¿En el área de marketing se ha creado algún nuevo producto que puedan adquirir los socios?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de negocios.	De los 2 empleados 1 manifiestan que sí.
10	¿Existe el plan estratégico actualizado para este periodo contable?	10	10	Los 2 funcionarios del departamento de negocios.	De los 2 empleados 2 manifiestan que no.
	TOTAL	100	75		

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA**

**M.P.P.R.
10/19**

3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS

MATRIZ DE PONDERACIÓN

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$CP = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{75 * 100\%}{100} = 75\%*$$

Riesgo: **Medio**

Confianza: **Moderada**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% -95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

Conclusión: Al determinar el nivel de riesgo del departamento de negocios donde se encuentran las actividades principalmente de recuperación de cartera, supervisión de los créditos, se obtiene un resultado de 75% de lo que se resume que el nivel de confianza es medio y el riesgo de Auditoría es moderado, por lo tanto si existe la posibilidad de que existan factores de riesgo significativos, que afecten a las actividades que se desarrollan en este departamento, es necesario indicar que los factores de riesgo se deben detectar en las diferentes áreas que conforman este departamento como marketing y área de recuperación de créditos puesto que el Control Interno de estas áreas no son tan confiables.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA**

<p>M.P.E.R 11/19</p>
--

**3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO UNIDAD DE RIESGO
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

Nº	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1.	¿El departamento de riesgos controla la efectividad en el mercado financiero?	10	10	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados los 2 manifiestan que sí.
2.	¿Existe un plan estratégico actualizado para este período?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados 1 manifiestan que no.
3.	¿Se plantea estrategias y alternativas para administrar los riesgos existentes?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados 1 manifiestan que no.
4.	¿Se presenta informes sobre la cartera vencida?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados 1 manifiestan que sí.
5.	¿El departamento cuenta con políticas de riesgos para enfrentar eventualidades en la Cooperativa?	10	10	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados 2 manifiestan que sí.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

PLANIFICACION ESPECÍFICA

<p>M.P.E.R 12/19</p>
--

3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO UNIDAD DE RIESGO

MATRIZ DE PONDERACIÓN

Nº	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
6.	¿El departamento elabora planificaciones de sus actividades?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados los 1 manifiestan que no.
7.	¿Se ha definido un sistema de control y de evaluación para este departamento?	10	10	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados 2 manifiestan que no.
8.	¿Existe capacitación permanente sobre el sistema operativo CONEXUS?	10	10	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados 2 manifiestan que no.
9.	¿El departamento está en capacidad de detectar las amenazas y debilidades que puede presentarse en la entidad?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados 1 manifiestan que sí.
10	¿Cree Ud. que es necesario incrementar procedimientos que permitan una adecuada selección y contratación del personal?	10	10	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados 2 manifiestan que sí.
	TOTAL	100	75		

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA

M.P.E.R.
13/19

3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO UNIDAD DE RIESGO

MATRIZ DE PONDERACIÓN

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$CP = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{75 * 100\%}{100} = 75\%*$$

Riesgo: **Medio**

Confianza: **Moderada**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% -95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

Conclusión: Al determinar el nivel de riesgo del departamento Unidad de Riesgo en el que se analiza la incursión de la Cooperativa en nuevos negocios, y operaciones financieras se obtiene un 75% en el que se resume que el nivel de confianza es medio y el riesgo de Auditoría es moderado, es decir que si existen factores de riesgos probables que puedan estar afectando al desenvolvimiento de las actividades que se realiza en esta área como por ejemplo no existe un Control Interno adecuado en lo referente al manejo de cartera, no se ha actualizado el plan estratégico realizado en el 2002 por lo que existe un Control Interno medio en lo referente a estas operaciones lo que puede causar errores.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA**

**M.P.E.R
14/19**

3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

MATRIZ DE PONDERACIÓN

Nº	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1.	¿El departamento evalúa los riesgos de la tecnología e información y proporciona políticas para procedimientos?	10	10	Los 2 funcionarios del departamento de sistemas.	De los 2 empleados los 2 manifiestan que sí.
2.	¿Se realiza informes de seguridad informática?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de sistemas.	De los 2 empleados 1 manifiestan que sí.
3.	¿Conoce con claridad sus responsabilidades y funciones?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de sistemas.	De los 2 empleados 1 manifiestan que sí.
4.	¿Se lleva un registro de todos los errores que se ejecutan al ingresar la información?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de sistemas.	De los 2 empleados 1 manifiestan que no.
5.	¿Existe restricción en la utilización de usuarios en red?	10	10	Los 2 funcionarios del departamento de sistemas.	De los 2 empleados 2 manifiestan que sí.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA**

**M.P.E.R
15/19**

**3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

Nº	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
6.	¿En este departamento existe la delimitación de funciones?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados los 1 manifiestan que no.
7.	¿El departamento cuenta con políticas de seguridad informática?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados 1 manifiestan que sí.
8.	¿Existe un buen ambiente de trabajo?	10	5	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados 1 manifiestan que no.
9.	¿Capacita al personal de la Cooperativa sobre la correcta utilización del sistema operativo CONEXUS?	10	10	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados 2 manifiestan que no.
10	¿El departamento cuenta con un plan por escrito de las políticas y procedimientos de control, supervisión y registro?	10	10	Los 2 funcionarios del departamento de riesgo.	De los 2 empleados 2 manifiestan que no.
TOTAL		100	70		

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA**

**M.P.E.R
16/19**

**3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$CP = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{70 * 100\%}{100} = 70\%*$$

Riesgo: **Medio**

Confianza: **Moderada**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% -95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

Conclusión: Al determinar el nivel de riesgo del departamento de Sistemas, mediante la ponderación se riesgo se obtiene un 70% del que se resume que el nivel de confianza es medio lo que quiere decir que el riesgo de Auditoría es moderado, por lo tanto se concluye que el Control Interno medianamente confiable en cuanto a la capacitación del personal sobre el manejo de sistema CONEXUS lo que evidencia errores en el ingreso de la información obteniendo información errónea para la toma de decisiones.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA**

**M.P.E.R
17/19**

**3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

Nº	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1.	¿Las principales actividades del departamento corresponden a: *Evaluar las operaciones de la entidad. *Emitir recomendaciones a los departamentos sobre las falencias.	10	10	El 1 funcionario del departamento de Auditoría.	El 1 empleado manifiesta que sí.
2.	¿En la entidad Ud. controla el índice de morosidad de cartera?	10	10	El 1 funcionario del departamento de Auditoría.	El 1 empleado manifiesta que sí.
3.	¿Se lleva un registro de todos los errores que se han cometido en cada departamento?	10	10	El 1 funcionario del departamento de Auditoría.	El 1 empleado manifiesta que sí.
4.	¿Cada qué tiempo se realiza auditorías internas?	10	10	El 1 funcionario del departamento de Auditoría.	El 1 empleado manifiesta que sí.
5.	¿Existe un manual de Control Interno para la Cooperativa?	10	10	El 1 funcionario del departamento de Auditoría.	El 1 empleado manifiesta que sí.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACION ESPECÍFICA

M.P.E.R
18/19

3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA
MATRIZ DE PONDERACIÓN

Nº	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	FTE. VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
6.	¿Este departamento se encarga de evaluar la gestión institucional y que se realiza?	10	10	El 1 funcionario del departamento de Auditoría.	El 1 empleado manifiesta que sí.
7.	¿Se realiza adecuadamente la contratación del personal?	10	0	El 1 funcionario del departamento de Auditoría.	El 1 empleado manifiesta que no.
8.	¿Existe capacitación permanente al personal sobre el sistema operativo CONEXUS?	10	0	El 1 funcionario del departamento de Auditoría.	El 1 empleado manifiesta que no.
9.	¿Existe un manual de procedimientos para contratación de personal?	10	0	El 1 funcionario del departamento de Auditoría.	El 1 empleado manifiesta que no.
10	¿Existe un plan estratégico actualizado para el período contable?	10	0	El 1 funcionario del departamento de Auditoría.	El 1 empleado manifiesta que no.
.	TOTAL	100	60		

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**M.P.E.R
19/19**

3.4.3 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

MATRIZ DE PONDERACIÓN

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

$$CP = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{60 * 100\%}{100} = 60\%*$$

Riesgo: Moderado

Confianza: Medio

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15% - 50%	51% - 75%	76% -95%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

Conclusión: Al determinar el nivel de riesgo del departamento de Auditoría en donde se encuentran los controles internos que supervisan las actividades dentro de la Cooperativa se obtienen un 60% el cual resume que el nivel de confianza es medio lo que quiere decir que el riesgo de Auditoría es medio, por lo tanto se deduce que existe un Control Interno no tan confiable en lo que se refiere a la contratación del personal, puesto que la Cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos para seleccionar y contratar al personal, esta actividad la realiza el Gerente a su forma y modo de actuar lo que implica que es necesario implementar esto para mejorar el estilo de contratación al personal.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEC
1/17

3.11 APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

ECONOMÍA

• **Indicador de Rentabilidad**

OBJETIVO :	MAXIMIZAR LA RENTABILIDAD.
INDICADOR :	RENTABILIDAD
META:	MAXIMIZAR LA UTILIDAD
FUENTE DE CAPTURA:	ESTADOS FINANCIEROS (BALANCE GENERAL)

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad del Ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rentabilidad} = \text{PPE1 1/2} \left[\frac{\$23.674.04}{\$251.124.55} * 100\% \right] \Sigma$$

$$\text{Rentabilidad} = 9 \%^*$$

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.EC.
2/17

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Criterio de Calificación

CRITERIO	PORCENTAJE
Excelente	9 % - 10%
Bueno	7 % - 8%
Regular	5 % - 6%
Deficiente	< 5%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 De Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS: La Cooperativa ha alcanzado en el año 2008 una rentabilidad financiera del 9%, es decir que por cada \$100 dólares invertidos en el patrimonio con el que se realiza la actividad comercial posee un porcentaje del 9% de rendimiento en comparación con otras inversiones, por lo que según el criterio de calificación la entidad posee una excelente rentabilidad financiera para generar los suficientes recursos para recuperar lo invertido, es decir mientras más utilidades tenga más rentable será la entidad.

MARCAS:

* = Resultado obtenido

\sum = Sumatoria a dividir

PPE1 1/2 Ver anexo

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEC
3/17

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

• **Indicador de Liquidez**

OBJETIVO :	MAXIMIZAR LA LIQUIDEZ.
INDICADOR :	LIQUIDEZ
META:	MAXIMIZAR LA LIQUIDEZ
FUENTE DE CAPTURA:	ESTADOS FINANCIEROS (BALANCE GENERAL)

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Liquidez} = \text{PPE1 1/2} \left[\frac{\$ 787.485,78}{\$ 536.361,23} \right] \Sigma$$

$$\text{Liquidez} = \$1,46^*$$

Criterio de Calificación

CRITERIO
Mientras alto es mejor

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 De Octubre Ltda."

Elaborado por: Grupo Tesistas

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEC
4/17

INDICADORES DE GESTIÓN

ANÁLISIS: Para el año 2008 por cada dólar que adeuda a corto plazo la Cooperativa cuenta con \$1,46 dólares de respaldo para cancelar con los activos, es decir que la capacidad de pago es excelente ya que posee un excedente de \$0,46 por lo que se puede concluir que la Cooperativa tiene muy buena liquidez suficiente para cubrir con sus obligaciones a corto plazo.

MARCAS:

* = Resultado obtenido

Σ = Sumatoria a dividir

PPE1 1/2 Ver anexo

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEC
5/17

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

• **Indicador Solvencia**

OBJETIVO :	EXAMINAR LA SOLVENCIA DE ENTIDAD
INDICADOR :	CAPITAL DE TRABAJO NETO
META:	MAXIMIZAR LA CALIDAD DEL PATRIMONIO
FUENTE DE CAPTURA:	ESTADOS FINANCIEROS (BALANCE GENERAL)

Solvencia = Activos - Pasivos

$$\text{Solvencia} = \text{PPE1}_{1/2} \left[\$ 787.485,78 - \$ 536.361,23 \right]$$

Solvencia = \$25.1124, 55*

Criterio de Calificación

CRITERIO

Mientras más alto es mejor

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEC
6/17

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

ANÁLISIS: La entidad financiera para el año 2008 tiene una disponibilidad de dinero de \$251.124,55 para efectuar gastos corrientes o inversiones inmediatas es decir que si existe buena disponibilidad de dinero que le permite solventar las operaciones de la Cooperativa.

MARCAS:

* = Resultado obtenido

\sum = Sumatoria a dividir

PPE1 1/2 Ver anexo

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEC
7/17

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

• **Indicador de Administración de Recursos**

OBJETIVO :	ANALIZAR LA RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS
INDICADOR :	RENTABILIDAD ACTIVOS
META:	ESTABLECER MÉTODOS DE MEJORAMIENTO
FUENTE DE CAPTURA:	ESTADOS FINANCIEROS BALANCE GENERAL

Rentabilidad sobre de Activos = $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$

Rentabilidad sobre de Activos = $\frac{\text{PPE1 1/2 } \$23.674,04 * 100}{\text{PPE1 1/2 } \$787.485,78}$

Rentabilidad sobre de Activos = 3.00% *

Criterio de Calificación

CRITERIO

Mientras 1% más alto es mejor

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEC
8/17

APLICACIÒN DE LOS INDICADORES DE GESTIÒN

APLICACIÒN DE LOS INDICADORES DE GESTIÒN

ANÁLISIS: La entidad financiera para el año 2008 con relación a la rentabilidad de activos es excelente puesto que la capacidad de los activos en este caso las inversiones para generar ganancias en la Entidad es excelente porque se habla de un 3% de rentabilidad sobre activos, es decir que la administración de recursos principalmente financieros son administrados de una manera eficiente, eficaz, ética.

MARCAS:

* = Resultado obtenido

\sum = Sumatoria a dividir

PPE1 1/2 Ver anexo

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

<p>IEC 9/17</p>

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

• **Indicador de Endeudamiento**

OBJETIVO :	ANALIZAR EL ENDEUDAMIENTO DE LA ENTIDAD
INDICADOR :	ENDEUDAMIENTO TOTAL
META:	ESTABLECER MÉTODOS DE MEJORAMIENTO
FUENTE DE CAPTURA:	ESTADOS FINANCIEROS BALANCE GENERAL

$$\text{Endeudamiento Total} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Endeudamiento Total} = \left[\begin{array}{l} \text{PPE1 1/2} \\ \text{PPE1 1/2} \end{array} \right] \frac{\$536.361,23}{\$787.485,78} * 100$$

$$\text{Endeudamiento Total} = 68.11\% *$$

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

LEC
10/17

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Criterio de Calificación

CRITERIO	PORCENTAJE
Pésimo	90 % - 100%
Regular	70 % - 80%
Excelente	- 30%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 De Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” obtuvo un nivel de endeudamiento del 68.11% lo que quiere decir que su nivel de endeudamiento es regular y que solo cuenta con un 32% del capital para contraer nuevas obligaciones con terceros.

MARCAS:

* = Resultado obtenido

PPE1 1/2 Ver anexo

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEC
11/17

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

• **Indicador de Morosidad de Cartera**

OBJETIVO :	ANALIZAR EL PORCENTAJE DE MOROSIDAD EN CARTERA
INDICADOR :	INDICADOR DE MOROSIDAD DE CARTERA
META:	ESTABLECER MÉTODOS DE MEJORAMIENTO
FUENTE DE CAPTURA:	ESTADOS FINANCIEROS BALANCE GENERAL

Morosidad de Cartera = $\frac{\text{Cartera en Mora}}{\text{Cartera (Créditos)}}$

$$\text{Morosidad de Cartera} = \left[\begin{array}{l} \text{PPE1 1/2} \quad \frac{\$3.198,43}{\$464.391,35} * 100 \\ \text{PPE1 1/2} \end{array} \right.$$

Morosidad de Cartera = 0,69% *

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEC
12/17

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Criterio de Calificación

CRITERIO	PORCENTAJE
Mientras menor es mejor	- 0,05%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 De Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” obtuvo un Índice de morosidad del 0,69%, el cual es un índice demasiado alto con relación al criterio de calificación por parte de la Cooperativa ya que el índice óptimo para la cartera en mora debe ser máximo de 0,05% sin embargo para el año 2008 se obtiene un índice demasiado elevado indicando claramente que no existe una gestión óptima para la recuperación de cartera por lo que el índice de morosidad es elevadísimo.

MARCAS:

* = Resultado obtenido

PPE1 1/2 Ver anexo

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

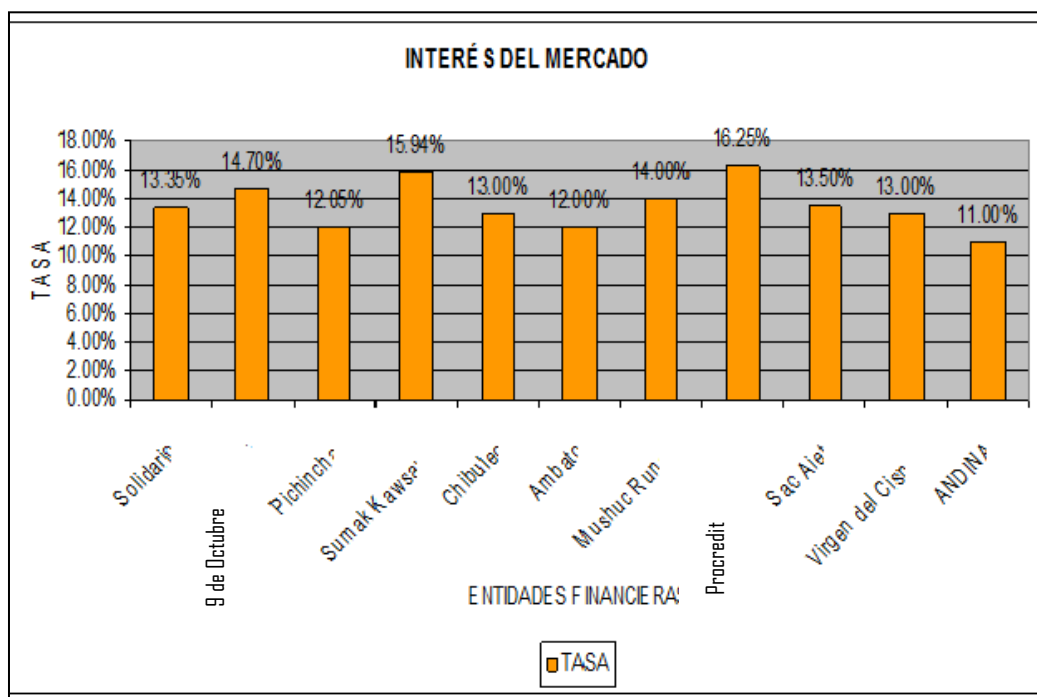
IEC
13/17

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

- **Indicador de Tasas de Interés para otorgar Préstamos Hipotecarios**

OBJETIVO :	TENER TASAS COMPETITIVAS EN EL MERCADO F.
INDICADOR:	TASAS DE INTERÉS DE LOS COMPETIDORES.
META:	REDUCIR LAS TASAS DE INTERÉS EN UN 3%
FUENTE DE CAPTURA:	ESTUDIO DE MERCADO.

Resultados del Estudio de Mercado



Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.EC
14/17

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Tasas de Interés en el Mercado

CUADRO N° 30

Nombre de Entidades	Porcentaje de Tasas de Interés
Procredit	16.25%
Cooperativa Sumak- Kawsay	15.94%
Cooperativa 9 de Octubre	14.70%
Banco Solidario	13.35%
Cooperativa Sac- Alew	13.50%
Cooperativa Chibuleo	13.00%
Cooperativa Virgen del Cisne	13.00%
Banco Pichincha	12.5%
Cooperativa Ambato	12%
Cooperativa Andina	11%
Porcentaje Fijado por la Superintendencia de Bancos y Compañías	16%

$$TI = \frac{\text{Porcentaje de Tasas Interés del Estudio de Mercado Año del 2008}}{\text{Porcentaje Fijado por la Superintendencia de Bancos y Compañías}} \Sigma$$

$$TI = \frac{14.70\%}{16\%} * 100$$

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEC
15/17

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Nivel de Cumplimiento = 91.87%

Criterio de Calificación

CRITERIO	PORCENTAJE
Excelente	90 % - 100%
Bueno	70 % - 89%
Regular	50 % - 69%
Deficiente	< 50%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 De Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS: La Cooperativa ofrece sus servicios en el mercado financiero a una tasa de interés competitiva en el Mercado Financiero analizando entre los principales Bancos y Cooperativas de Cotopaxi, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. posee una tasa de interés para préstamos bancarios del 14.70% al analizar con la tasa de interés según la Ley de Bancaria para este año, sacamos la conclusión que la tasa a la que oferta sus préstamos es excelente en el mercado financiero por lo que está beneficiando a los socios de una manera extraordinario en el otorgamiento de préstamos bancarios

MARCAS:

* = Resultado obtenido

\sum = Sumatoria a dividir

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

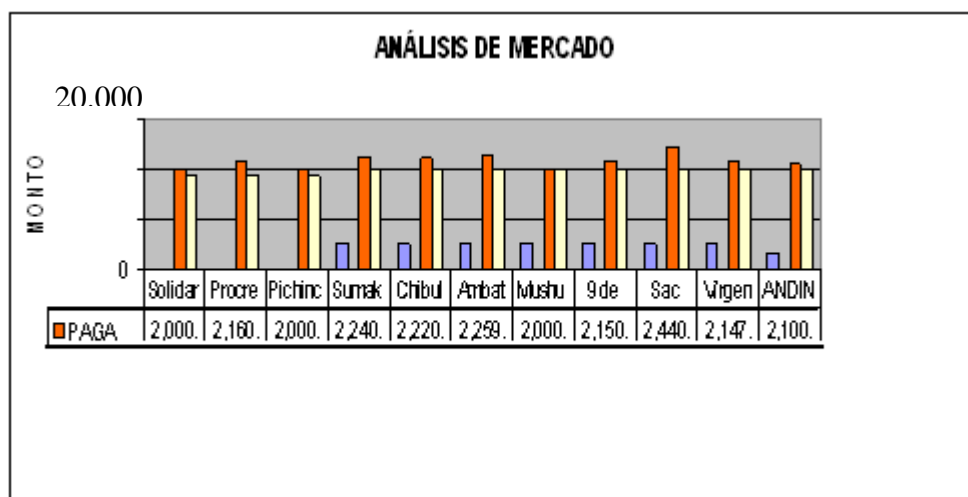
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEC
16/17

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

• **Indicador de encajes bancarios para créditos**

OBJETIVO :	ANALIZAR EL ENCAJE BANCARIO DEL MERCADO FINANCIERO
INDICADOR :	ENCAJES BANCARIOS DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL MERCADO
META:	ENCAJE BANCARIO MÍNIMO EN EL MERCADO
FUENTE DE CAPTURA:	ANÁLISIS DE MERCADO, SONDEO OBSERVACIÓN DIRECTA.



• **Indicador de Encaje Bancario**

E. B = $\frac{\text{Encaje bancario del mercado promedio}}{\text{Encaje bancario del año 2008}}$

$$E. B = \frac{\$ 2.156 * 100}{\$ 2.150} \sum$$

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEC
17/17

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Nivel de Cumplimiento) = 100.28 %

Criterio de Calificación

CRITERIO	PORCENTAJE
Excelente	90 % - 100%
Bueno	70 % - 89%
Regular	50 % - 69%
Deficiente	< 50%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 De Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS: Los encajes bancarios alcanzados por la Cooperativa 9 de Octubre alcanzo un criterio de excelencia de un 100.27% encaje que ha beneficiado en el crecimiento de la Cooperativa, siendo uno de los encajes bancarios solicitados más bajos en el Mercado Financiero lo que se encuentra beneficiando a sus socios.

MARCAS:

* = Resultado obtenido

\sum = Sumatoria a dividir

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEF
1/8

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN
EFICIENCIA

• **Indicador de Eficiencia Administrativa**

OBJETIVO :	CUMPLIR CON EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL SOBRE EL PROGRAMA FINANCIERO CONEXUS Y CAPACITACIONES PROFESIONALES
INDICADOR :	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL SOBRE EL PROGRAMA FINANCIERO CONEXUS Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL
META:	90 % DE EMPLEADOS.
FUENTE DE CAPTURA:	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN.

**Capacitación de Personal Año 2008 Programa Financiero CONEXUS y
 Capacitación Profesional**

AREA/DPTO	Personal	Personal capacitado	No. Eventos	No. Horas	Valor promedio Hora	Costo Total Capacitación
Gerente	1	1	2	100	10,00	1000
Auditor	2	1	2	50	10,00	500
Jefe del Departamento de marketing y captaciones	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Oficial de Recuperación de Cartera	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Jefe de Crédito	1	1	1	10	10,00	100
Oficial de crédito	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Oficiales de atención al cliente	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Recibidor pagador	1	1	1	20	10,00	200
Recibidor pagador	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Jefe de Riesgos	2	2	1	10	10,00	100
Oficial de riesgos	1	1	1	10	10,00	100

Elaborado por: **GPJM- TJAE**

Fecha: **14-05-11**

Revisado por: **SQGP**

Fecha: **14-05-11**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEF
2/8

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

**Capacitación de Personal Año 2008 Programa Financiero CONEXUS y
 Capacitación Profesional**

AREA/DPTO	Personal	Personal capacitado	No. Eventos	No. Horas	Valor promedio Hora	Costo Total Capacitación
Contadora	1	-----	0	0	0	0
Asistente 1	1	-----	0	0	0	0
Asistente 2	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Jefe de Sistemas	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Asistente de Sistemas	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Total	16	8	8	200	10	2000

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

• **Indicador de Capacitación del Personal**

P. C. = $\frac{\text{Plan anual de capacitación número de horas capacitadas}}{\text{Plan anual de capacitación planificado número de horas}}$

$$P. C. = \frac{200}{680} * 100 = 29.41\%$$

*(Nivel de Cumplimiento) = 29.41% **

Criterio De Calificación

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	90 % - 100%
BUENO	70 % - 89%
REGULAR	50 % - 69%
DEFICIENTE	< 50%

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

LEF
3/8

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

ANÁLISIS: De acuerdo al análisis realizado se establece que el porcentaje de empleados capacitados en el Programa Financiero CONEXUS y capacitaciones profesionales en sus competencias para el año 2008 fue apenas del 29.41%, evidenciándose que no se ha realizado la capacitación respectiva al personal tanto administrativo como operacional. Este resultado demuestra un nivel deficiente de capacitación al personal en relación a la meta establecida en la planificación del plan anual de capacitación adicionalmente se puede identificar que el costo promedio de las horas capacitadas es de \$2000 lo cual no abastece para capacitar a todo el personal que labora en la Entidad.

MARCAS:

* = Resultado obtenido

\sum = Sumatoria a dividir

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

LEF
4/8

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

• **Indicador de Eficiencia de Objetivos**

Objetivo :	Alcanzar los objetivos planteados por la Cooperativa
Indicador :	Cumplimiento de los objetivos.
Meta prevista:	Cubrir con el 100% los objetivos planteados para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2008
Fuente de recopilación :	Entrevistas y encuestas aplicados a los funcionarios

ITEMS	Empleados
SI	9
NO	7
TOTAL	16

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.

Elaborado por: Grupo Tesistas

Objetivos = $\frac{\text{Cumplimiento de los objetivos alcanzados}}{\text{Total de opiniones funcionarios sobre los objetivos trazados}} * 100$

Objetivos = $\frac{9 * 100}{16}$

Objetivos = 56%

Elaborado por: GPJM- TIAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

LEF
5/8

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Criterio de Eficiencia de Objetivos

CRITERIO	PORCENTAJE
Excelente	76 % - 100%
Bueno	51 % - 75%
Regular	26 % - 50%
Deficiente	< 25%

ANÁLISIS: La Cooperativa ha alcanzado en el año 2008 sus objetivos en un 56%, que frente a la meta estipulada para ese período constituye un criterio de calificación bueno, es decir que los objetivos no han sido alcanzados en su totalidad; apenas se ha alcanzado la mitad de lo estipulado por lo que se debería mejorar la el planteamiento de los objetivos.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEF
6/8

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

- Indicador de Eficiencia de Atención al Cliente**

Objetivo No:	Determinar el grado de eficiencia de la atención al cliente sobre calidad los servicios que oferta la Cooperativa
Indicador No:	Eficiencia de Atención al cliente
Meta prevista:	Excelente en la atención brindada para el período económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2008
Fuente de recopilación :	Encuestas aplicados a los Socios

ÍTEMS	SOCIOS
SI	148
NO	239
NADA	0
TOTAL	387

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.

Elaborado por: Grupo Tesistas

$$\text{Calidad de Atención cliente} = \frac{\text{Socios conformes}}{\text{Total socios}} * 100$$

$$\text{Calidad de servicios} = \frac{148}{387} * 100$$

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

IEF
7/8

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Socios Conformes = 38.24%

Calidad de servicios = $\frac{\text{Socios desconformes}}{\text{Total socios}} * 100$

Calidad de servicios = $\frac{239}{387} * 100$

Socios Desconformes = 61.75%

Criterio de Eficiencia de la calidad de la Atención al cliente

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	81 % - 100%
BUENO	41% - 80%
REGULAR	< 40%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.

Elaborado por: Grupo Tesistas

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

LEF
8/8

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

ANÁLISIS: Mediante el resultado se puede conocer que los socios de la Cooperativa en su mayoría no están conformes con la atención que se ofrece por parte de los empleados ya que existe un porcentaje elevado del 61.75% que manifiesta que no cubren con sus expectativas, es decir los socios están insatisfechos con la calidad del servicio cooperativo brindado; sin embargo apenas un 38.24 % está conforme con la atención que ofrece esta entidad, por lo tanto no se está dando a conocer claramente los servicios y productos que oferta la Cooperativa dando de esta forma mala imagen de la entidad.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.EFI
1/4

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

EFICACIA

• **Indicador de Eficacia de las Políticas Establecidas**

Objetivo :	Cumplir con las políticas internas establecidas dentro de la Cooperativa
Indicador:	Políticas
Meta prevista:	Cubrir con las políticas emitidas en la cooperativa en un 100%, para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2008
Fuente de recopilación :	Entrevistas y Encuestas aplicados a los funcionarios

ITEMS	Empleados
SI	4
NO	12
TOTAL	16

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito” 9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesisas

$$\text{Políticas} = \frac{\text{Políticas cumplidas}}{\text{Políticas establecidas}} * 100$$

$$\text{Políticas} = \frac{4}{16} * 100\%$$

$$\text{Políticas} = 25\%$$

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.EFI
2/4

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Criterio de Eficiencia de Políticas

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS: La Cooperativa para el periodo 2008, ha alcanzado un nivel de cumplimiento en las políticas emitidas dentro de la entidad un 25%, que frente al criterio de calificación establecido por la entidad es deficiente, por lo que es indispensable que exista un control minucioso en la aplicación de las mismas para que estas se cumplan.

Elaborado por: GPJM- TIAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.EFI
3/4

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

- Indicador de Nivel Académico de los Funcionarios**

Objetivo N:	Evaluar el nivel académico de los empleados
Indicador N:	Nivel académico de los empleados
Meta prevista:	Contratar personal con alto nivel académico
Fuente de recopilación :	Cuestionarios aplicados a los funcionarios

Instrucción	Personal
Nivel de estudios secundarios	10
Nivel de estudios superiores	6
TOTAL	16

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.

Elaborado por: Grupo Tesistas

Nivel Académico de los Trabajadores = $\frac{\text{Nivel de Estudios Secundarios}}{\text{Total Funcionarios}} * 100$

Nivel Académico de los Trabajadores = $\frac{10}{16} * 100 = 63\%$

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.EFI
4/4

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Nivel Académico de los Trabajadores = $\frac{\text{Nivel de Estudios Superiores}}{\text{Total Funcionarios}} * 100$

Nivel Académico de los Trabajadores = $\frac{6}{16} * 100 = 37\%$

ANÁLISIS: La Cooperativa para el año 2008, cuenta con 16 empleados de los cuales 10 tienen instrucción secundaria que equivale al 63% y apenas un 37% de los empleados tienen estudios superiores; lo que quiere decir que la mayoría del personal que labora en la entidad Financiera no cuentan con un título académico al momento por lo que es necesario que deberían concluir sus estudios para mejorar las operaciones en la Entidad Financiera.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

ÉTICA

• **Indicador de Aplicación de Valores Cooperativos Institucionales**

Objetivo No.:	Determinar si el personal está ejecutando su trabajo bajo los valores Cooperativos de la Cooperativa
Meta prevista:	Fomentar el trabajo de los empleados de la Entidad bajo la solidaridad, cooperación, honestidad y, integridad profesional.
Fuente de recopilación :	Entrevistas y encuestas aplicados a los Empleados

APLICA VALORES COOPERATIVOS AL TRABAJO	EMPLEADOS
SI	16
NO	0
TOTAL	16

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS: Los resultados obtenidos de los 16 empleados de la Cooperativa afirman que su trabajo lo ejecutan bajo los valores cooperativos como son la solidaridad, cooperación, responsabilidad, honestidad, puntualidad, respeto y lealtad lo que les permiten trabajar bajo el marco y perfil profesional que la Cooperativa exige a su personal.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.ET.
2/2

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN
ÉTICA

• **Indicador de Aplicación de Principios Institucionales**

Objetivo No.:	Verificar si la entidad trabaja bajo los principios cooperativos
Meta prevista:	Promover que todo el personal trabaje bajo los principios cooperativos
Fuente de recopilación :	Entrevistas y encuestas aplicados a los Empleados

TRABAJA BAJO LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS	EMPLEADOS
SI	16
NO	0
TOTAL	16

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.

Elaborado por: Grupo Tesistas

ANÁLISIS: Después de analizar los resultados obtenidos se afirma que el personal de la Cooperativa si trabaja bajo los principios que se plantea Cooperativa en su reglamento los buscan el bien común y no particular permitiéndole a la entidad ser líder en el mercado financiero.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN
ECOLOGÍA

• **Indicador de Planes Ambientales**

Objetivo No.:	Determinar si los planes ambientales se están ejecutando en la Entidad
Indicador No.:	Planes Ambientales
Meta prevista:	Incrementar un plan ambiental para contribuir con el medio ambiente
Fuente de recopilación :	Entrevistas y encuestas aplicados a los Empleados

PLANES AMBIENTALES APLICADOS	EMPLEADOS
SI	0
NO	16
TOTAL	16

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.

Elaborado por: Grupo Tesistas

$$\text{Ecología} = \frac{\text{Plan Ambiental}}{\text{Metas programadas}}$$

$$\text{Ecología} = \frac{0}{0}$$

ANÁLISIS: La Cooperativa no cuenta con planes ambientales lo que impide que esta entidad contribuya a la conservación del medio ambiente por lo que la gerencia debería poner empeño en elaborar este tipo de planes para apoye a la conservación de la naturaleza.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.EL.
2/2

APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

• **Indicador de Programas de Reciclaje**

Objetivo No.:	Determinar si los programas de reciclaje se están ejecutando en la Entidad
Indicador No.:	Programas de Reciclaje
Meta prevista:	Incrementar un programas de reciclaje para contribuir con el medio ambiente
Fuente de recopilación :	Entrevistas y encuestas aplicados a los Empleados

PROGRAMAS DE RECICLAJE APLICADOS	EMPLEADOS
SI	0
NO	16
TOTAL	16

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.

Elaborado por: Grupo Tesistas

Ecología = $\frac{\text{Programas de Reciclaje}}{\text{Metas Programadas}}$

Ecología = $\frac{0}{0}$

ANÁLISIS: La Cooperativa no cuenta con programas de reciclaje lo que impide que esta entidad contribuya a la conservación de la naturaleza

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

**P.C.I
1/5**

REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
IEC 11/17	La Entidad tiene un índice de morosidad en cartera elevado.	La entidad bancaria debe establecer adecuadamente procedimientos claros para la recuperación de cartera y realizar eficazmente los análisis crediticios, para no tener inconvenientes con la recuperación de cartera.	Falta de personal adecuado para gestionar y la falta de actualización en el manual de procedimientos en relación a la recuperación de cartera.	Pérdidas futuras para la institución financiera, afectando directamente a la posición financiera y a los resultados del ejercicio económico.	El alto índice de morosidad dado en la cartera refleja claramente que no existe una buena Gestión en el análisis crediticio como en el cobro de la cartera.	Incrementar en el manual de procedimientos parámetros claros que permitan realizar un correcto, seguimiento y evaluación de la cartera para que las cancelaciones de los créditos sean oportunas por parte de los socios.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

P.C.I
2/5

REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
LEF 6/8	No existe una adecuada atención al cliente	En la Cooperativa es necesario que se dé una eficiente atención al cliente, puesto que el socio es el elemento más importante para la entidad, el cual si no está informado adecuadamente desconocerá los servicios y productos que oferta la Cooperativa.	Falta de información clara sobre las diferentes inquietudes que tienen sobre los servicios y productos de la Cooperativa	Pérdida de captación de socios, impidiendo el crecimiento de la Cooperativa	Una buena atención al cliente permitirá servir al socio de manera eficiente y eficaz.	Atender al cliente de forma proactiva, motivadora y con competencia profesional; trabajar en la elaboración y entrega de afiches publicitarios que permitan la retroalimentación sobre los servicios de la Cooperativa.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

**P.C.I
3/5**

REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
M.P.E.R 13/19	No existe una actualización del plan estratégico.	La Cooperativa no cuenta con un plan estratégico actualizado que le permita identificar a dónde quiere ir y como lograrlo; por lo que retrasa las metas y objetivos a las que se debe enfocar.	Falta de preocupación de los responsables directos de la Cooperativa al no actualizar el plan estratégico.	No existe control, de avance de actividades para lograr metas y objetivos estratégicos	El personal no se enfoca a una meta específica, impidiendo el crecimiento de la Cooperativa.	Actualizar el plan estratégico que fue aprobado en el año 2002 al terminar su vigencia de 5 años.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

P.C.I 4/5

REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
M.P.ER 19/19	No existe un manual de procedimientos actualizado.	La entidad bancaria lastimosamente no ha actualizado el manual de procedimientos que permita conocer en detalle los procesos en relación a la selección y contratación del recurso humano.	Falta de lineamientos claros para la selección y contratación del personal.	Falta de operatividad en la contratación de personal idóneo.	No sé a priorizado la necesidad de establecer lineamientos que permitan seguir la correcta selección del personal.	Actualizar el manual de procedimientos que fue aprobado en el año 2002 que permita conocer los procesos que se emplearan en la selección y contratación de personal puesto que no existe un departamento de recursos humanos.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

<p>P.C.I 5/5</p>

REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
I.EF 1/8	No existe una capacitación permanente al personal sobre el sistema operativo Conexus, y capacitaciones profesionales.	La organización establece una estructura de trabajo con procesos informáticos, claves para desempeñar cada una de las actividades de la Cooperativa las cuales deben ser inducidas y capacitadas para poder utilizar el sistema Conexus.	Despreocupación de los directivos para implementar programas de capacitación que mejore el nivel de eficiencia del personal	Ineficiencia en los procesos informáticos, información errónea para la toma de decisiones al nivel gerencial	Las capacitaciones deben ser en el ingreso del personal, para desarrollar las actividades encomendadas en su puesto de trabajo.	Programar capacitaciones para todo el personal en base a las necesidades de cada departamento.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.F.
1/8

INFORME FINAL

Señor:

Ing. Leonardo Viteri

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “9 DE OCTUBRE” LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

Se ha efectuado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”, por el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de diciembre del 2008.

La Auditoría de Gestión fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y las Normas Ecuatorianas de Auditoría.

Estas Normas requieren que la Auditoría sea planificada y ejecutada para obtener seguridad de que la información, documentación, procesos y actividades examinadas se realizan en beneficio de la Cooperativa, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.F.
2/8

INFORME FINAL

Durante la Auditoría de Gestión se analizó los seis departamentos y el área de Gerencia General de la Cooperativa. la Auditoría comprendió entrevistas con el personal, observación directa, visitas a la entidad financiera involucrado en dichos departamentos y áreas revisión y evaluación de documentos, archivos, políticas y procedimientos seleccionados, información que la entidad dispone en sus archivos.

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo de la Auditoría

Mediante sesión extraordinaria de los Consejos de Administración y Vigilancia del 26 de Marzo del 2009, proceden a la autorización para realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” de la provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo, en el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2008.

Objetivos de la Auditoría de Gestión:

Objetivo General

- Evaluar la Gestión de la estructura organizacional de la Institución para medir el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecológica de las operaciones administrativas financieras.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.F.
3/8

INFORME FINAL

Objetivos Específicos

- Evaluar el sistema de Control Interno para determinar el grado de eficiencia y eficacia.
- Aplicar indicadores de Gestión para evaluar las operaciones administrativas financieras de la entidad.
- Emitir un informe en el que consten las conclusiones y recomendaciones sobre la situación de la Cooperativa y la actuación de los departamentos críticos, que sirva de guía para una correcta toma de decisiones en la Cooperativa.

ALCANCE

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” cubrirá en forma detallada los procesos ejecutados en las áreas de Gerencia General, y en los seis departamentos que son: financiero, operaciones, negocios unidad de riesgos, sistemas, y auditoría en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2008, con el objeto de medir la gestión de las operaciones realizadas en la Cooperativa.

COMPONENTE AUDITADO

- ✓ Gerencia General
- ✓ Departamento Financiero
- ✓ Departamento de Operaciones

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.F.
4/8

INFORME FINAL

- ✓ Departamento de Negocios
- ✓ Departamento de Unidad de Riesgo
- ✓ Departamento de Sistemas
- ✓ Departamento de Auditoría

INDICADORES UTILIZADOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 Octubre Ltda.”, al no contar con indicadores que evalúen sus operaciones y actividades, el equipo de tesistas luego del conocimiento preliminar, propone los siguientes indicadores de medición durante la Auditoría.

- Indicadores Cuantitativos (eficiencia, eficacia, economía)
- Indicadores Cualitativos (ética, ecología)

RESULTADOS GENERALES

Una vez realizado el examen de Auditoria se encontró hallazgos en el análisis de la información obtenida, a continuación se detallan para su consideración.

- La entidad tiene un índice de morosidad elevado en la cartera.
- No existe una adecuada atención al cliente.
- No existe una actualización del plan estratégico.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.F.
5/8

INFORME FINAL

- No existe un manual de procedimientos actualizados.
- No existe una capacitación permanente sobre el sistema operativo y capacitación profesional.

RESULTADOS ESPECÍFICOS

Después de realizar la evaluación específica de Control Interno, y la matriz de ponderación de riesgo, y la aplicación de indicadores de Gestión se obtiene los siguientes resultados:

LA ENTIDAD TIENE UN ÍNDICE DE MOROSIDAD EN CARTERA ELEVADO.

Criterio: La entidad bancaria debe establecer adecuadamente procedimientos claros para la recuperación de cartera y realizar eficazmente los análisis crediticios, para no tener inconvenientes con la recuperación de cartera.

Causa: La Falta de personal adecuado para gestionar y la falta de actualización en el manual de procedimientos en relación a la recuperación de cartera.

Efecto: Perdidas futuras para la institución financiera, afectando directamente a la posición financiera y a los resultados del ejercicio económico.

Conclusión: El alto índice de morosidad dado en la cartera refleja claramente que no existe una buena Gestión en el análisis crediticio como en el cobro de la cartera.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.F.
6/8

INFORME FINAL

Recomendación: Incrementar en el manual de procedimientos parámetros claros que permitan realizar un correcto, seguimiento y evaluación de la cartera para que las cancelaciones de los créditos sean oportunas por parte de los socios.

NO EXISTE UNA ADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE

Criterio: En la Cooperativa es necesario tener que se dé una eficiente atención al cliente puesto que el socio es el elemento más importante para la entidad, el cual si no está informado adecuadamente desconocerá los servicios y productos que oferta la Cooperativa.

Causa: Falta de información clara sobre las diferentes inquietudes que tienen sobre los servicios y productos de la Cooperativa

Efecto: Pérdida de captación de socios, impidiendo el crecimiento de la Cooperativa

Conclusión: Una buena atención al cliente permitirá servir al socio de manera eficiente y eficaz.

Recomendación: Atender al cliente de forma proactiva, motivadora y con competencia profesional; trabajar en la elaboración y entrega de afiches publicitarios que permitan la retroalimentación sobre los servicios de la Cooperativa.

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.F.
7/8

INFORME FINAL

NO SE ACTUALIZA EL PLAN ESTRATÉGICO

Criterio: La Cooperativa no cuenta con un plan estratégico actualizado que le permita identificar a dónde quiere ir y como lograrlo; por lo que retrasa las metas y objetivos a las que se enfoca.

Causa: Falta de preocupación de los responsables directos de la Cooperativa al no actualizar el plan estratégico de forma anual.

Efecto: No existe control, de avance de actividades para lograr metas y objetivos estratégicos.

Conclusión: El personal no se enfoca a una meta específica, impidiendo el crecimiento de la Cooperativa.

Recomendación: Actualizar el plan estratégico que fue aprobado en el año 2002 al terminar su vigencia de 5 años.

NO EXISTE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ACTUALIZADO.

Criterio: La entidad bancaria lastimosamente no ha actualizado el manual de procedimientos que permita conocer en detalle los procesos en relación a la selección y contratación del recurso humano.

Causa: Falta de lineamientos claros para la selección y contratación del personal.

Efecto: Falta de operatividad en la contratación de personal idóneo.

Conclusión: No se ha priorizado la necesidad de establecer lineamientos que permitan seguir la correcta selección del personal.

Elaborado por: GPJM- TIAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ENERO – DICIEMBRE 2008

I.F.
8/8

INFORME FINAL

Recomendación: Actualizar el manual de procedimientos que fue aprobado en el año 2002 que permita conocer los procesos que se emplearan en la selección y contratación de personal puesto que no existe un departamento de recursos humanos.

NO EXISTE UNA CAPACITACIÓN PERMANENTE AL PERSONAL SOBRE EL SISTEMA OPERATIVO CONEXUS, Y CAPACITACIONES PROFESIONALES.

Criterio: La organización establece una estructura de trabajo con procesos informáticos, claves para desempeñar cada una de las actividades de la Cooperativa las cuales deben ser inducidas y capacitadas para poder utilizar el sistema Conexus.

Causa: Despreocupación de los directivos para implementar programas de capacitación que mejore el nivel de eficiencia del personal.

Efecto: Ineficiencia en los procesos informáticos, información errónea para la toma de decisiones al nivel gerencial

Conclusión: Las capacitaciones deben ser en el ingreso del personal, para desarrollar las actividades encomendadas en su puesto de trabajo.

Recomendación: Programar capacitaciones para todo el personal en base a las necesidades de cada departamento.

Atentamente

Jeomayra Guerra

Alexandra Toapanta

Elaborado por: GPJM- TJAE	Fecha: 14-05-11
Revisado por: SQGP	Fecha: 14-05-11

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

AUDITORÍA DE GESTIÓN

ENERO – DICIEMBRE 2008

**PL.SE.
1/1**

PLAN DE SEGUIMIENTO

CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA COOPERATIVA

AÑO 2008

N°	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE
1	Capacitación al personal sobre relaciones humanas para mejorar la atención al cliente.	05/12/2010	09/12/2011	Gerente General y Jefes Departamentales
2	Revisión del plan estratégico del 2002 para su respectiva actualización	10/01/2012	13/01/2012	Gerente General
3	Revisión de la Cartera vencida para gestionar de mejor manera su recuperación	11/01/2012	15/01/2012	Departamento de Riesgos, Negocios
4	Revisión del manual de procedimientos del 2002 para su respectiva actualización de políticas y procedimientos sobre la contratación del personal y recuperación eficiente de cartera.	16/01/2012	18/01/2012	Gerente General y Jefes Departamentales
5	Capacitaciones al personal sobre el sistema operático CONEXUS.	22/01/2012	26/01/2012	Gerente General y Capacitador

Elaborado por: GPJM- TJAE

Fecha: 14-05-11

Revisado por: SQGP

Fecha: 14-05-11

