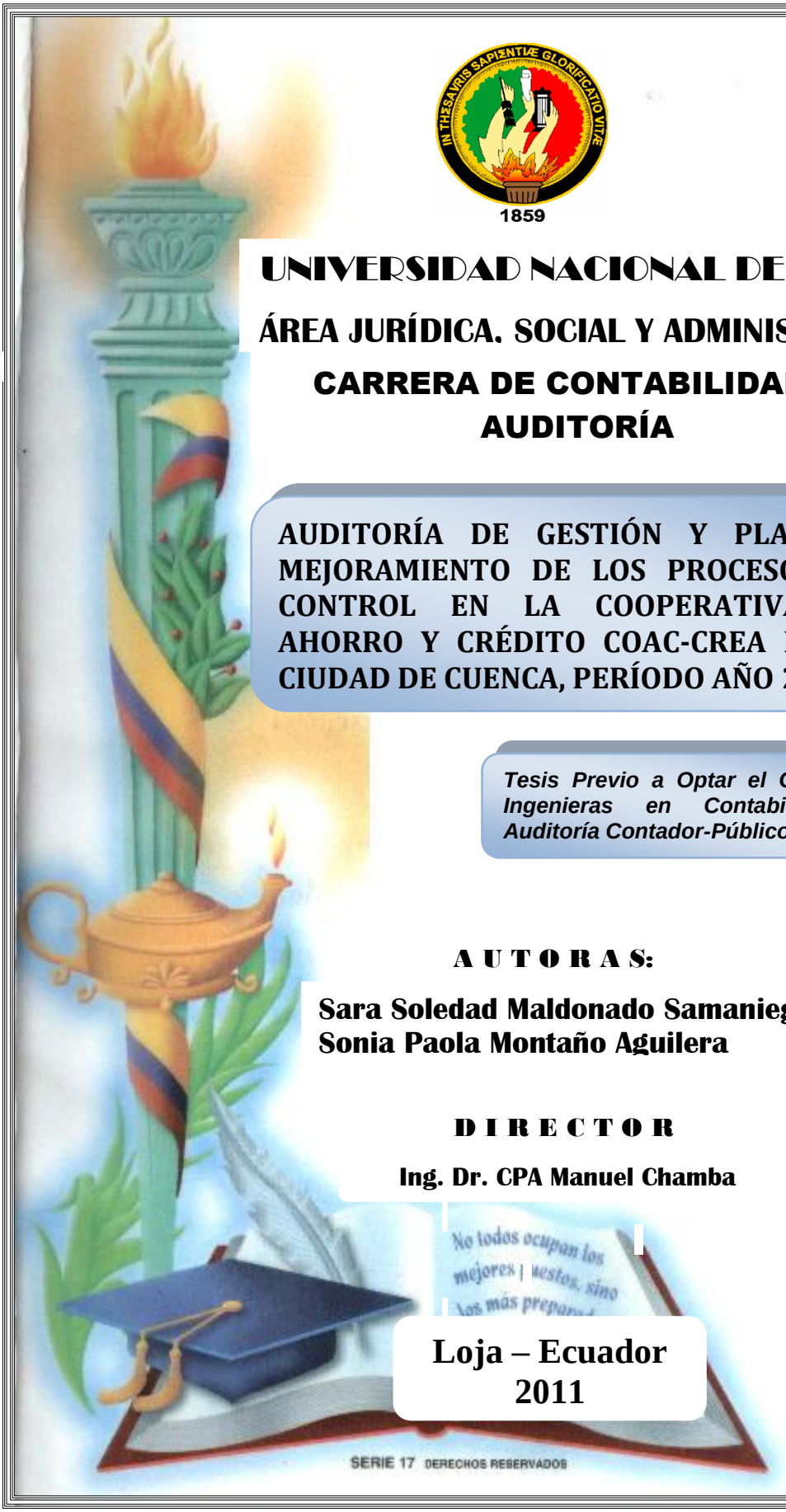


1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN Y PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE CONTROL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COAC-CREA DE LA CIUDAD DE CUENCA, PERÍODO AÑO 2009.

Tesis Previo a Optar el Grado de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría Contador-Público Auditor

A U T O R A S:

Sara Soledad Maldonado Samaniego
Sonia Paola Montaño Aguilera

D I R E C T O R

Ing. Dr. CPA Manuel Chamba

Loja – Ecuador
2011

SERIE 17 DERECHOS RESERVADOS

CERTIFICACIÓN

Ing. Manuel Chamba Arévalo, DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA, CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA y Director de tesis:

C E R T I F I C O:

Haber dirigido la presente investigación titulada "AUDITORÍA DE GESTIÓN Y PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE CONTROL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO y CRÉDITO COAC-CREA DE LA CIUDAD DE CUENCA, PERÍODO AÑO 2009", propuesto por las señoritas: Sara Soledad Maldonado Samaniego y Sonia Paola Montaño Aguilera, el mismo que ha sido desarrollado bajo mi orientación y revisión durante todo el proceso investigativo, por lo que autorizo su presentación.

Loja, Enero de 2011

……..
Ing. Dr. CPA Manuel Chamba
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Los conceptos, comentarios ideas, procedimientos, conclusiones y recomendaciones, son de absoluta responsabilidad de las autoras.

……..……..
Sonia Montaño

……..……..
Sara Maldonado

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por ser mi guía en los caminos de la vida, a mis padres por su apoyo y comprensión en mi carrera por ver culminado mi sueño de ser una profesional; y a todos quienes de una u otra manera me han sabido ayudar en el lapso de mi vida estudiantil.

Sonia Montaño

Gracias a Dios por haberme dado la vida, y junto con ella a mis padres quienes han sabido apoyarme guiarme y comprenderme, en todas las metas que me he propuesto realizar para llegar ha ser profesional; a toda mi familia y quienes que de una u otra manera han sabido apoyar mi carrera, a todos ellos va dedicado el presente trabajo.

Sara Maldonado

AGRADECIMIENTO

Queremos dejar constancia de nuestro profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, Área Jurídica Social y Administrativa, Carrera de Contabilidad y Auditoría, a sus autoridades, personal docente y administrativo; y de manera especial al Ing. Dr. CPA Manuel Chamba Arévalo, por su importante orientación en el desarrollo del presente trabajo investigativo. Así mismo nuestro agradecimiento los directivos de la Cooperativa COAC-CREA de la ciudad de Cuenca por facilitarnos la información requerida, sin la cual no hubiera sido posible desarrollar este trabajo de investigación.

De igual manera a todas las personas que de una u otra forma contribuyeron para llevar adelante el desarrollo de esta tesis de grado.

Las Autoras

TITULO

AUDITORÍA DE GESTIÓN Y PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE CONTROL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COAC–CREA DE LA CIUDAD DE CUENCA, PERÍODO AÑO 2009

RESUMEN

b. RESUMEN

El presente trabajo de investigación hace referencia sobre la Auditoria de Gestión efectuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC-CREA de la ciudad de Cuenca, cuyo objetivo fue determinar el grado de eficiencia, efectividad y economía con que se manejan las operaciones de la cooperativa, objetivo que fue cumplido a través de la ejecución de la auditoría de gestión; así como con el planteamiento del plan de mejoramiento de los procesos administrativos y de gestión donde consta la Creación de la Unidad de Auditoría Interna como dependencia de control de la entidad investigada, trabajo que fue desarrollado en cumplimiento al requisito previo a optar el grado de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría Contador Público-Auditor, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Área Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja

La metodología utilizada en esta investigación se inicia con la revisión de literatura para lo cual se recopiló información de diferentes fuentes bibliográficas relacionadas con la auditoría así como con el cooperativismo. La auditoría de gestión como todo proceso de auditoría se inicia con la orden de trabajo, luego se realiza la planificación preliminar donde se realiza un análisis del contexto institucional recabando información relacionada con la legislación que permite su funcionamiento su estructura organizacional y las fuentes de financiamiento así mismo en esta fase se evalúa el riesgo a través de la aplicación de un cuestionario de a los diferentes componentes del control interno de acuerdo al sistema COSO en la que se plantean algunas variables necesarias para el desarrollo de la auditoria. Seguidamente se efectúa la planificación específica en la que se elaboran los programas de trabajo donde se plantean algunos procedimientos que permiten guiar la investigación hacia la consecución de los resultados.

En la etapa de la ejecución se desarrollan los programas de auditoría, se elaboran los papeles de trabajo entre ellos las cédulas narrativas donde se describe el comentario del los hechos narrados en base a la condición, al criterio a la causa y el efecto como resultado de la aplicación de los programas y la verificación in-situ.

Como resultado del proceso de la auditoria se elabora el informe final, el mismo que contiene entre otros aspectos: el comentario desarrollado en la parte de los resultados, la conclusión de cada comentario y la recomendación a cada una de las personas involucradas en el proceso de la auditoría y que son parte fundamental para el planteamiento de la propuesta de mejoramiento y que sin lugar a dudas permitirá a los directivos reflexionar sobre los hallazgos encontrados y tomar las decisiones correspondientes tendientes a mejorar el control de los recursos de la entidad haciendo que se implementen las recomendaciones efectuadas por la auditoría externa.

Finalmente se puede concluir que los directivos de la cooperativa no tienen conocimientos sobre el manejo y control del sistema cooperativo, la entidad no cuenta con una reglamentación debidamente legalizada que le permita desarrollar sus actividades con apego a la Ley, haciéndose imperiosa la necesidad de que la entidad capacite a sus funcionarios, directivos y socios con la finalidad de que los recursos de cada uno de ellos sean canalizados y utilizados adecuadamente en beneficio de todos sus asociados.

SUMMARY

The present work of investigation makes reference on the Audit of conducted Management to the Cooperative of Saving and Credit COAC-CREA of the city of River basin, whose objective it was to determine the efficiency degree, effectiveness and economy whereupon handles the operations of the cooperative, objective that was fulfilled through the execution of the management audit; as well as with the exposition of the plan of improvement of the administrative processes and management where the Creation of the Unit of Internal Audit like dependency of control of the investigated organization consists, work that was developed in fulfillment to the previous requirement to choose the degree of Engineering in Accounting and Audit Accountant Public-Auditor, of the Race of Accounting and Audit, Legal, Social and Administrative Area of the National University of Loja

The methodology used in this investigation begins with the revision of the literature for that which you gathers information of bibliographical different sources related with the audit as well as the cooperatives. The management audit like all audit process begins with the work order, then he/she is carried out the preliminary planning where an analysis of the institutional context is executed procuring information related with the legislation that allows its operation its organizational structure and the operation sources; likewise in this face the risk is evaluated through of the application from a questionnaire to the different components of the internal control according to the system COSO in the one that you/they think about some necessary variables for the development of the audit. Subsequently the planning is made it specifies where the work papers are elaborated in those that think about some procedures that allow to guide the investigation toward the attainment of the results.

In the stage of the execution the audit programs are developed, the work papers are elaborated among them the narrative identifications where the comment of the facts is described narrated based on the condition, to the approach to the cause and the effect as a result of the application of the programs and the verification in – situ.

As a result of the process of the Audit the final report, the same one is elaborated that contains aspects among other: the comment developed in the part of the results, the conclusion of each comment and the recommendation to each one of people involved in the process of the audit; information that is fundamental for the position of the proposal of improvement of the control processes and management of the entity audited that without place to doubts will allow the directive to meditate on the opposing discoveries and to take the corresponding but guessed right spread decisions to improve the control of the resources of the institution making the recommendations made by the audit to be implemented immediately.

Finally you can conclude that the directive of the cooperative don't have knowledge on the handling and control of the cooperative system, the entity doesn't have a properly legalized regulation that allows him/her to develop their activities with attachment to the law, becoming imperious the necessity that the entity enables their officials, directive and partners with the purpose that the channeled resources and used appropriately in all their associates' benefit.

INTRODUCCIÓN

c. INTRODUCCIÓN

Es evidente que el desarrollo económico de nuestro país, especialmente en las entidades del sistema financiero, ha generado importantes cambios dentro de su estructura administrativa y financiera, generando un riesgo latente, por lo que requieren de una evaluación permanente. La auditoría de gestión es una herramienta muy importante tanto para las entidades públicas como para las privadas, ya que constituye un proceso técnico de medición del cumplimiento de los objetivos institucionales.

El presente trabajo investigativo está basado en una Auditoría de Gestión y Plan de Mejoramiento de los Procesos de Control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC-CREA de la ciudad de Cuenca, Periodo año 2009, el mismo que constituye un verdadero aporte para la gestión y desarrollo de las actividades de la entidad investigada.

El desarrollo de esta auditoría permitió conocer y revisar la veracidad de la información, la eficiente utilización de los recursos, el efectivo logro de los objetivos y metas establecidas, así como el adecuado desarrollo de sus operaciones.

La estructura del presente trabajo contiene un resumen en castellano y traducido el mismo al idioma inglés, una introducción al trabajo donde se puntualizan la relevancia del tema así como el aporte del mismo a la organización, así como su estructura. El la revisión de literatura se describen algunas teorías referentes al tema investigado, así mismo se describen los materiales utilizados y los métodos que hicieron posible desarrollar esta investigación, En la parte de los resultados se inserta el desarrollo de de la propuesta de la auditoría de gestión a la entidad, desde la fase de la planificación hasta la comunicación de resultados. En la discusión se presenta la importancia del tema desarrollado y plasmado en el informe

de la auditoria que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones, las mismas que analizadas dieron origen a la propuesta de mejoramiento de los procesos de control en la cooperativa, la misma que constituye un importante aporte a la gestión de los directivos de la COAC-CREA, de la ciudad de Cuenca. Además se presenta la bibliografía en la que se detallan las diferentes fuentes de información; y finalmente constan los anexos relacionados con el desarrollo de este trabajo.

REVISIÓN DE LITERATURA

d. REVISIÓN DE LITERATURA

AUDITORÍA

Concepto.

"La Auditoría es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras y/o administrativas ejecutadas con posterioridad, para analizarlas, evaluarlas y producir comentarios, conclusiones y recomendaciones; y en el caso de análisis a los Estados Financieros tomados en su conjunto, emitir el correspondiente dictamen profesional sobre la razonabilidad con que se presentan dichos resultados.

ANÁLISIS DEL CONCEPTO

Examen objetivo.- Es un examen objetivo por cuanto analiza los hechos ocurridos, desechando cualquier practicidad de supuestos.

Examen sistemático.- Por cuanto su ejecución obedece a procesos científicamente diseñados y preestablecidos.

Examen profesional.- Por cuanto lo realizan profesionales en auditoría o contaduría pública, pudiendo también ser efectuada por profesionales en áreas afines a la auditoría con basta experiencia en estas labores. Examina operaciones ejecutadas para emitir un informe que contenga: comentarios, conclusiones y recomendaciones. Es decir que la auditoría examina operaciones financieras y administrativas que han sido ejecutadas por la administración de la entidad auditada, ya que el producto final de la auditoría será siempre un informe sustentados con comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Evalúa y verifica operaciones ejecutadas

Evaluar significa comparar entre la condición (lo que es) y el criterio (lo que debe ser). Verificar significa comprobar y determinar si dichas operaciones guardan propiedad, legalidad y veracidad”1

CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

a) DE ACUERDO A LA NATURALEZA DEL ALCANCE

Auditoría Financiera

“Consiste en los exámenes de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno”2

Auditoría de Gestión

“La auditoria de gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas o proyectos, con el fin de determinar si dicho

---

1 *“ILACIF”**, Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el Sector Público,** 3ra. Edición. Bogotá Colombia,* ***1981, Pág. 130.***

2 *CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO,* ***Manual de Auditoria Financiera Gubernamental,*** *Quito, noviembre del 2001, Pág. 11.*

desempeño o ejecución, se esta realizando de acuerdo a los principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia

Examen Especial

El examen especial verifica, estudia y evalúa aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiente con posterioridad a su ejecución, aplicando las técnicas y procedimientos de auditoría.

b) POR LAS PERSONAS QUE LA REALIZAN:

Auditoría Interna.

"Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas efectuadas con posterioridad a su ejecución, como un servicio a la gerencia por personal de una Unidad de Auditoria Interna, completamente independiente de dichas operaciones, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones".3

Resumiendo podemos decir que la Auditoría Interna es una de las funciones más sobresalientes dentro del control de un entidad, que tiene como objetivo la revisión de las operaciones contables, financieras y otras, como base para ayudar a la administración especialmente en la toma de decisiones con su debida oportunidad, debe coordinar con todos los niveles de la institución, con el fin de evitar esfuerzos innecesarios tendientes a aumentar los costos.

---

*3 ILACIF, **Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el Sector Público,** Tercera Edición, Bogotá Colombia, 1981. Pág. 131*

Auditoría Externa.

Se denomina auditoría externa, cuando el equipo de auditores actuantes no pertenecen al personal propio de la entidad sujeta a examen; lo que significa que quienes intervienen son auditores externos agrupados en firmas privadas debidamente autorizadas, o personal que pertenezca a organismos superiores de control como la Contraloría General del Estado, o para el caso de nuestro estudio la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC) organismos dependiente de la Dirección Nacional de Cooperativa, entre otras entidades de control.

c) POR LA NATURALEZA DE LA ENTIDAD

Auditoría Gubernamental

"Es aquella que es realizada por la Contraloría General del estado; y consiste en un sistema integrado de asesoría, asistencia y prevención de riesgos que incluye el examen y evaluación crítica de las acciones y obras de los administradores de los recursos públicos"4.

Se debe tomar en cuenta que para la práctica de este tipo de auditoría legalmente constituida pueden intervenir auditores gubernamentales, sean internos o externos, autorizados y contratados para el efecto.

Auditoría Privada

Se refiere a las labores que pueden desarrollar los auditores internos a las entidades, organismos o empresas conformadas por capitales privados no provenientes del Estado.

---

4 CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; Reformas y Reglamento, Boletín Jurídico N° 37, año 2009, Pág. 14.

IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA

Su importancia radica en la realización de acciones correctivas, formuladas por el auditor y tomadas por la entidad, para que faciliten el aumento de la eficiencia, efectividad y economía de las operaciones.

El propósito de la auditoría moderna no está dirigido a descubrir fraudes, irregularidades y otras anomalías con la finalidad de aplicar sanciones, sino a incurrir de esta manera en acciones futuras con la finalidad de que puedan ser corregidos con oportunidad a los hechos.

Su finalidad es ayudar a las entidades y organismos del sector público y privado, con el deseo de mejorar su operatividad y actividades en base al desarrollo de técnicas, la formulación de conclusiones y la presentación de recomendaciones.

EVOLUCIÓN DE LA AUDITORÍA

En un inicio la auditoria se orientaba hacia las necesidades internas de las empres de asegurar el manejo del dinero con seguridad y el registro exacto de las transacciones, como servicio al dueño del capital invertido. Como el crecimiento de la utilización del crédito a largo plazo como sustituto de parte del capital del dueño, y la tendencia hacia sociedades anónimas con múltiples dueños, inversionistas; la auditoria se dirigió hacia la necesidad de dar fe del contenido de los estados financieros, en los cuales podía confiar los prestamistas y dueños ausentes del negocio.

Paralelamente, la auditoria gubernamental evolucionó dirigida inicialmente a la determinación de la legalidad de las transacciones y la seguridad en el manejo del dinero público, eventualmente orientándose hacia la aplicación de las técnicas desarrolladas por la profesión del Contador Público para examinar los

sistemas financieros y del control interno, así como también para dar fe sobre la confiabilidad de transacciones efectuadas e informes financieros.

Hoy en día la auditoria sigue evolucionado, tanto en el sector privado como en el público, hacia una orientación que además de dar fe sobre las operaciones pasadas, pretende mejorar operaciones futuras a través de la presentación de recomendaciones constructivas tendientes a aumentar la economía, eficiencia y eficacia de la entidad. A este nuevo enfoque se le ha denominado entre otros, auditoria de gestión.

LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

A la auditoria de gestión se la conoce con diferentes nombre entre ellos: auditoria operativa cuando se evalúan operaciones; administrativa cuando se asciende a niveles mas altos de la administración. También la llaman auditoria gerencial, auditoria de desempeño, auditoria de las cinco Es entre otras. Dependiendo del lugar donde se la aplica a la auditoria de gestión se la ha conceptualizado de la siguiente manera:

Concepto

"La auditoría de gestión es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación; en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades"5.

---

5 *CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO,* ***Manual de Auditoria de Gestión,*** *Quito, abril del 2002, Pág. 36.*

De conformidad al concepto descrito anteriormente se puede decir que la auditoria de gestión es el examen y evaluación que se realiza con respecto a una empresa, entidad u organismo, para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía en su planificación, organización, dirección y control interno y en el uso de sus recursos; comprobando el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias para poder formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar las actividades administrativas examinadas.

CONCEPTOS DE LOS ELEMENTOS DE GESTIÓN

Eficiencia, consiste en logar la utilización más productiva de bines materiales y de recursos humanos y financieros.

Eficacia, es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

Economía, se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible.

Ética, parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre. La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la constitución, las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad.

Equidad.- El código de conducta o ética de la entidad, son susceptibles de evaluarse en una entidad. El informe COSO, contiene una buena orientación para su evaluación.

Ecología, podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales de la empresa u organismo.

LOS DOCE ATRIBUTOS DE LA EFECTIVIDAD

"La Academia Mexicana de Auditoria Integral señala y desarrolla ampliamente lo siguientes conceptos como atributos de la efectividad:

1. Dirección
2. Relevancia
3. Congruencia
4. Logro de metas
5. Aceptación
6. Impactos secundarios
7. Costos y productividad
8. Anticipación/flexibilidad
9. Resultados financieros
10. Clima organizacional
11. Protecciones activos
12. Información/seguimiento"6

CONTROL INTERNO

Debe tenerse en cuenta que el Sistema de Control Interno no es una oficina, es una actitud, un compromiso de todas y cada una de las personas de la organización, desde la gerencia hasta el nivel organizacional mas bajo.

---

6 *MALDONADO, Milton, **Auditoria de Gestión**, 1ra. Reimpresión, Quito-Ecuador, 2003, Pág.93.*

Definición

"El control interno se puede definir como el sistema integrado de controles, tanto financieros como de otro tipo que implanta la dirección, con el objeto de llevar a cabo de manera ordenada la gestión de su organización, salvaguardando sus activos y asegurando dentro de lo posible la corrección y fidelidad de los registros"[7].

Entonces vemos que el control interno nos permite observar, inspeccionar, verificar monitorear y regular las reglas dentro de los parámetros establecidos por la legislación determinada para una entidad: así como controlar los procedimientos y comportamientos de los procesos, para que las actividades se desarrollen en forma eficiente y eficaz.

Con las definiciones antes mencionadas podemos decir que el control interno es un conjunto de mecanismos utilizados para asegurar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y planes diseñados; y para que los actos administrativos se ajusten a las normas y a los referentes técnicos y científicos establecidos para las diferentes actividades humanas dentro de la organización social. Así mismo podemos decir que el control interno no sólo se refiere al control de las operaciones financieras contables, y al custodio de los activos, sino que también su ámbito de aplicación se extiende a mejorar la eficiencia operativa, y asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas en la organización tale como:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones;
- Fiabilidad de la Información financiera; Y
- Cumplimiento de leyes y normas aplicables”

---

[7]***COOPERS,*** *Lybrands,* ***Manual de Auditoria****, Ediciones Deusto, S. A, 3ra. Edición, México 1998, pág.67.*

OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Por lo anterior anotado podemos decir que los objetivos que persigue el control interno son: la información, la protección y la eficiencia.

La información que debe ser clara, completa y oportuna, pues en ella descansan todas las decisiones que deben tomarse y los programas que norman las actividades futuras.

La protección que es el más claro objetivo del control interno, ya que trata de salvaguardar los intereses de la organización.

La eficiencia que asegura que todas las operaciones que realice la institución estén garantizadas.

ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Entre los principales elementos del control interno tenemos:

- El entorno de control
- la organización
- Idoneidad del personal
- El cumplimiento de los objetivos institucionales
- Los riesgos institucionales en el logro de los objetivos y las mediadas adoptadas para afrontarlos.
- El sistema de información
- El cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas
- La corrección oportuna de las deficiencias de control.

Organización.- Que comprende algunos principios como la dirección, coordinación, división de labores y asignación de responsabilidades.

Procedimiento.- Los principios anotados en la organización no son suficientes para un buen control interno, si no que se deben aplicar estos con procedimientos capaces de garantizar la solidez de la entidad; estos son: La planeación, el registro y los informes.

Idoneidad del Personal.- Los elementos de personal que intervienen en el control interno son: Entrenamiento, Eficiencia, Moralidad, Retribución y Supervisión.

Para que el personal de la institución desarrolle bien las actividades de acuerdo a los planes establecidos, es necesaria una vigilancia permanente, la misma que debe ejercerse en diferentes niveles, por diferentes funcionarios, y en forma directa e indirecta.

CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

a) Control Interno Contable.

Que consiste en la realización de una auditoría a las cuentas financieras, con la finalidad de procesar la información contable, salvaguardar los intereses económicos de la entidad, protegiéndola contra posibles fraudes o errores. Así como también a los procedimientos contables (reconciliación de cuentas, listas de control, balances periódicos de prueba, etc.).

b) Control Interno Operativo

Su finalidad no es la de realizar auditorias financieras; sino, que se relaciona con los procedimientos de las operaciones administrativas de cada entidad, así como a la gestión efectuada por los directivos y funcionarios de la empresa u organización.

ÁREAS FUNDAMENTALES DE CONTROL INTERNO

Existen cuatro áreas fundamentales de control interno; y son:

1) Estructuras organizacionales,
2) Definición de labores y responsabilidades,
3) Límites discrecionales para la aprobación de préstamos,
4) Procedimientos para la toma de decisiones.

Estos controles deben estar complementados con una función de auditoria efectiva que de manera independiente evalúe la suficiencia, efectividad operacional y eficiencia de los sistemas de control dentro de una organización. En consecuencia, el auditor interno debe tener un nivel jerárquico apropiado dentro de la entidad y líneas adecuadas de reporte, diseñadas para salvaguardar su independencia.

Las auditorias externas pueden proveer una revisión cruzada de la efectividad del proceso.

Los supervisores bancarios deben satisfacerse de que se siguen políticas y prácticas efectivas y que la gerencia toma acciones correctivas apropiadas en respuesta a debilidades en los controles internos identificadas por los auditores internos o externos.

Las entidades financieras están sujetas a una amplia gama de Leyes y reglas bancarias y no bancarias y deben haber establecido políticas y procedimientos adecuados para asegurar su cumplimiento. De lo contrario, violaciones a los requerimientos establecidos pueden dañar la reputación del banco y amenazar su solvencia. Fallas en cumplimiento también indican que la entidad financiera no está siendo administrada con la integridad y calidad que se espera de una organización de esta naturaleza.

La confianza del público de las entidades financieras puede disminuir, y la reputación de la institución puede verse dañada, como resultado de la asociación (aunque sea inadvertida) con traficantes de drogas y otros criminales.

En consecuencia, aunque los supervisores bancarios generalmente no son responsables de la persecución criminal de crímenes de lavado de dinero dentro de los esfuerzos para combatirlo en sus países, juegan un papel en asegurar que las entidades financieras cuenten con procedimientos, incluyendo políticas estrictas de “conocimiento del cliente”, para evitar la asociación o involucramiento con traficantes de drogas y otros criminales, así como la promoción general de altos estándares éticos y profesionales en el sector financiero. Específicamente, los supervisores deben promover la adopción de aquellas recomendaciones del Grupo de Trabajo de Acción Financiera sobre Lavado de Dinero que aplican a las instituciones financieras. Estas se relacionan con la identificación del cliente y mantenimiento de registros, mayor diligencia de las instituciones financieras para detectar e informar de transacciones sospechosas y medidas para tratar con países con medidas anti-lavado de dinero insuficiente o inexistente.

La ocurrencia de fraudes en las instituciones financieras, o que las involucran, es también un asunto que preocupa a los supervisores por tres razones.

Cuando son grandes, pueden amenazar la solvencia y la solidez e integridad del sistema financiero. Segundo, pueden ser indicios de controles internos débiles que requieren atención del supervisor. Y tercero, hay implicaciones potenciales para la reputación y confianza que pueden transferirse de una institución particular al sistema.

Por estas razones, las instituciones financieras deben establecer líneas de comunicación, dentro de la cadena gerencial y dentro de funciones de seguridad interna independientes de la gerencia, para reportar problemas.

Debe requerirse a los empleados que reporten al superior o a seguridad interna comportamientos sospechosos o causantes de problemas; más aún, debe requerirse a las entidades financieras que reporten a la supervisión u entidad de control, actividades sospechosas e incidentes importantes de fraudes que se detectaren.

No es necesariamente papel del supervisor el investigar los fraudes en las instituciones financieras, y los conocimientos necesarios para esto son especializados, pero los supervisores si deben asegurar que las autoridades competentes sean puestas en alerta.

Deben poder considerar y, si es necesario, actuar para prevenir efectos en otras entidades financieras; y para mantener la atención en los tipos de actividades fraudulentas que se realizan o que se puede intentar realizar para asegurar que estos tengan controles capaces de evitarlas.

Inspecciones por auditores de externos

Las entidades de control deben tener medios para validar la información que les proporciona ya sea mediante inspecciones in situ o con el uso de auditores externos.

El trabajo in situ, ya sea realizado por inspectores o comisionado por el supervisor a auditores externos, debe ser estructurado para verificar de manera independiente que existe un adecuado gobierno corporativo en ellas y que la información provista por la entidad sea confiable.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

El Control Interno tiene los siguientes componentes:

1) Ambiente de Control
2) Valoración de Riesgos
3) Actividades de Control
4) Información y Comunicación
5) Monitoreo o Supervisión

1) AMBIENTE DE CONTROL

Concepto

Es el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

"Un clima ético corporativo fuerte en todos los niveles, es vital para el bienestar de las cooperativas, de todos sus componentes y del público en general tal clima constituye de manera importante a la efectividad de las políticas y de los sistemas de control, y ayuda a influenciar la conducta que no está sujeta de la misma manera a los mas elaborados sistemas de control"8

Un evaluador debe considerar cada factor del ambiente de control para determinar cuando existe un ambiente de control positivo; si bien algunos son altamente subjetivos y requieren un juicio considerable, generalmente son relevantes para la efectividad del ambiente del control.

---

8 Report National Commission on Frudilent Financial Reporting, 1987, pág. 9

El Ambiente de Control Positivo

Lo fundamental de todo sistema de control interno es el ambiente de control, cuando ese ambiente de control es positivo es positivo, se facilita:

a) la implementación de las actividades de control
b) La implementación de políticas y procedimientos que permitan identificar, analizar y administrar los riesgos de la actividad.
c) El establecimiento de políticas de información y comunicación adecuadas.
d) El establecimiento de esquemas de monitoreo y supervisión efectivas.

El Ambiente de Control Negativo

Un ambiente de control imperfecto es de un alcance tan grave que puede derivar en:

a) Pérdidas financieras (originadas entre otros casos por actos fraudulentos por rotación.
b) Del personal o la asunción de riesgos no tolerables
c) Deterioro en la imagen pública (y la consecuente pérdida de confianza)
d) El fracaso de los negocios.

Estimulación hacia el Control Positivo

Para generar un ambiente de control positivo hacia el control interno, la entidad debe:

a) Establecer un entorno que estimule e influencie la actividad del personal hacia el control de sus actividades.

b) Poner en práctica principios y reglas de conducta

c) Contar con el talento humano y las políticas de entrenamiento y permanente actualización frente a las estrategias y a la forma de desarrollar adecuadamente esos procesos.

Elementos del Ambiente de Control:

- Integridad y Valores Éticos
- Competencia del Personal
- Junta Directiva o Comité de Auditoría
- Filosofía de la Administración y Estilo de Operación
- Estructura Organizacional
- Asignación de Autoridad y Responsabilidad
- Políticas y Prácticas de Recursos Humanos

2) EVALUACIÓN DE RIESGOS

Definición

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados.

El riesgo consiste en estimar el efecto, la importancia del riesgo, la probabilidad o la frecuencia de ocurrencia del riesgo y definir acciones a seguir.

El segundo componente del control, involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos

asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la CAC como en el interior de la misma.

Para lo anterior anotado, es indispensable primero el establecimiento de objetivos tanto a nivel global de la Organización, como de las actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgos que amenazan su oportuno cumplimento. La evaluación, o mejor dicho la auto evaluación de riesgo debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de objetivos.

Elementos de la Evaluación del Riesgo

Los elementos de la evaluación de riesgos son:

- Establecimiento de Objetivos Globales
- Comunicación de los Objetivos
- Relación y consistencia de las Estrategias, los planes y presupuestos con los objetivos
- Objetivos a nivel de Actividad
- Riesgos
- Manejo del Cambio

3) ACTIVIDADES DE CONTROL

Definición

Son aquellas que realizan la dirección y demás personal de la institución para cumplir diariamente con las actividades asignadas; están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la institución. Deben evaluarse en el

contexto de las direcciones administrativas, para manejar los riesgos asociados con los objetivos establecidos para cada actividad.

Categorías de las actividades:

1) De Operaciones
2) De Información Financiera
3) De Cumplimiento

Tipos de actividades:

- Revisiones de Alto Nivel
- Funciones Directas o Actividades Administrativas
- Procesamiento de Información
- Controles Físicos
- Indicadores de Desempeño
- Segregación de Responsabilidades

4) INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Definición.

Es el proceso mediante el cual la administración activa, identifica registra y comunica la información relacionada con actividades y eventos internos y externos relevantes para la organización.

Para poder controlar la cooperativa y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna.

Los sistemas producen reportes conteniendo información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la Organización. Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la alta Gerencia de sus responsabilidades sobre el control, así como la forma en que las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros. Debe contarse con medios para comunicar información relevante hacia los mandos superiores, y a entidades externas.

En la información:

- Suministro de Información clave a empleados claves, con la oportunidad y el detalle requerido.
- Obtención de información interna y externa relevante, y suministrarle a la administración de los reportes necesarios sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Desarrollo o revisión de sistemas de información basados en un plan estratégico para sistemas.
- Apoyo de la administración para el desarrollo de los sistemas de información necesarios.

En la Comunicación:

- Efectividad en la comunicación de los deberes, obligaciones y responsabilidad de los empleados.
- Establecimiento de Canales de comunicación para que la gente reporte asuntos indeseables.
- Receptividad de la administración frente a las sugerencias de los empleados.
- Suficiencia de la comunicación a lo largo de la organización
- Franqueza y Efectividad de la comunicación con los clientes, proveedores y terceros.

5) SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Definición.-

El Monitoreo asegura que el control interno continúa operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias.
En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se toman en consideración los riesgos y las limitaciones inherentes al control.

Sin embargo, las condiciones evolucionan debido a factores externos e internos, permitiendo con ello que los controles pierdan paulatinamente su eficiencia.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o necesarios, para promover con el apoyo decidido de la Gerencia, su reforzamiento e implantación.

Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas:

- Durante la realización de las actividades de supervisión diaria en distintos niveles de CAC.
- Se puede llevar de manera independiente por personal que no sea responsable directo de la ejecución de las actividades incluidas las de control.
- Mediante la combinación de las dos formas anteriores”9

---

*9 CORPORACIÒN EDI-ABACO, **Actualización Contable**; Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Efectiva, BASILEA, 2005.Pág. 76.*

CONTROL DE GESTIÓN

Definición de Gestión

“Gestión es el proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Todo esto busca la supervivencia y crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidos por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad.

Gestión comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia.

Definición del Control de Gestión

El control de gestión es el 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 administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad y desempeño; y la identidad de la distribución del excedente que éstas producen, así como de sus beneficios.

Propósito del Control de Gestión

El propósito es que todas las dependencias de la entidad manifiesten y actúen con profesionalismo, mística de servicio y transparencia. La gestión comprende todas las actividades de la organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento.

INSTRUMENTOS PARA EL CONTROL DE GESTIÓN

Uno de los instrumentos para lograr un buen control de gestión es la utilización de indicadores de economía, eficacia, eficiencia, calidad e impacto. El control de gestión como cualquier otro sistema posee ciertos instrumentos para atenderlo y evaluarlo. Entre ellos tenemos:

- **Índices.-** Permiten detectar variaciones con relación a metas o normas.

- **Indicadores.-** Son los cocientes y parámetros que permiten analizar rendimientos.

- **Cuadros de mandos.-** permiten la dirección y enfoque hacia los objetivos.

- **Gráficas.-** Es la representación de información (variaciones y tendencias).

- **Análisis Comparativo.-** permite compararse con el mejor, para lograr una mayor superación.

- **Control Integral.-** Es la participación sistemática de cada área organizacional en el logro de los objetivos.

- **Flujogramas.-** Es la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.

ELEMENTOS DE GESTIÓN

Toda entidad requiere de una planificación estratégica y de parámetro e indicadores cuyo diseño e implantación es de responsabilidad de los administradores de las instituciones, en función de su responsabilidad de rendición de cuentas y de demostrar su gestión y sus resultados, y de la actividad profesional del auditor interno o externo que evalúa la gestión en cuanto a las seis "Es"; anotadas en párrafos anteriores"10.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Concepto

"La evaluación del Control Interno, permite establecer el nivel de confianza que proporcionan los procesos y operaciones de control, así como la efectividad con que el Sistema de Control Interno (SCI), sirve de apoyo para garantizar en forma razonable el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y de rentabilidad, sobre la base de:

- Efectividad y eficiencia de sus operaciones

- De generación de información financiera y contable confiable y oportuna.

- El cumplimiento de las Leyes y Reglamentos, Regulaciones y en general la normativa que le sea aplicable

10 *MALDONADO, Milton, **Auditoria de Gestión**, 1ra. Reimpresión, Quito-Ecuador, 2003, Pág.93*

Métodos Para Evaluar el Control Interno

Al evaluar el control interno, los auditores lo podrán hacer a través de: cuestionarios de control interno; explicaciones de narrativas y diagramas de flujos de procesos y operaciones.

1) Método de Explicaciones Narrativas

También llamado cuestionario descriptivo, se compone de una serie de preguntas que a diferencias del método de cuestionario de control interno, las respuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en una entidad.

2) Método de Diagramas de Flujos de Procesos y Operaciones

El flujo grama es la representación gráfica secuencial del conjunto de operaciones relativas a una actividad o sistema determinado, su conformación se la realiza a través de símbolos convencionales.

3) Método de Cuestionarios de Control Interno

Los cuestionarios de control interno utilizan las preguntas para establecer las fortalezas y debilidades del sistema de control implementado en la entidad; preguntas que están orientadas a verificar el cumplimiento de las normas y reglamentos de control interno establecidas para la entidad.

SI.- que es la afirmación sobre la existencia del control, fortalezas del procedimiento, cumplimiento de las normas y alcance de objetivos y metas institucionales.

NO.- que denota una debilidad o inexistencia de control; incumplimiento de normas, procedimientos, objetivos y metas.

NA.- Denota que la pregunta no está relacionada con las operaciones y actividades que desarrolla la entidad o sección sujeta a evaluación”11.

PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Objetivo

“Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y control de las actividades a desarrollarse.

Actividades:

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones.

2. Revisión de los archivos corrientes y permanentes de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; recopilación de informaciones y documentación básica para actualizar su contenido debe proveer información sobre:

- Misión, objetivos, planes direccionales y estratégicos.
- La actividad principal
- La situación financiera, producción, estructura organizativa, etc.

---

11 INTERNET, www.mercadotendencias.com, Los Nuevos Conceptos del Control Interno, Informe COSO.

3. Determine los criterios, que constituyan puntos de referencia que permitan compararlos con datos reales.
4. Detectar las fortalezas y debilidades
5. Evaluación de la estructura de control interno que permite acumular información sobre el funcionamiento del los controles existentes.
6. Definición del objetivo y estrategia general de la auditoría a realizarse.

Productos:

- Archivo permanente actualizado de papeles de trabajo
- Documentación e información útil para la planificación
- Objetivos y estrategia general de la auditoría

Pasos y descripción

- Director de auditoria designa: Supervisor y Jefe de Equipo y dispone visita previa.
- Supervisor y Jefe de Equipo visitan la entidad para observar actividades, operaciones y funcionamiento
- Supervisor y Jefe de Equipo revisan y actualizan archivos permanentes y corrientes de papeles de trabajo.
- Supervisor y Jefe de Equipo obtienen información y documentación de la entidad.
- Supervisor y Jefe de Equipo detectan riesgos, amenazas.
- Supervisor y Jefe de Equipo determinarán los componentes a examinarse.
- Supervisor y Jefe de Equipo determinaran criterios e indicadores de gestión.
- Supervisor y Jefe de Equipo definen objetivos.
- Director de auditoría emite la orden de trabajo.

FASE II. - PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Objetivo

Orientar la verificación de objetivos establecidos a través de los pasos presentados en la fase primera y siguiente.

Esto contendrá una precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo, considerando los elementos, los parámetros e indicadores de gestión. También se debe realizar una revisión fundamentada en los programas, procedimientos de Auditoría y la fecha de ejecución del trabajo.

Actividades:

- Obtener un conocimiento integral de los objetivos de la entidad por medio de una revisión y análisis de la información y documentación recopilada en la fase anterior.

- Desarrollar una evaluación de control interno en base al área o componente a examinar; permitiendo la obtención de información sobre el funcionamiento del mismo, como también los asuntos que requieren tiempo y esfuerzo en la fase de ejecución: en base a esto el auditor determinara en la naturaleza y alcance del examen.

  La evaluación implica la calificación de los riesgos de:

  - De control
  - Inherentes
  - De detección
  - Y otras clases de riesgo.

Los resultados servirán para:

- Planificación de la Auditoría de Gestión
- Preparación del informe

En base a la primea y segunda fase el Supervisor, Jefe de Equipo y los mas integrantes del mismo preparan un memorando de planificación.

FASE III: EJECUCIÓN DEL TRABAJO

Objetivo

En esta fase se ejecuta la auditoría, en instancia se desarrolla los hallazgos y se obtiene toda la evidencia en cantidad y calidad, basada en criterios y procedimientos definidos para sustentar conclusiones y recomendaciones.

Actividades:

- Aplicación de programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, con técnicas como inspección física, observación, cálculo, etc. mediante la utilización de estadísticas de las operaciones para detectar tendencias variaciones y otras situaciones de importancia.

- Preparación de papeles de trabajo, con la documentación, planificación y aplicación de programas que contienen evidencia suficiente.

- Definir la estructura del informe con la necesaria referencia a los papeles de trabajo, a la hoja de resumen, comentarios, conclusiones y recomendaciones.

- Elaboración de hojas de resumen y hallazgos significativos por cada componente examinado.

En esta fase es necesario que el auditor revise el trabajo para el cumplimiento de los programas y de los objetivos y que sea supervisado por parte del auditor más experimentado.

Producto

- ✓ Papeles de trabajo
- ✓ Hojas de resumen de hallazgos significativos para cada componente.

Flujo de actividades

- ✓ Equipo multidisciplinario aplica los programas que incluya pruebas y procedimientos
- ✓ Equipo multidisciplinario elabora papeles de trabajo que contienen evidencias suficientes, competentes y pertinentes
- ✓ Jefe de equipo supervisor elabora y revisa hojas resumen de hallazgos significativos de cada componente
- ✓ Jefe de equipo y supervisor redacta y revisa los comentarios, conclusiones y recomendaciones
- ✓ Jefe de equipo comunica resultados parciales a la entidad
- ✓ Jefe de equipo y supervisor definen la estructura del informe de auditoría.

Estructura del Informe

- ✓ Carátula
- ✓ Índice, Siglas y Abreviaturas
- ✓ Carta de Presentación.

Capítulo I. Enfoque de la Auditoría

- Motivo
- Objetivo
- Alcance
- Enfoque
- Comprobantes Auditados
- Indicadores utilizados.

Capítulo II. Información de la entidad

- Misión
- Visión
- Fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas
- Base Legal
- Estructura Orgánica objetivo
- Financiamiento
- Funcionarios principales.

Capítulo III. Resultados Generales

Comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre la entidad relacionados con la evaluación de la estructura del Control Interno.

Capítulo IV. Resultados Específicos por componente

Comentarios sobre aspectos positivos de la gestión gerencial-operativa y de los resultados teniendo en cuenta condición, criterio, efecto y causa. Conclusiones del auditor sobre el efecto económico y social.
Recomendaciones constructivas y prácticas.

Capítulo V: Anexos y Apéndice

- Detalles o información que requiere anexos
- Resumen de la eficiencia, eficacia y economía
- Cronograma acordado con los funcionarios.

Apéndice

- Síntesis de la auditoría de gestión
- Constancia de la notificación de inicio de examen
- Convocatoria y acta de la conferencia final de comunicación de resultados.

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVOS.

Elaborar informe final que contendrá:

- Deficiencias existentes
- Hallazgos positivos
- Precio del incumplimiento con sus efecto económico
- Causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía.

Actividades

- ✓ Redacción del informe de auditoría, participan auditores, Jefe de Equipo, Supervisor y especialistas en caso de haberlos.

- ✓ Comunicación de resultados, durante todo el proceso y en una conferencia final con los responsables de gestión y funcionarios relacionados con el examen.

Productos:

- ✓ Informe de auditoría, síntesis del informe y memorando de antecedentes.
- ✓ Acta de conferencia final del la lectura del informe de auditoría.

Contenido del informe.

- ✓ Carta de envío.
- ✓ CAPÍTULO I: Enfoque de la auditoría.
- ✓ CAPÍTULO II: Información de la entidad.
- ✓ CAPÍTULO III: Resultados generales.
- ✓ CAPÍTULO IV: Resultados específicos por componentes.
- ✓ ANEXOS.

FASE V: SEGUIMIENTO

Objetivos.

Los auditores internos ejecutarán el seguimiento correspondiente.

Actividades:

- ✓ Comprobar la receptividad de los comentarios, conclusiones y recomendaciones por parte de la Administración de la entidad.

- ✓ Realizar una re comprobación luego de transcurridos uno o dos años después de la auditoría.
- ✓ Determinar responsabilidades, perjuicios económicos y resarcimiento de los mismos.

Productos

- ✓ Documentación que evidencie el cumplimiento de las recomendaciones.
- ✓ Comunicación de la determinación de responsabilidades.
- ✓ Papeles de trabajo relativos al seguimiento.”12

12 INTERNET, www.scribd.com/doc/6531467/, **Proceso de Auditoria de Gestión.**

MATERIALES Y MÉTODOS

e. MATERIALES Y MÉTODOS

MATERIALES

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes materiales: proyector, computadora, impresora, calculadora,

página web, libros, folletos, leyes, ampelógrafos, hojas de papel bon, marcadores, lápiz, flasmemory.

MÉTODOS

Método Científico

La aplicación de este método permitió observar de cerca el carácter dialéctico de los fenómenos de la realidad de la entidad investigada, a su vez se permitió la utilización de otros métodos auxiliares como:

Método Inductivo

Este método permitió conocer las particularidades de cada uno de los componentes del control interno, para verificar su cumplimiento a través de la evaluación del control efectuado en la entidad. Así mismo sirvió para buscar información secundaria como es la legislación y normatividad interna referente a los procesos de control que indujo a emitir juicios de valores, así como ratificar el contenido de los papeles de trabajo.

Método Deductivo

Con la aplicación de este método se pudo estudiar las Leyes, Reglamentos, disposiciones legales y más normativa, en que se sustenta la vida jurídica de la cooperativa COAC-CREA, así como el proceso de la auditoria y el control de gestión; con lo cual se pudo estructurar y aplicar los programas y procedimientos dentro de la fase de la ejecución de la auditoria.

Método Analítico

Con la ayuda de este método se pudo analizar la documentación que soporta las operaciones administrativas financieras y de gestión, cuya información sirvió para determinar los hallazgos sobre el incumplimiento de la normativa.

Método Matemático

Este método permitió realizar las operaciones aritméticas y porcentuales de los resultados de la auditoría así como para el cálculo de los índices de gestión efectuada.

Método Descriptivo

La aplicación de este método permitió elaborar las cedulas narrativas, en las que se están descritos los comentarios de los hallazgos encontrados en el proceso de la auditoria,

Método Sintético

Luego de realizado el trabajo de esta investigación fue de gran utilidad la aplicación del método sintético para elaborar las conclusiones y recomendaciones finales a las que lleguemos como producto final de este trabajo investigativo.

TÉCNICAS

Observación

Esta técnica permitió observar los diferentes procedimientos y técnicas de control implementadas en las áreas administrativas de la cooperativa, así

como la gestión ejecutada por sus directivos y funcionarios de la organización.

Entrevista

Con la aplicación de esta técnica se pudo efectuar un acercamiento hacia los directivos y funcionarios de la cooperativa de donde se obtuvo la información sobre las operaciones que se ejecutan en ella, así como para conocer la reglamentación que ampara las actividades que se desarrollan en la organización, lo que permitió elaborar la planificación preliminar.

Lectura Científica

A través de la lectura científica se pudo examinar libros, folleto, revistas relacionadas con la auditoría de gestión; para determinar los elementos teóricos del control interno y de la auditoría de gestión, los mismos que sirvieron de base para desarrollar en forma eficiente el trabajo de investigación.

PROCEDIMIENTOS

Este trabajo se inició con la recopilación de la información bibliográfica en diferentes textos, tesis, folletos relacionados con la auditoría de gestión así como sobre el control interno; luego con la orden de trabajo se realizó una visita previa a la entidad, la que permitió recabar información sobre la base legal de la institución, su estructura organizacional, así como sobre las actividades que realiza la cooperativa con la finalidad de elaborar la planificación preliminar de la auditoria. Así mismo en esta etapa se aplicó el cuestionario de control interno de conformidad al sistema COSO, con cuyos resultados se pudo evaluar el riesgo de cada componente de control Interno. Por otra parte dentro de esta misma fase se elaboró la matriz de

identificación de riesgos para a continuación efectuar la planificación específica donde se elaboraron los programas de auditoría, que sirvieron como guía para la fase de la ejecución del trabajo de campo, de donde se obtuvieron los hallazgos que fueron redactados en las cédulas narrativas.

Con la información recabada y que constan en los papeles de trabajo elaborados en todo el proceso de la auditoria, se procedió a la redacción del informe final de la auditoría de gestión en el que se establecieron los comentarios, las conclusiones y las recomendaciones tendientes a mejorar los procesos de control de la cooperativa.

RESULTADOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COAC – CREA LTDA.

Ing. Patricio Barzallo M.

GERENTE

Econ. Mauricio Delgado J.

JEFE DE NEGOCIOS

Dra. Eugenia León J

CONTADORA

Egda. Magali Márquez R.

CAJERA

f. RESUTADOS

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de Auditoria de gestión se ejecutará de conformidad al proyecto de tesis aprobado, la parte práctica del mismo persigue sus propios objetivos que sin ser diferentes con los de la tesis, se complementaran dando un resultado conforme que unifique la teoría con la práctica.

Con la aplicación del Programa COSO se llegó a conocer los principales problemas y falencias que tiene la Cooperativa con respecto al Ambiente Actividades de Control, la Información y Comunicación entre otras, siendo una de la principales debilidades de no contar dentro del organigrama estructural con una Unidad de Auditoria Interna por lo que los socios de la entidad no conocen a ciencia cierta como esta el funcionamiento de la misma.

Luego de un análisis al Ambiente de Control de la Cooperativa DE Ahorro y Crédito COAC-CREA Ltda. De la Ciudad de Cuenca se aplico la técnica de

la entrevista al gerente de la cooperativa se pudo saber cual es la realidad en la que se encuentra dicha entidad.

PROPUESTA

TEMA

“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE CONTROL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COAC–CREA DE LA CIUDAD DE CUENCA, PERÍODO AÑO 2009”

CONTEXTO INSTITUCIONAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC-CREA, es una institución sin fines de lucro cuya historia se remonta al año 1964, en el cual un grupo de empleados y trabajadores de la institución pública de Desarrollo Regional “Centro de Reconversión Económica del Azuay, Cañar y Morona Santiago” (CREA), se unen para mancomunar fondos y concederse créditos; con esa meta gestionan la personería jurídica de la Cooperativa, la misma que es aprobada para que funciones como una institución de tipo cerrado, constituyéndose en una empresa social financiera privada, contando en la actualidad con más de 3000 socios activos. Depende económicamente de las aportaciones y ahorros de sus socios. Desde su creación mantiene sus oficinas en las dependencias del Centro de reconvención Económica del Azuay.

BASE LEGAL

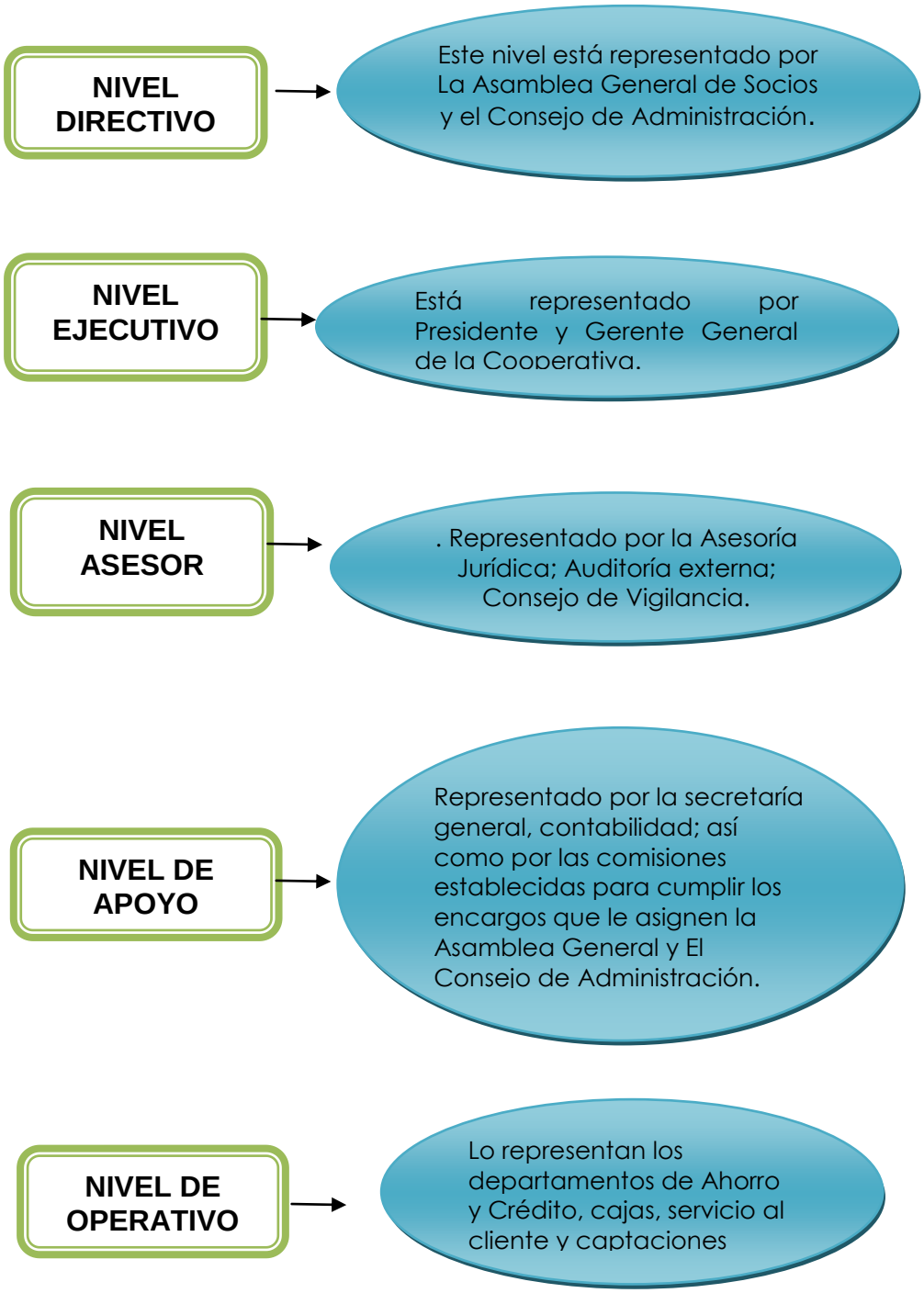
La Cooperativa de Ahorro y Crédito fue creada mediante Acuerdo Ministerial No: 2876 de fecha 31 de diciembre de 1964 desde donde adquiere su

personería jurídica. Luego su estatuto fue reformado en dos sesiones del Consejo de Administración y en una sesión de la Asamblea General de Socios de fecha 10 de abril del año 2008.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La COAC-CREA Ltda.", actualmente cuenta con la siguiente estructura organizacional.

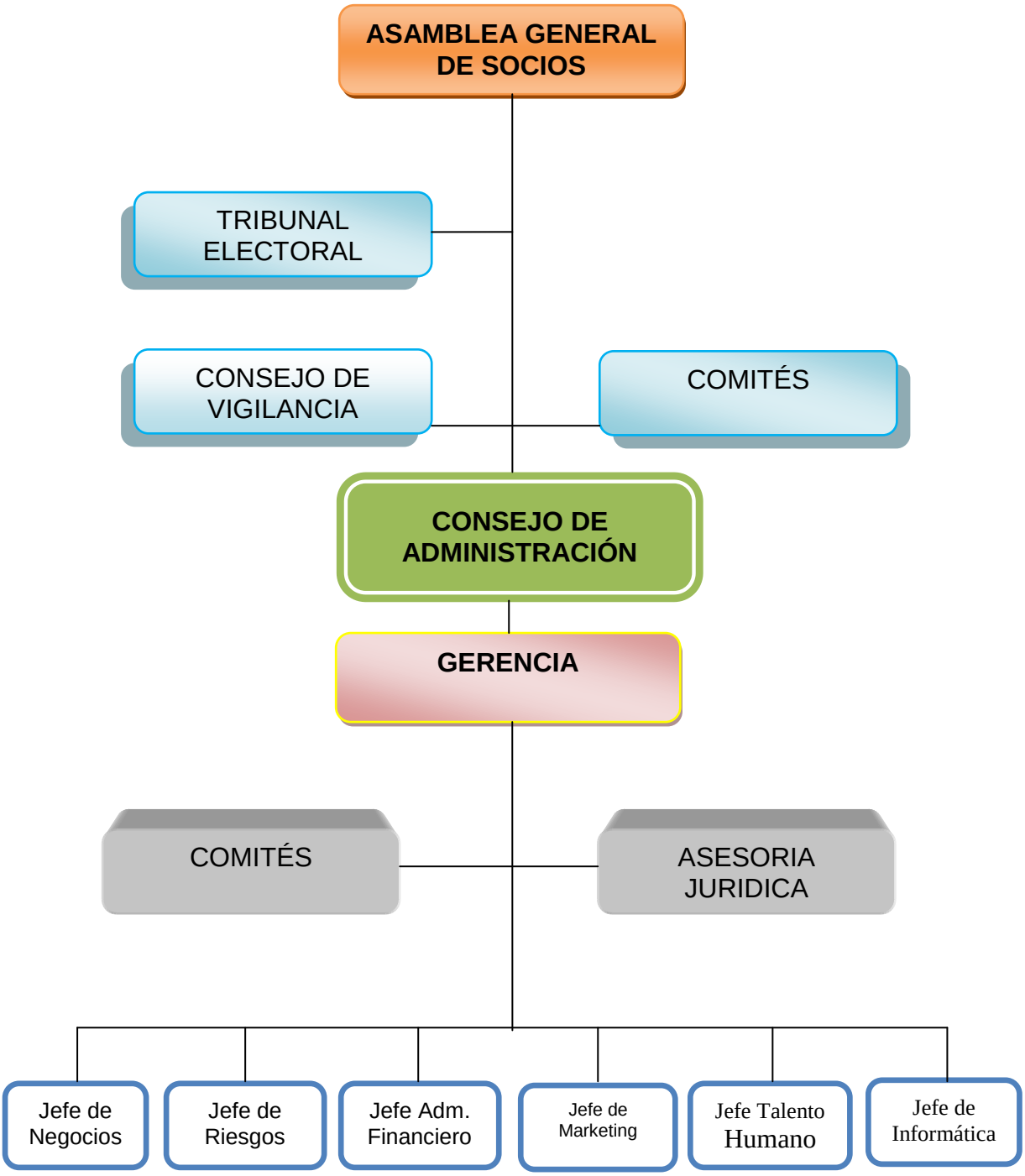
NIVELES DIRECTIVOS DE LA COAC-CREA



Fuente: Cooperativa COAC-CREA

Elaboración: Las Autoras

ORGANIGRAMA DE LA COOPÉRATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC - CREA LTDA."



JUSTIFICACION

La preparación académica obtenida en la Universidad Nacional de Loja, demanda de su aplicabilidad en la sociedad ecuatoriana y especialmente en la ciudad y provincia del Azuay; por lo que es nuestro deber contribuir a la solución de la problemática que enfrentan las entidades cooperativas, para lo cual, a través de la presente investigación pondremos a prueba nuestro potencial académico en la entidad investigada a través del desarrollo de estrategias de control que permitan coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y metas de esta institución.

La complejidad y el volumen de operaciones que diariamente ejecuta la Cooperativa COAC-CREA, deben contar con la suficiente garantía y confiabilidad que requieren estas actividades, especialmente para los depósitos efectuados por sus asociados, así como para las inversiones ejecutadas por terceras personas en la entidad. Todo esto se logrará a través de un eficiente control y evaluación que se efectúe a la gestión desarrollada por sus directivos; por lo que este trabajo se justifica plenamente, ya que la entidad conocerá a través de los resultados de la auditoria de gestión que efectuarán las investigadoras, la actual situación en que se desenvuelve la institución; así como contará con un plan de mejoramiento para el control y evaluación de la gestión administrativa y operativa así como para el cumplimiento de los objetivos programados por la entidad.

Los socios que agrupa la Cooperativa COAC-CREA de la ciudad de Cuenca, son personas de diferentes estratos sociales, los mismos que requieren conocer que su dinero está bien invertido y controlado, esta seguridad solo se podrá ofrecer cuando exista un eficiente control de los recursos y una transparente gestión de los mismos, por lo que la ejecución de este trabajo se justifica desde el punto de vista socio-económico, ya que permitirá

garantizar a través de la implementación de un plan de evaluación y control permanente el buen manejo y control de estos recursos.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Determinar el grado de eficiencia, efectividad y economía con que se manejan las operaciones de la cooperativa COAC-CREA a través de la realización de una auditoria de gestión; y plantear el plan de mejoramiento de los procesos administrativos y de gestión para la entidad.

Objetivos Específicos

- Efectuar una auditoría de gestión a los procesos administrativos y de gestión ejecutados por la entidad y determinar el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.

- Presentar un plan de mejoramiento de los procesos de gestión a través de la aplicación de estrategias e indicadores de medición.

- Elaborar un proyecto de creación y organización de la Unidad de Auditoría Interna para la Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC-CREA de la ciudad de Cuenca.

DESARROLLO

DIAGNOSTICO DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA

La expectativa del gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC-CREA Ltda. de la ciudad de Cuenca al ser nombrado como Representante de la misma fue el de hacer crecer la cooperativa mediante la incrementación de estrategias las cuales se verán reflejadas en el desarrollo y crecimiento de la cooperativa, esto lo lograra ya que cuenta con las herramientas necesarias para cumplir con sus expectativas como son las funciones y facultades otorgadas para el pleno desarrollo de las actividades gerenciales, el apoyo de los directivos y la colaboración de los funcionarios , así mismo nos supo manifestar que con respecto a la captación de dinero y colocación de créditos, existen procedimientos claros y reglamentos establecidos.

Uno de los principales problemas con los que cuenta la cooperativa es que no cuenta con un departamento de Auditoría Interna por lo que sus directivos no han podido conocer las debilidades de la cooperativa, aun con estos problemas que presenta en la actualidad la entidad cuenta con 2960 socios y esperan incrementar el número de los mismos por lo que el Gerente cree que para atraer más socios a su entidad debería hacer BENCHMARKING (Copio, Mejoro, Supero).

Finalmente con la entrevista realizada se ha podido comprobar que en la estructura orgánica de la Cooperativa no se dispone de una Unidad de Auditoría Interna que contribuya a mejorar los sistemas de Control Interno. Así mismo se ha evidenciado que en la entidad no se han llevado a cabo ningún tipo de evaluaciones ni internas, ni externas.

ORDEN DE TRABAJO Nº 001

O – T
1-2

Loja, 22 de Julio del 2010

Srta.

Sara S. Maldonado S.

AUDITOR JEFE DE EQUIPO

Ciudad.-

De conformidad a la aprobación del proyecto de tesis, previo a obtener el Grado de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría, Contador Público-Auditor, autorizo a usted para que en calidad de Jefe de Equipo, practique la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC-CREA Ltda. de la ciudad de Cuenca, por el periodo 1ro. De enero al 31 de diciembre del 2009. El equipo de trabajo estará conformado usted como jefe de equipo; la señorita Sonia Paola Montaño Aguilera, quien actuará como auditora operativa, y la supervisión estará a cargo del suscrito. Los objetivos generales son:

1. Analizar la correcta distribución de los recursos de la entidad.

2. Verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales de conformidad al plan operativo de la cooperativa a través de la aplicación de indicadores.

3. Analizar las deficiencias que se pueden dar en cada uno de los departamentos de la cooperativa, con la finalidad de hacer una propuesta de mejoramiento.

4. Identificar actividades y tareas que realiza el personal dentro del departamento con la finalidad de elaborar un Manual de Procesos, Actividades y Tareas inherentes a su cargo.

5. Verificar el cumplimiento de disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias vigentes que rigen la vida jurídica de la cooperativa.

El tiempo estimado para desarrollar este trabajo será de 120 días laborables; distribuidos el 20 % para la planificación preliminar y específica; el 60% para la ejecución del trabajo de campo y el 20 % para la comunicación de resultados. Al finalizar el trabajo antes indicado, usted deberá presentar un informe en el mismo que contendrá: comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente.

……..……..

Dr. Manuel Chamba Arévalo Mg Sc.

SUPERVISOR

NOTIFICACIÓN

Loja, 22 de Julio del 2010

Señor

Patricio Barzallo

GERENTE DE LA COAC-CREA LTDA.

Cuenca.-

De mi consideración:

De conformidad a la Orden de Trabajo N° 001, de fecha 22 de Julio del 2010, me permito comunicarle que a partir de la presente fecha, iniciamos el trabajo de auditoría de gestión, por el periodo 1ro de enero al 31 de diciembre del 2010, a tan importante cooperativa, por lo que le solicito se comunique a los diferentes funcionarios de la entidad, para que se nos brinde la debida colaboración en la entrega de información necesarias para el desarrollo de las actividades, en procura de cumplir con el objetivo propuestos para la auditoría.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle mi testimonio de consideración y estima.

Atentamente

……
Sara Soledad Maldonado S.
AUDITOR JEFE DE EQUIPO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ´´COAC CREA¨ LTDA

AUDITORIA DE GESTION

H D T
1 - 1

1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

HOJA DE DISTRIBUCION DE TRABAJO

NOMBRE	CARGO	FIRMAS	SIGLAS	TRABAJO A DESARROLLAR
Dra. Mercy Feijoo	Supervisora		M.F	Revisar el Trabajo y dar indicaciones
Sara Soledad Maldonado S.	Jefe de Equipo		S. M	. Realizar la planificacion: Preliminar y Especifica . Examinar las areas: Administrativas y Operativas
Sonia Paola Montaño A.	Operativo		P.M	. Evaluar cada uno de los componentes de las diferentes areas . Aplicar índices para cada componente. . Elaborar el dorrador de informe
ELABORADO POR: S.M.S	**REVISADO POR:** M. F		**FECHA:** 01 – 04 – 11	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COAC – CREA LTDA

HOJA DE MARCAS

HM
1 / 1

PERIODO: 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

DENOMINACIÓN	MARCAS
Verificado con documento Fuente	^
Revisado	√
Confirmado	Ç
Inspección Física	£
Determinado	C
Hallazgo	H
Incumplimiento a la Norma	≠
Indagado	Δ
Analizado	N

ELABORADO POR: S. M.S	**REVISADO POR**: M. CH	**FECHA: 0**9 de 12 del 2010

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ¨ COAC - CREA LTDA´

HOJA DE ÍNDICES

H - I
1 / 1

COMPONENTE: ***AUDITORIA DE GESTION***

PERIODO: 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2010

DENOMINACIÓN	ÍNDICE
Orden de Trabajo	**OT**
Hoja de Marcas	**HM**
Hoja de Índices	**HI**
Planificación Preliminar	**PP**
Planificación Específica	**PE**
Programas de Auditorias de Gestión	**PAG**
Cuestionario de Evaluación de Control Interno	**CECI**
Resultados de Evaluación de C.I.	**RECI**
Evaluación del Sistema de Control Interno	**ESCI**
Papeles de Trabajo	**PT**
Desarrollo de Hallazgos	**DH**

ELABORADO POR: S. M.S	**REVISADO POR**: M. CH	**FECHA:** **0**9 de 12 del 2010

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COAC – CREA Ltda.

AUDITORIA DE GESTION

P - P
1-42

FASE: I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

GUÍA DE ENTREVISTA PREVIA

DENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD

Nombre: Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC-CREA Ltda.

Cantón: Cuenca **Provincia:** Azuay

Dirección: Av. México entre Av. Unidad Nacional y la Américas

Horario de Atención: lunes a viernes de 08:H00 a 17H00

NORMATIVA LEGAL PARA EL FUNCIONAMIENTO:

- Ley de Cooperativas,
- Reglamento General de la Ley de Cooperativas,
- Estatuto vigente,
- Reglamento Interno,
- Ley de Instituciones del Sistema Financiero,
- Decretos Ejecutivos emitidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros,
- Código del Trabajo,
- Ley de Régimen Tributario Interno,
- Ley del Seguro Social,
- Resoluciones de Asamblea General,
- Resoluciones del Consejo de Administración.

P – P
2 - 42

MISIÓN

"Somos una Cooperativa orientada al bienestar y desarrollo solidario de nuestros socios, a través de soluciones personalizadas en ahorro, crédito y servicios complementarios que se brindan con calidad y oportunidad

VISIÓN

"Ser una Cooperativa líder en innovación de productos y servicios de ahorro y crédito en la Región Austral, para satisfacer las necesidades de sus socios, a través de una permanente gestión participativa, mejora tecnológica y solidez financiera, basada en la solidaridad, compromiso y competencia"

VALORES CORPORATIVOS

Solidaridad.- "Creciendo juntos"

Compromiso.-"Ven, participa y construyamos nuestro futuro"

Calidad.-"Buscando la excelencia en nuestros productos y servicios"

Respeto.- "Seamos recíprocos en el buen trato"

Responsabilidad Social.- "Cumpliendo nuestras obligaciones con la Cooperativa y la Comunidad"

Liderazgo.- "Todos hacia el mismo Objetivo"

Pro-actividad.- "Innovación constante, un paso adelante"

P – P
3 - 42

ESTRATEGIAS

- Fortalecer la Imagen Institucional de la Cooperativa enfocándose en la Confianza que tienen los socios en la misma y aplicando responsabilidad social.
- Incentivar captaciones y colocaciones de los socios con tasas de interés atractivas.
- Enfocarse en el crecimiento de la Cooperativa aumentando constantemente el número de socios apoyándose en alianzas estratégicas con diferentes grupos organizados.
- Priorizar la Mejora Continua en la organización en base a Indicadores de Gestión adecuados, Decisiones sustentadas así como reuniones periódicas y permanentes de la Alta Dirección.
- Tratar de captar la inyección de capital al sistema cooperativo por parte del estado (SENAMI, CFN, BANCO DE FOMENTO, etc.).
- Gestionar financiamiento internacional para incrementar colocaciones.
- Captar a buenos clientes de bancos que no logran crédito en dichas instituciones.
- Aprovechar la formación de alianzas estratégicas para el desarrollo de la Cooperativa.
- Utilizar la credibilidad y confianza en el sistema cooperativo así como un compromiso de los socios para la inversión y la necesidad de una nueva gama de servicios.
- Utilizar el Desarrollo Tecnológico para mejorar los productos y servicios.
- Implementar un sistema de Gestión de Calidad para mejorar el Desarrollo Organizacional y satisfacción al socio.
- Utilizar adecuadamente y eficientemente el software disponible: Completar módulos faltantes, dinamizar página WEB.
- Establecer productos y servicios para los socios en base a un estudio o proceso formal de Investigación y Desarrollo.

P –P
4 - 42

- Captar socios con menos riesgo de desempleo y subempleo así como aquellos con perspectivas de desarrollo micro-empresarial.
- Mantener filosofía corporativa para fortalecer imagen institucional.
- Realizar estudios y proyectos innovadores de manera técnica y formal. Cuidar que no exista fuga de información.

PERSONAL DIRECTIVO Y FUNCIONARIOS

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Ing. Patricio Barzallo M.	GERENTE
Econ. Mauricio Delgado J.	JEFE DE NEGOCIOS
Cpa. Mgs. Eugenia León M.	CONTADORA
Ing. Alexandra Pérez J.	OFICIAL DE NEGOCIOS
Cba. Andrea Hernández.	ASISTENTE DE GERENCIA
Srta. Mayra Alvear R.	DIGITADORA
Srta. Mayra Alvear R.	OFICIAL DE NEGOCIOS
Ing. Javier Auquilla	SISTEMAS
Egda. Magali Márquez R.	CAJERA
Sra. María Agusta Sánchez N.	SECRETARIA DIRECTIVOS
Sr. Teodoro Campusano M.	AUXILIAR DE SERVICIOS
Ing. Patricia Reyes	COORDINADORA DE AGENCIA
Ing. Marco Peláez P.	OFICIAL DE NEGOCIOS
Econ. Juan Carlos Andrade	OFICIAL DE CAPTACIONES
Srta. Andrea Guerrero G.	CAJERA

P – P
5 - 42

ACTIVIDADES

- Concesión de créditos a sus asociados
- Captación de Ahorro a la Vista de los empleados del CREA y público en general.
- Servicios de dispensario médico y odontológico
- Servicio de pago de servicios básicos con crédito emergente

OBJETIVOS QUE PERSIGUE LA ENTIDAD

a. Fomentar el ahorro
b. Otorgar Préstamos a sus asociados
c. Brindar asistencia social a sus afiliados en caso de calamidad doméstica comprobada.
d. Contar y/o prestar los servicios de seguro de vida y accidentes personales, y otros que se consideren necesarios.
e. Prestar ayuda económica mediante la implementación del servicio de fondo mortuorio.
f. Fomentar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados; y,

La cooperación económica y social entre sus asociados y para este fin realizará las siguientes actividades: recibir certificados de aportación, ahorros y depósitos de inversión; realizará además todas aquellas operaciones necesarias para el desarrollo de la administración financiera.

IDENTIFICACION DE LAS AREAS RELEVANTES

AREAS

- SECCIÓN CAJAS.- encargada de receptar y entregar dinero a los socios
- SECCIÓN CRÉDITOS.- análisis de socios para el otorgamiento de créditos
- SECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE.- encargada de apertura de libretas
- SECCIÓN DE CONTABILIDAD.- registro de operaciones
- SECCIÓN DE INFORMÁTICA.- control de la información
- SECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA.- cobros de cartera vencida y trámites legales.
- SECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES.- limpieza y mantenimiento de la cooperativa

INDICADORES DE G

- SECCIÓN DE INFORMÁTICA.- control de la información

Indicador de liquidez

Indicador de Riesgo Crediticio

Indicadores de Rentabilidad

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL						
Nº	**PREGUNTAS**	**SI**	**NO**	**N/A**	**OBSERVACIONES**	**RIESGO**
VALORES ÉTICOS Y DE CONDUCTA						**2.2**
1	¿Se han definido los valores éticos y de conducta que deben observarse de manera obligatoria por parte de los integrantes de la cooperativa?		X			4
2	¿Son comunicados estos valores a través de un documento como: un manual, un instructivo o un memorando?		X			4
3	¿Se comunican dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman, de manera que los colaboradores entienda que si son sorprendidos violando las normas de comportamiento, sufrirán las consecuencias?	X			Verbalmente	2
4	¿Se predica con el ejemplo por parte de los directivos en relación al actuar con ética e integridad?	X				1
5	¿El trato con clientes, socios, proveedores, es abierto y se realiza en forma honesta y equitativa?	X				1
6	¿Se abstienen los directivos y funcionarios de recomendar la contratación de servicios con familiares o personas vinculadas?	X				1
7	¿Existe un reglamento interno en la entidad, y está actualizado?	X			No está actualizado	2
8	¿El auditor interno revela por escrito a los jefes inmediato, las desviaciones detectadas y exige la inmediata corrección?		X		No hay Auditor Interno	4
9	¿Se abstienen los directivos de emitir disposiciones administrativa directas al personal operativo?	X				1
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						**2,4**
10	¿Existe un manual de funciones?	X			Sin actualizar	2
11	¿Existe un organigrama Actualizado de la Cooperativa?		X		No está actualizado	3
12	¿La estructura de la organización es apropiada?	X	X		En parte	2
13	¿Está actualizado el organigrama?		X			2
ELABORADO POR: S. M.S	**REVISADO POR:** M. CH	**FECHA**: 10 - 12 - 2010				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
14	¿Delegan los jefes de áreas correctamente sus funciones?		X		A veces	3
AMBIENTE DE CONTROL						**2,67**
15	¿Están claramente definidos los puestos de trabajo?.	X				2
16	¿Las tareas desempeñadas corresponden a la naturaleza de los cargo?		X			2
17	¿Las tareas que no constan en el manual de funciones, se disponen por escrito?		X			4
FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIONES						**3.00**
18	¿La administración es extremadamente conservadora para la aceptación de convenios o negocios de alto riesgo?	X			En parte	3
19	¿La administración monitorea de cerca el cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como de la normativa aplicable?		X		A veces	3
20	¿La Dirección Promueve el cumplimiento de las disposiciones legales?		X			3
SELECCIÓN DE PERSONAL						**2,67**
21	¿La selección del personal, para la promoción interna o la incorporación de nuevos elementos, se realiza mediantes procesos técnicos e imparciales?		X			3
22	¿Se efectúan procesos de inducción y entrenamiento para los nuevos empleados?		X			4
23	¿Se encuentra adecuadamente formalizadas las relaciones laborales?	X				1
MOTIVACIÓN E INCENTIVOS						**2,33**
24	¿Se han definido por escrito políticas de incentivos y motivación?		X			3
25	¿Se cumplen las políticas de motivación en los plazos y condiciones preestablecidas?		X			3
26	¿Las remuneraciones se encuentran en un nivel competitivo del sector?		X			3
27	¿Se bonifica la captación de recursos?	X				1
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 10 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	**PREGUNTAS**	**SI**	**NO**	**N/A**	**OBSERVACIONES**	**RIESGO**
28	¿Se controla la calidad de las operaciones que son motivo de incentivo por desempeño?		X			3
29	¿Se evita el pago de comisiones por colocación de recursos?	X				1
ADMINISTRACIÓN DE SANCIONES						**2,2**
30	¿Existe un Reglamento Interno de Personal en la institución?	X				1
31	¿Se sancionan las inobservancias de los valores éticos y de conducta?		X		A veces	2
32	¿Contiene el Reglamento de personal las causas, la forma y facultades de establecer sanciones?	X				1
33	¿Se encuentra definido en que casos se puede levantar una sanción y quién está facultado para hacerlo?		X			3
34	¿Se comunica las sanciones a la Inspectoría del Trabajo?		X			4
HORARIO DE TRABAJO						**1,8**
35	¿Las tareas excepcionales que no corresponden a la rutina de la función son solicitadas por escrito?		X		Verbalmente	4
36	¿Se controla el trabajo realizado en horas adicionales a la jornada normal?	X				1
37	¿Se han definido procedimientos para autorizar y realizar tareas fuera del horario normal de trabajo?	X			Son los mismos procedimientos	2
38	¿Se pagan las horas extras de conformidad a la Ley Laboral?	X				1
39	¿Se justifica razonablemente el trabajo en horas extras?	X				1
ADMINISTRACIÓN DE VACACIONES						**2,25**
40	¿El personal hace uso de vacaciones al menos una vez cada dos años?	X				1
41	¿Se planifica el uso de las vacaciones anuales del personal?		X			2
42	¿Se tiene cubiertas en forma adecuada las suplencias en caso de ausencia por vacaciones, enfermedad, maternidad o retiro del personal?		X			3
ELABORADO POR: S. M. S.	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 10 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
43	¿Los reemplazos se realizan con personas que desempeñan funciones que son compatibles con el cargo que asumen temporalmente?	X			A veces	3
CAPACITACIÓN						**2,43**
44	¿Se encuentra definida por escrito una política interna sobre capacitación?	X				3
45	¿Reciben capacitación los directivos de la cooperativa?		X			3
46	¿Se planifica la capacitación de los directivos?		X			3
47	¿Se evita la focalización de la capacitación en pocos directivos?		X			1
48	¿Se realizan evaluaciones del desempeño del personal?		X			3
49	¿Se consideran los resultados de la evaluación del desempeño en la planificación de la capacitación del personal?		X			3
50	¿Se evita la focalización de la capacitación en pocos funcionarios?		X			1
MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERESES						**1,4**
51	¿Se encuentra impedida la aprobación de créditos para sí mismos, de los miembros de los consejos de administración, vigilancia, departamentos de créditos, funcionarios y cartera?	X			No se cumple	2
52	¿Se encuentra impedido el voto para los directivos en las decisiones que tienen intereses personales, familiares de cualquier tipo?	X				1
53	¿Se respeta el órgano regular por parte de los funcionarios de mayor nivel, cuando una decisión afecta de alguna forma a unos funcionarios de nivel inferior?	X			A veces	2
54	¿Es el Gerente la máxima autoridad para resolver los asuntos de carácter administrativo?	X				1

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	FECHA: 10 - 12 - 2010
S. M. S.	M. CH	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
55	¿El Consejo de Vigilancia o el Comité de Auditoría tiene la suficiente independencia frente a la administración, para llevar a cabo su función sin generar dudas?	X				1
2do. COMPONENTE:	**EVALUACIÓN DEL RIESGO**					
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS						**3,29**
56	¿Se ha elaborado un plan estratégico?	X			No está debidamente elaborado	3
57	¿Los directivos y funcionarios claves participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables?		X		Lo hacen los directivos	4
58	¿Se han definido los riesgos en función de los objetivos generales y estratégicos?		X			3
59	¿Se ha constituido un comité de evaluación de riesgos?		X			3
60	¿Los objetivos estratégicos son conocidos por todos los miembros de la cooperativa?		X		Solo conocen los directivos y la gerencia.	4
61	¿Se priorizan los riesgos en función de su relevancia como consecuencia de una evaluación periódica de los riesgos?		X			3
62	¿Hay consistencia entre los objetivos generales o estratégicos con los presupuestos operativos?		X			3
FACTORES EXTERNOS						**2.33**
63	¿Se conoce el nivel de desarrollo de la tecnología que existe en otras cooperativas de ahorro y crédito o entidades similares?	X				1
64	Se conocen las necesidades y expectativas que tienen los socios y clientes de la cooperativa?	X				2
65	¿Se encuentra la cooperativa legalmente autorizada para operar con el público al amparo de las leyes vigentes?		X		En parte	3
ELABORADO POR: S. M. S.	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 10 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	**PREGUNTAS**	**SI**	**NO**	**N/A**	**OBSERVACIONES**	**RIESGO**
66	¿Se encuentra la cooperativa regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros?			X		3
67	¿Se cuenta con un plan de contingencia en el caso de que la cooperativa se vea expuesta a percance?			X		4
68	¿La cooperativa tiene la preferencia de socios y clientes por los servicios que presta en relación con los de otras entidades similares de la localización?			X		1
FACTORES INTERNOS						**1,86**
69	¿Se cuenta con un sistema automatizado de datos, actualizados y operando con normalidad?	X				1
70	¿El Consejo de Administración se reúne con regularidad de acuerdo a la Ley?	X				1
71	¿El Consejo de Administración está integrado por personas cuya formación académica está relacionada con la actividad financiera?	X				1
72	¿El Consejo de Vigilancia esta integrado por personas cuya formación académica está relacionada con la actividad de control financiero?	X				1
73	¿La Información requerida por el Consejo de Vigilancia es entregada con suficiencia y oportunidades?	X			Hay restricciones	2
74	¿El Consejo de Vigilancia, recibe la información que requiere para permitir la verificación del cumplimiento de los objetivos y estrategias posición financiera y los resultados de operación de la entidad y los términos de los contratos y convenios importantes?	X			Hay restricciones	3
75	¿El Consejo de Vigilancia recibe la información sobre Gastos de viaje de ejecutivos principales y directivos, demandas, trámites judiciales, denuncias, e informes de auditoria?		X		Algunas veces no reciben	4
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 10 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
RIESGO DE MERCADO						**1,92**
76	¿Se ha definido una política que garantice los servicios, consistentes con las estrategias financieras y de mercado?		X			3
77	¿Se encarga el Gerente General de los planes a largo plazo?		X		Hacen los directivos	3
78	¿Se busca asesoramiento de personal especializado en la etapa de formulación de planes y programas?		X			3
79	¿Se mantiene informado al Gerente de problemas externos a la cooperativa?	X				1
80	¿Hay un programa de relaciones públicas para difusión de los productos y servicios de la cooperativa?		X			2
81	¿Evalúan los directivos la evolución del negocio, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?		X			2
82	Se suministra capacitación a los empleados acerca de los productos y del servicio al cliente?	X				1
83	¿Se encuentra organizado un departamento de servicio al cliente?	X			Una persona	2
84	¿Son las instalaciones adecuadas para prestar los servicios en forma eficiente?	X			En parte	3
85	¿Se dispone de acceso a información relativa al comportamiento de las tasas activas y pasivas de las entidades que prestan servicios similares?	X			Por internet	1
86	¿Existe capacidad de reacción inmediata para enfrentar con éxito los cambios en los precios de las operaciones activas y pasivas del mercado?	X				1
87	¿Se controla el comportamiento del margen financiero con base en información contable actualizada y confiable?	X				1
RIESGO DE CREDITO						**2,41**
88	¿Se ha designado un comité de crédito?	X				1
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 10 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
89	¿La entidad cuenta con un manual de crédito?	X			Esta desactualizado	3
90	¿Se verifica el cumplimiento de estas políticas?		X			4
91	¿Se han fijado niveles de aprobación?	X			No se cumple	2
92	¿El manual de crédito define los límites de aprobación de créditos?	X				1
93	¿Se cumplen sin excepción los niveles de aprobación? ¿Si hay excepciones se ha definido quienes aprueban estos casos?	X			A veces no	2
94	¿Están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que laboran en el Área de Crédito?	X				1
95	¿El personal del área de crédito ha recibido entrenamiento sobre formulación y evaluación de proyectos?		X			3
96	¿Se han designado en el presupuesto una partida para capacitación del personal que labora en el área de crédito?		X			3
97	¿Los expedientes de crédito contienen la información determinada por la SB?		X			3
98	¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se exprese claramente las principales características del cliente?	X			A veces no	2
99	¿Se confirma la información proporcionada por el?		X			4
100	¿Se han requerido las debidas garantías y seguros?	X			A veces no se pide	3
102	¿Las garantías se encuentran formalizadas?	X				1
103	¿Se ha suscrito un pagaré para cada operación crediticia?	X				1
104	¿Se realizan Avalúos técnicos de las prendas o hipotecas?		X			4
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 10 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
105	¿Se verifican las firmas de los clientes en todo documento de crédito?	X				3
106	¿La documentación legal del cliente es revisada por el departamento jurídico?		X			4
107	¿Se cumple con las firmas de responsabilidad: de elaborado, revisado y aprobado para todas las transacciones que se procesan?	X			A veces no firman	3
108	¿El cliente recibe explicaciones de las características de la operación?	X				1
109	¿Se entrega al cliente copia de la liquidación del préstamo?	X				1
110	¿Existen condiciones especiales para renovar una operación?	X				1
111	¿Se cumplen con rigor estas condiciones?		X			3
112	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?	X				2
113	¿El directorio evalúa periódicamente la condición general de la cartera?	X				2
114	¿Se ha determinado quienes aprueban los créditos de funcionarios y directores?	X			A veces no se cumple	3
115	¿Está impedida la concesión de créditos en condiciones especiales al personal y directivos?	X			No se cumple	3
116	¿Se omite el voto del directivo interesado cuando se aprueba un crédito a su favor o de uno de sus familiares?	X				1
117	¿Se realiza actualización de la información del cliente luego de otorgado el crédito?		X			3
118	¿Se realiza actualización de los avalúos de las garantías aceptadas?		X			4
119	¿Se preparan informes periódicos que señale la recuperación de los créditos?	X			Pocas veces se actualiza	3
120	¿Existen procedimientos para comunicar oportunamente al cliente y garante sobre el vencimiento de las operaciones?	X				1
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 10 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	**PREGUNTAS**	**SI**	**NO**	**N/A**	**OBSERVACIONES**	**RIESGO**
121	¿Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación?	X				1
122	¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial?		X		A veces	3
123	¿Existen procedimientos escritos para la recepción de bienes en dación de pago?		X			3
124	¿Se mantiene un registro que permita conocer las garantías entregadas por cada cliente, avalúo y vencimiento?		X			4
125	¿Se actualizan las pólizas de seguros de las garantías que así lo requieren?	X				2
RIESGO DE LIQUIDEZ						**2,47**
126	¿El directorio ha establecido las políticas estratégicas para evaluar con suficiente anticipación las condiciones de liquidez y la exposición al riesgo?		X			4
127	¿Incluyen estas políticas las medidas para controlar los efectos que pueden producirse por exposición al riesgo de liquidez, así como los mecanismos para obtener los recursos a costos razonables y suficientes para garantizar el giro normal del negocio?		X			4
128	¿Se encuentra definida la composición de los activos y pasivos líquidos?	X				2
129	¿Se ha definido el manejo de la liquidez en la moneda en que opera la cooperativa?	X				1
130	¿Se conoce con precisión el vencimiento de sus pasivos?	X			No todos	1
131	¿Se ha definido la posibilidad de venta de activos para convertir en efectivo?		X			2
132	¿Se han previsto acciones correctivas y planes de contingencia?		X			2
133	¿Se han establecido límites prudenciales superiores a los exigidos por las regulaciones?		X			3
134	¿Se ha designado comités de riesgos de liquidez y de activos y pasivos?		X			3
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 11 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
135	¿Se realizan análisis para definir las líneas de inversión, por tipo de papel y agente emisor?		X			2
136	¿Se ha fijado una política para el manejo de los activos y pasivo?		X			3
137	¿Se analiza el flujo de vencimientos y pagos de la entidad?	X				2
138	¿Se define cual es la posición de liquidez?		X			3
139	¿Se establecen planes de contingencia?		X		A veces	3
140	¿Se cumple con el indicador de liquidez de la SB en los últimos dos trimestres?	X				1
141	¿La Fijación de la tasa de interés la realiza el comité de activos y pasivos previo un análisis?		X		No existe comité	2
142	¿Se emiten reportes periódicos de liquidez?		X			3
143	¿Son evaluados estos reportes por el directorio?		X			3
144	¿Se dispone de una herramienta técnica que permita pronosticar con razonable certeza los flujos de efectivos en el corto y mediano plazo?		X			3
RIESGO LEGAL Y OPERATIVO						**2,19**
145	¿Los formatos, contratos y pagarés han sido revisados por el departamento legal?		X		Los hace la gerencia	4
146	¿Están definidos los procedimientos operativos en un documento?		X		Pocas	3
147	¿Se han definidos las firmas de autorización para cada proceso?	X			Pocas	3
148	¿Las responsabilidades y funciones se detallan por escrito?	X				3
149	¿Se procesan las operaciones de crédito e inversiones, una vez autorizadas por escrito?	X				2
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 11 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
150	¿El cálculo de los intereses se realiza en forma automática a través de herramientas tecnológicas?	X				1
151	¿Los intereses devengados se aprovisionan mensualmente?	X				1
152	¿El proceso de cálculo de intereses es revisado frecuentemente?	X				2
153	¿Las Operaciones se registran en la fecha en que se realizan?	X				1
154	¿Se ha definido la centralización de los documentos y los responsables por cada área?	X				2
155	¿Existen procedimientos escritos para cada producto o servicio que ofrece la entidad?		X		Existen pocos	3
156	¿Conocen los funcionarios las políticas internas y externas que involucran a su trabajo?		X		Unos pocos empleados	3
157	¿Se han revisado y aprobado los procesos más importantes?		X			3
158	¿Se realizan pruebas periódicas de cuadre en cada cuenta?	X			A veces	2
159	¿Se realiza diariamente el cálculo de intereses pagados y ganados?	X			Es automático	1
160	¿Los intereses ganados son registrados como ingresos una vez que se recaudan?		X		Se hace al momento de la transacción	1
COMPONENTE:	**ACTIVIDADES DE CONTROL**					
CONTABILIDAD						**1,29**
161	¿La contabilidad utiliza el catálogo de cuentas de las instituciones financieras?	X				1
162	¿Las operaciones se contabilizan diariamente?	X				1
163	¿Se controla la contabilización diaria de las operaciones?	X				1
164	¿Se dispone de un sistema automatizado de contabilidad?	X				1
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 11 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
165	¿Se emiten estados financieros diariamente?	X				1
166	¿Los comprobantes que se elaboran fuera del sistema incluyen el nombre del documento, un número pre-impreso, fecha, detalle de la transacción y las firmas de responsabilidad sobre la autorización, elaboración y registro?	X				1
167	¿Se conserva la documentación contable por el tiempo establecido en la ley?	X				1
168	¿Dispone la entidad de los medios necesarios y espacio físico para el archivo y conservación de la documentación contable?		X			3
169	¿Se conserva la documentación contable de manera ordenada, para que sea accesible su revisión?	X			En unos departamentos no	2
170	¿Se prohíbe la destrucción de comprobantes anulados por errores y se conservan como tales en el lugar que les corresponde?	X				1
171	¿La contabilidad se lleva observando los principios de contabilidad de general aceptación y/o regulaciones de la autoridad de control?	X				1
172	¿Existen reglas claras para el ingreso de datos al sistema contable?	X				1
173	¿Los comprobantes ingresados a la contabilidad llevan la firma de la persona que realizó el registro?	X				1
174	¿El sistema garantiza la no alteración de datos una vez que estos han sido registrados?	X				1
175	¿Se concilian los registros de la contabilidad con los anexos detallados de las cuentas?	X				1
176	¿Se regularizan inmediatamente las diferencias que se presentan en las conciliaciones?	X				1

ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH	**FECHA:** 11 - 12 - 2010

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
177	¿Se actualiza el valor de los bienes inmuebles con avalúos realizados por peritos?		X			1
178	¿En el departamento de contabilidad se lleva un registro actualizado y detallado de las inversiones?	X				1
179	¿Se comprueba antes del cierre del balance que se hayan registrado todas las provisiones y amortizaciones correspondientes?	X				1
180	¿Se eliminan debidamente las partidas conciliatorias antes de elaborar y presentar los estados financieros consolidados?	X				1
181	¿Los estados financieros son suscritos por el Contador General, el Gerente General y el auditor?		X			3
PRESUPUESTOS						**2,30**
182	¿Se han definido las políticas para la elaboración del presupuesto?		X		Se lo hace manualmente	2
183	¿El presupuesto se encuentra vinculado al plan operativo anual?		X		No existe una planificación	3
184	¿Es analizado y aprobado el presupuesto antes del inicio del periodo económico presupuestario?		X		A veces se lo hace después del periodo	3
185	¿El Consejo de Administración conoce y aprueba el presupuesto?	X				1
186	Participan en la elaboración del presupuesto todos los jefes de área de la cooperativa?		X		Solo directivos	3
187	¿Se dispone de herramientas técnicas para la elaboración del presupuesto?		X			3
188	¿El Consejo de Vigilancia y el Auditor Interno realizan pruebas de cumplimiento al presupuesto?	X			Solo el Consejo de Vigilancia	2
189	¿Se realizan ajustes al presupuesto en forma justificada?		X			2
190	¿Se comunican al Consejo de Administración las desviaciones presupuestarias y este las ajusta?		X			2

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	FECHA:
S. M. S	M. CH	11 - 12 - 2010

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
191	¿Son razonables las diferencias entre resultados reales y el presupuesto?		X			2
ADMINISTRACIÒN DE SEGUROS						**1,28**
192	¿Se ha designado una comisión para la contratación de seguros?		X			2
193	¿Conoce y aprueba el Consejo de Administración la selección de la aseguradora antes de proceder a contratarla?	X				2
194	¿Se ha designado una persona que controle la vigencia de los seguros contratados?	X				1
195	¿Las pólizas o documentación que respaldan los seguros se encuentran debidamente custodiados y en una caja de seguridad?	X				1
196	¿Se encuentra asegurados los activos fijos y efectos monetarios que permanecen en la institución?		X		Solo cajas	3
197	¿Se encuentran asegurados los valores y las garantías recibidas?		X			3
198	¿Se encuentran afianzados mediante pólizas de seguros los funcionarios que realizan cobros y manejo de efectivo?	X			Unos pocos	2
199	¿Los ingresos de caja se depositan intactos diariamente?	X				1
200	¿El responsable de las recaudaciones es independiente de quien las consigna y registra contablemente?	X				1
201	¿Los comprobantes de ingreso son pre-numerados y se archivan en forma consecutiva?	X				1
202	¿El Contador, Auditor Interno o Consejo de Vigilancia, verifican los ingresos a la caja y otros fondos en forma sorpresiva?	X			Lo hace el Consejo de Vigilancia	1
203	¿Los recibos de ingreso a caja expedidos están firmados por la persona responsable?	X				1
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 11 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
204	¿Los cheques de terceros, recibidos en caja se endosan a nombre de la cooperativa?	X				1
205	¿Está prohibido el cambio de cheques particulares en las ventanillas de la entidad?	X				1
206	¿La caja chica y el fondo de cambio fueron autorizados por el Consejo de Administración?	X				1
207	¿Los reembolsos de caja chica se realizan por medio de cheques y a nombre de los custodios?	X				1
208	¿El monto del fondo de cambio y el fondo de Caja Chica registrados en libros, están conforme a la autorización aprobada por el Consejo de Administración?	X				1
209	¿Están las cuentas bancarias debidamente autorizadas por el Consejo de Administración?	X				1
210	¿Se giran todos los cheques a nombre de beneficiario?	X				1
211	¿Se registran por lo menos dos firmas (gerente y presidente) en los cheques girados?	X				1
212	¿Se firman los cheques únicamente después de ser elaborados?	X				1
213	¿Los cheques anulados son mutilados en forma tal que no puedan ser utilizados?	X				1
214	¿Se concilian las cuentas bancarias mensualmente?	X				1
215	¿El personal que elaboran las conciliaciones bancarias es independiente de aquel que suscribe los cheques?	X				1
216	¿Las personas que elaboran los cheques, son diferentes de las que aprueban los pagos?		X		Es el mismo	2
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 11 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
217	¿Las personas que firman cheques, están autorizadas por el Consejo de Administración?	X				1
218	¿Está prohibida la elaboración y entrega de cheques post-fechados?	X				1
219	¿Está prohibida la emisión de cheques al portador?	X				1
INVERSIONES						**1,5**
220	¿Existe una comisión técnica que evalúe las opciones de inversión?		X		Lo hace el Consejo de Adm	2
221	¿Se verifica que las instituciones en las que se va a invertir cuenten con la autorización del organismo de control pertinente?	X				1
222	¿Los títulos y papeles financieros se encuentran a nombre de la entidad?	X				1
223	¿Están los valores guardados bajo las debidas seguridades?	X			En caja fuerte	1
224	¿El custodio de los valores se encuentra debidamente afianzado?		X			3
225	¿Se encuentra restringido el acceso del custodio de los valores a los mayores o libros de contabilidad?	X				1
CUENTAS POR COBRAR						**1,75**
226	¿Se encuentran claramente definidas las causas por las que han de aceptarse cuentas por cobrar?		X			2
227	¿Existe documentación adecuada y suficiente de cada partida registrada en esta cuenta?	X				2
228	¿Son considerados los saldos de esta cuenta en el análisis de la comisión de activos de riesgo y se realizan provisiones?		X			2
229	¿Existe control detallado de las cuentas x cobrar?		X			1
ACTIVOS FIJOS						**1,76**
230	¿Existe un reglamento que norme el uso de los activos fijos?		X			2
231	¿Se ha designado una persona para el control de los activos fijos?	X				2
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 11 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
232	¿Existe una política por escrito, que guie al personal de contabilidad para que distinga entre costos capitalizables y gastos por reparaciones?		X			3
233	¿Se ejecutan labores de mantenimiento de los activos fijos?		X			3
234	¿El costo de las mejoras de carácter permanente es añadido al valor del activo fijo?		X			3
235	¿El valor de las reparaciones y mantenimiento son cargados directamente al gasto?	X				1
236	¿Se ha delegado la custodia de activos fijos a los empleados mediante un acta de entrega recepción?		X			4
237	¿La política de depreciación está de acuerdo con las disposiciones legales?	X				1
238	¿El método de depreciación es consistente de un año a otro?	X				1
239	¿Están revalorizados o re expresados los activos fijos y existe respaldo de este proceso?		X			2
240	¿Se mantienen auxiliares de activos fijos y se concilian periódicamente con las cuentas de mayor?	X				1
241	¿Se efectúan constataciones físicas de los activos fijos, con la presencia del Auditor externo o delegados del consejo de vigilancia?	X				1
242	¿Todos los activos fijos están en uso de la cooperativa y su estado es óptimo?	X				1
243	¿Están los activos fijos libres de garantías o hipotecados a terceros?	X				1
244	¿Se formaliza la transferencia de activos fijos de una unidad administrativa a otra, de manera que quede registrado el nuevo destino del bien y su custodio?		X			2
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 11 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
245	¿Está los activos fijos debidamente marcados de modo que facilite su identificación con los registros detallados?	X				1
246	¿Las diferencias de importancia entre los inventarios físicos y los registros, son informados a gerencia?	X				1
CAPTACIONES EN AHORROS						**1,78**
247	¿Existe un reglamento para el manejo de los ahorros?	X				2
248	¿Se concilian mensualmente los mayores con los respectivos anexos y kardex de socios?		X			3
249	¿Se actualizan periódicamente las direcciones o domicilios de los socios?		X			4
250	¿La solicitud de ingreso de nuevos socios han sido debidamente aprobadas por el Consejo de Administración?	X				1
251	¿Existe un control adecuado para las cuentas inactivas de socios?	X				2
252	¿Los depósitos en ahorros mediante cheques solo se acreditan al socio cuando se ha verificado su efectivización?	X				1
253	¿El Consejo de Administración fija las tasas de intereses?	X				2
254	¿Se evalúan y revisan periódicamente las tasas de interés aplicadas?	X				3
255	¿Se realizan provisiones mensuales de los intereses devengados por pagar?	X				1
CAPTACIONES A PLAZO FIJO						**1,5**
257	¿Se encuentra la cooperativa legalmente autorizada para realizar captaciones a plazo fijo con el público en general?	X				1
258	¿Existe un reglamento para el manejo de depósito a plazo fijo?		X			3
259	¿Se elaboran anexos de esta cuenta en forma mensual?	X				2
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 11 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
260	¿La persona que contabiliza el depósito es diferente de la persona que recibe el dinero?	X			Se reciben en cajas	1
261	¿Se entrega a los socios certificados de depósitos a plazo fijo?	X				1
262	¿Se archiva una copia de los certificados de depósito a plazo fijo?	X				1
263	¿El interés que se paga está acorde a las tasas del mercado financiero y a las políticas internas para el efecto?	X				1
264	¿Los directivos y funcionarios de la cooperativa que tienen depósitos a plazo, ganan la misma tasa que los demás socios y clientes?	X				1
265	¿Se revisan periódicamente las tasas de interés y se las compara con las tasa del mercado financiero?	X				1
266	¿Las papeletas de depósito son archivadas en lugares que guarden las seguridades necesarias?	X			Desordenadas	2
267	¿Se concilian mensualmente las tarjetas de depósito con el saldo de contabilidad?		X			3
268	¿El dinero de los depósitos a plazo se receptan a través de ventanilla?	X				1
269	¿Se aprovisionan los intereses devengados por pagar en depósitos a plazo fijo?	X				1
270	¿Se clasifica los depósitos a plazo fijo por períodos de vencimiento?		X			2
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR						**1,5**
271	¿Las obligaciones contraídas por la cooperativa están debidamente autorizadas por el Consejo de Administración?	X				1
272	¿Los documentos que respaldan las obligaciones de la cooperativa a terceros, son firmados por funcionarios autorizados?	X				1
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 11 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
273	¿Se encuentra limitada a una cantidad máxima de endeudamiento en la cooperativa?		X		No existe nada escrito	2
274	¿La cooperativa cumple puntualmente con sus obligaciones?	X				1
275	¿Existen registros para el control de proveedores?		X			2
276	¿Se realiza el cálculo para las provisiones laborales mensualmente?		X			3
277	¿Las obligaciones bancarias se encuentran legalmente autorizadas por el Consejo de Administración?	X				1
278	¿Se realizan provisiones de intereses para cuentas y documentos por pagar?	X				1
PATRIMONIO						**2,00**
279	¿Se han emitido los certificados de aportación de acuerdo a la Ley de Cooperativas a todos los socios?		X		No a todos	3
280	¿Están controladas debidamente las transferencias de estos certificados?	X				2
281	¿Se impide la utilización de los certificados de aportación para cancelar préstamos?	X				1
282	¿Se concilian mensualmente los anexos de certificados de aportación con los saldos del libro mayor general?		X			2
283	¿La distribución de los excedentes a certificados de aportación anualmente se realiza de de conformidad a lo que determina la Ley de Cooperativas?	X				1
284	¿La apropiación de reservas patrimoniales se realiza de conformidad con la Ley y el Estatuto de la Cooperativa?	X				1
285	¿Se cumple con los requerimientos de solvencia patrimonial establecidos en la Ley?		X			4
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 11 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
4to. COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
NORMATIVIDAD INTERNA						
286	¿Se dispone de un Estatuto actualizado, y se ha puesto en conocimiento de todos los asociados?	X			No todos lo conocen	2
287	¿Se dispone de un reglamento interno actualizado y conocen los asociados y empleados el contenido de este reglamento?		X		Existen pocos reglamentos parciales	3
288	¿Se dispone de un reglamento de activos fijos actualizado?		X			3
289	¿Se dispone de un reglamento de elecciones actualizado?	X				1
290	¿Se dispone de un reglamento de adquisiciones actualizado?		X			3
291	¿Se dispone de un reglamento de fondos fijos de efectivo actualizado, conocen este reglamento el custodio?	X				2
192	¿Se dispone de un reglamento de préstamos para directivos y empleados actualizado?		X			3
293	¿Se dispone de un reglamento de control de lavado de dinero actualizado?		X			4
294	¿Se dispone de un reglamento de calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones?		X			2
295	¿Se dispone de un reglamento de manejo de inversiones financieras?		X			2
296	¿Se dispone de un reglamento de sanciones a los empleados y socios?		X			4
297	¿Se dispone de un reglamento para recibir bienes en entrega de pago?		X			3
298	¿Se dispone de un manual de control de liquidez que recoja políticas, estrategias y procedimientos elaborados por el Consejo de Adm.		X			3
299	¿Se dispone de un catálogo de procesos y conocen todos los funcionarios los procedimientos básicos de la cooperativa?		X		Pocos procesos	3
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 11 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
300	¿Se cuenta con mecanismos para conocer oportunamente las regulaciones emitidas por el órgano de control?	X			Internet	2
301	¿Se sanciona los incumplimientos de la normativa interna y externa a través de un reglamento?		X			4
302	¿Las multas e intereses pagados, ocasionados por retrasos o incumplimiento de disposiciones legales son cargados a las cuentas de los funcionarios responsables?	X				1
ARQUITECTURA DE HARDWARE Y SOFTWARE						2.2
303	¿Existe control de inventario de Hardware?		X			3
304	¿La depreciación de hardware se realiza de acuerdo con las exigencias legales?	X				2
305	¿El valor contable de los equipos no excede del valor de realización?		X			1
306	¿Los equipos se encuentran asignados por escrito mediante un acta de entrega recepción a las personas que los utilizan?	X			Algunos no están	3
307	¿Existen acuerdos con los proveedores de equipos (hardware) para el reemplazo inmediato de componentes en caso de fallas?		X			2
DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN						**2,00**
308	¿Existe una guía escrita de procedimientos diarios a realizarse en la operación diaria del computador principal?		X			2
309	¿Existen procedimientos de recuperación de información y son aprobados periódicamente?		X		Lo hace el jefe de cómputo	2
310	¿Están establecidos los procedimientos para el control de "procesamiento" y de "programación"?		X			3

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	FECHA: 11 - 12 - 2010
S. M. S	M. CH	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
311	¿Se han definido procedimientos para la creación de respaldos de la información?		X			3
312	¿Existe un plan de recuperación en caso de desastres?		X			3
313	¿Se guardan periódicamente un respaldo de la información y los programas fuera de la entidad?	X				2
314	¿Se han definido estrategias para la protección de los respaldos?		X			2
SEGURIDAD FÍSICA DE LA INFORMACIÓN						**1,2**
315	¿Se restringe el acceso de personal no autorizado a las instalaciones de la cooperativa?	X				1
316	¿Se restringe y controla el acceso a la sala del servidor principal?	X				1
317	¿Se impide y controla el acceso a las consolas?	X				1
318	¿Existen detectores de humo, fuego y equipo de seguridad, y se prueban periódicamente?		X			2
319	¿Se encuentra controlado el acceso al hardware las 24 horas del día?	X				1
SEGURIDAD LÓGICA DE LA INFORMACIÓN						1,5
320	¿Se han establecido políticas generales de seguridad de los datos y de la información?		X			2
321	¿Se han establecido estándares para la configuración de parámetros de seguridad en los sistemas de información.	X				1
322	¿Se ha designado al responsable por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de la información?	X				1
323	¿Se deja evidencia o registro de accesos indebidos?	X				1
324	¿Se cambian las claves periódicamente?		X			3
325	¿Existe confidencialidad de las claves de acceso?	X			A veces no	2
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 12 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
326	¿Se usan claves e identificadores personales para restringir el acceso a los datos?	X				1
327	¿Hay restricciones para evitar la copia de programas?	X				1
328	¿Se han establecido políticas para el uso de las computadoras personales?		X			1
329	¿Existen procedimientos para el respaldo de datos en computadores personales?	X				2
5to. COMPONENTE: MONITOREO Y CONTROL						
ACTIVIDADES DE MONITOREO OPERACIONAL						**2**
330	¿Las unidades operativas emiten reportes detallados cortados a la fecha del cierre mensual?	X				1
331	¿Se realizan comparaciones mensuales de los saldos que se acumulan en las unidades operativas con los que se registran en contabilidad?		X			2
332	¿Se regularizan las diferencias que aparecen en las conciliaciones mensuales entre los reportes de las unidades operativas y los registros contables?	X				2
333	¿Los datos registrados en los sistemas de información se comparan con los inventarios físicos de los activos fijos y los registros contables?		X			3
334	¿Las comunicaciones externas recibidas por la cooperativa corroboran la información enviada y generada internamente?		X			2
335	¿Se solicita y recibe de los bancos un corte a la fecha de cierre del balance, de las cuentas de la cooperativa a fin de conciliarlas con los saldos contables?	X				1
336	¿Las operaciones de rutina incluyen actividades de supervisión?	X			Son esporádicas	3
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 12 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
337	¿Los informes de inspección del ente de control, corroboran el cumplimiento de las regulaciones y/o sus observaciones y recomendaciones no revelan situaciones que pongan en riesgo la marcha institucional y permanencia de los directivos?	X				2
AUDITORIA INTERNA						**3,5**
338	¿La entidad cuenta con una Unidad de Auditoría Interna?		X			4
339	¿El Auditor Interno es nombrado y/o removido por la Asamblea General de socios?		X			4
340	¿La ubicación de la Unidad de Auditoría Interna en la estructura orgánica es adecuada y demuestra independencia operativa?		X			4
341	¿Existe una programación anual de las actividades de Auditoría Interna?		X			4
342	¿El plan anual de auditoría interna incluye todas las áreas y operaciones importantes de la entidad?		X			4
343	¿Se emiten informes o reportes escritos de las labores de auditoría interna?		X			4
344	¿Se incluye en el plan el seguimiento a la implementación de las recomendaciones surgidas de los informes de: auditoría interna, externa e inspecciones del organismo de supervisión?		X			4
345	¿Recibe la Gerencia una copia de todos los informes de auditoría interna?		X			4
346	¿Se acatan las recomendaciones de auditoría interna?		X			4
347	¿Cumple el Auditor interno únicamente con las tareas propias de su función?		X			4
348	¿Participa el Auditor Interno en la formulación del plan estratégico?		X			4
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 12 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	**PREGUNTAS**	**SI**	**NO**	**N/A**	**OBSERVACIONES**	**RIESGO**
349	¿Participa el Auditor Interno en la toma física de los inventarios y en el proceso de baja de los mismos?		X			**4**
350	¿Están debidamente organizados y archivados los papeles de trabajo de la Unidad de Auditoría Interna?		X			**4**
351	¿Tiene el Auditor Interno acceso sin restricciones a la información y documentos de la entidad, en el momento que crea conveniente?		X			**4**
352	¿El informe de Auditoría Interna incluye su opinión sobre el cumplimiento de los controles para evitar el lavado de dinero?		X			4
353	Se realizan auditorías externas anuales a los estados financieros?		X			1
354	¿El Auditor Externo es designado por la Asamblea General de Socios?		X		Por el Consejo de Adm.	3
355	¿El Auditor Externo se encuentra calificado por el organismo de control pertinente?		X			1
356	¿Los informes del Auditor externo son conocidos por los Consejos de Administración y Vigilancia, en forma simultánea al conocimiento de gerencia?		X		Se envía copias al Consejo de Vigilancia	3
357	¿El Consejo de Vigilancia realiza el seguimiento de las observaciones y recomendaciones presentadas por el Auditor Externo?		X			3
358	¿La gerencia suscribe la carta de presentación aceptando la responsabilidad por la elaboración y contenido de la información presentada para la revisión y verificación del Auditor Externo?		X			3
359	¿El último ejercicio auditado por un auditor externo obtuvo un informe calificado (limpio, razonable, sin salvedades?		X			3
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 12 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN						2,12
360	¿El Consejo de Administración está conformado por socios que tengan conocimientos y/o experiencia en administración financiera?		X		No todos	3
361	¿Los miembros del Consejo de Administración se encuentran habilitados por el organismo de control?	X				1
362	¿El Consejo de Administración recibe, discute y se pronuncia sobre los informes emitidos por la gerencia?	X				1
363	¿El Consejo de Administración aprueba el presupuesto del ejercicio económico?	X				1
364	¿El Consejo de Administración trata y resuelve sobre las modificaciones al presupuesto?	X				1
365	¿El Consejo de Administración Nombra y remueve con causa justa al Gerente?	X				1
366	¿El Consejo de Administración sanciona a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias?	X			A veces no lo hace	3
367	¿El Consejo de Administración fija el monto de protección que debe adquirir la cooperativa ante sus riesgos de operación?	X				2
368	El Consejo de Administración fija las cauciones a los funcionarios que determine y por el monto que estime pertinente?	X				2
369	¿El Consejo de Administración elabora conjuntamente con la gerencia el Plan Operativo y lo somete a consideración de la Asamblea General?	X				1
370	¿El Consejo de Administración presenta para aprobación de la Asamblea General los estados financieros y su informe de labores?	X				1
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 12 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	**PREGUNTAS**	**SI**	**NO**	**N/A**	**OBSERVACIONES**	**RIESGO**
371	¿El Consejo de Administración resuelve en última instancia las peticiones de los socios, una vez que el Gerente se Haya pronunciado?	X				1
372	¿El Consejo de Administración recibe, discute y se pronuncia sobre los informes de los comités?	X				1
373	¿El Consejo de Administración Trata y actualiza con periodicidad razonable la normativa interna?	X			Solo el reglamento de crédito	3
374	¿El Consejo de Administración ha definido el código de conducta institucional y lo predica con el ejemplo, respetando sus normas en todo momento?		X			3
375	¿El Consejo de Administración ha definido procedimientos que eviten prácticas que favorezcan a sus miembros, en lo relacionado a tasas de interés preferencial, concesión de operaciones activas sin garantías suficientes?		X			4
376	¿El Consejo de Administración verifica que no hayan recibido gratificaciones los directivos con el objeto de aprobar operaciones activas y contingentes o la contratación de determinados servicios?		X			3
377	¿Se verifica que las decisiones impulsadas por los miembros del Consejo de Administración no presenten conflictos de interés?	X			En algunos casos no se verifica	2
378	¿El Consejo de Administración analiza las recomendaciones de los auditores, y promueve su cumplimiento?		X		Solo analiza y no comunica	3
379	¿El Consejo de Administración analiza mensualmente los estados financieros trata y resuelve sobre las variaciones?	X				1
380	¿El Consejo de Administración analiza mensualmente mente las variaciones de todas las cuentas de patrimonio?		X			4
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 12 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	RIESGO
381	¿El Consejo de Administración analiza informes sobre las inversiones y el nivel de riesgo que estas representan?	X				3
382	¿El Consejo de Administración ha designado una comisión de calificación activos de riesgo y constitución de provisiones?		X			4
383	¿La Comisión de Calificación emite un reporte mensual de la calificación de riesgo y constitución de provisiones?		X			2
384	¿El Consejo de Administración conoce y expresa su conformidad con las provisiones establecidas por la Comisión de provisiones constituidas?		X			2
385	¿El Consejo de Administración aprueba y/o dispone la revisión de provisiones constituidas?		X		Lo hace el gerente	2
CONSEJO DE VIGILANCIA						**2.42**
386	¿Los miembros del Consejo de Vigilancia, son personas con aptitudes en actividades de control?		X		Solo una persona conoce de control	2
387	¿Se han capacitado los miembros del Consejo de Vigilancia en actividades de control?		X			3
388	¿El Consejo de Vigilancia tiene acceso a toda la información que requiere para ejercer su función?	X			Pero no lo hace	3
389	¿El Consejo de Vigilancia tiene independencia del Consejo de Administración, o sea no está subordinado a éste?	X				1
390	¿El Consejo de Vigilancia recibe todas las resoluciones del Consejo de Administración para pronunciarse sobre su legitimidad, sin efecto suspensivo, y para vigilar su cumplimiento?		X		A veces le envían	3
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 13 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Nº	**PREGUNTAS**	**SI**	**NO**	**N/A**	**OBSERVACIONES**	**RIESGO**
391	¿El Consejo de Vigilancia se reúne con la periodicidad necesaria para tratar y conocer la marcha de la cooperativa y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales?		X		Se reúne una vez por mes	3
392	¿El Consejo de Vigilancia conoce y vela por el cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la auditoría interna y externa y las disposiciones de la Superintendencia de Bancos?	X			A veces no lo hace	3
393	¿El Consejo de Vigilancia informa a la Asamblea General sobre el cumplimiento del plan operativo y los objetivos estratégicos?	X				2
394	¿El Consejo de Vigilancia, informa a la Asamblea General sobre el cumplimiento del presupuesto?		X		Lo hace el presidente de la cooperativa	2
395	¿El Consejo de Vigilancia informa a la Asamblea General sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativa de aplicación obligatoria?		X			3
396	¿El Consejo de Vigilancia informa a la Asamblea General sobre la gestión del Consejo de Vigilancia y del Gerente, observando si han efectuado su función en beneficio propio?		X		Muy rara vez	2
397	¿El Consejo de Vigilancia exige la realización de auditorías externas anuales?	X			No lo ha hecho por escrito	2
ELABORADO POR: S. M. S	**REVISADO POR:** M. CH				**FECHA:** 13 - 12 - 2010	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA"

HOJA DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

Componente:	**AMBIENTE DE CONTROL**			
ELEMENTOS	**Riesgo promedio**	**Promedio Ponderado**	**Calificación del Riesgo**	**Resultados**
VALORES ÉTICOS Y DE CONDUCTA	2,2	220	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	2,4	240	Riesgo moderado Bajo	SCI confiable
AMBIENTE DE CONTROL	2,67	267	Riesgo Moderado Alto	SCI no confiable
FILOSOFIA ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES	3,00	300	Riesgo Alto	SCI no confiable
SELECCIÓN DE PERSONAL	2,67	267	Riesgo Moderado Alto	SCI no confiable
MOTIVACIÓN E INCENTIVOS	2,33	233	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
ADMINISTRACIÓN DE SANCIONES	2,2	220	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
HORARIO DE TRABAJO	1,8	180	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
ADMINISTRACIÓN DE VACACIONES	2,25	225	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
CAPÁCITACIÓN	2,43	243	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
MANEJO DE CONFLICTOS	1,4	140	Riesgo bajo	SCI efectivo
TOTAL	**25,35**	**2535**		
CALIFICACIÓN DEL COMPONENTE:				
PROMEDIO DEL COMPONENTE	**2,30**	**230**	**Riesgo Moderado Bajo**	**SCI confiable**

Elaborado Por: ***Las autoras***

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA"

HOJA DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

Componente:	**EVALUACIÓN DEL RIESGO**			
ELEMENTOS	**Riesgo promedio**	**Promedio Ponderado**	**Calificación del Riesgo**	**Resultados**
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS GLOBALES	3,29	329	Riesgo Alto	SCI no confiable
FACTORES EXTERNOS	2,33	233	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
FACTORES INTERNOS	1,86	186	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
RIESGO DE MERCADO	1,92	192	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
RIESGO DE CRÉDITO	2,41	241	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
RIESGO DE LIQUIDEZ	2,47	247	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
RIESGO LEGAL OPERATIVO	2,19	219	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
TOTAL	**16.47**	**1647**		
CALIFICACIÓN DEL COMPONENTE:				
Promedio del Componente	**2,35**	**235**	**Riesgo Moderado Bajo**	**SCI confiable**

Elaborado Por: ***Las autoras***

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA"
HOJA DE RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

Componente:	**ACTIVIDADES DE CONTROL**			
ELEMENTOS	**Riesgo promedio**	**Promedio Ponderado**	**Calificación del Riesgo**	**Resultados**
CONTABILIDAD	1,29	129	Riesgo Bajo	SCI efectivo
PRESUPUESTO	2,30	230	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS	1,28	128	Riesgo Bajo	SCI efectivo
INVERSIONES	1,5	150	Riesgo Bajo	SCI efectivo
CUENTAS POR COBRAR	1,75	175	Riesgo Bajo	SCI efectivo
ACTIVOS FIJOS	1,76	176	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
CAPTACIONES EN AHORROS	1,78	178	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
CAPTACIONES A PLAZO FIJO	1,5	150	Riesgo Bajo	SCI efectivo
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	1,5	150	Riesgo Bajo	SCI efectivo
PATRIMONIO	2	200	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
TOTAL	**16,66**	**1666**		
CALIFICACIÓN DEL COMPONENTE:				
Promedio del Componente	**1,67**	**167**	**Riesgo Moderado Bajo**	**SCI efectivo**

Elaborado Por: ***Las autoras***

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA"

HOJA DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Componente:	**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**			
ELEMENTOS	**Riesgo promedio**	**Promedio Ponderado**	**Calificación del Riesgo**	**Resultados**
NORMATIVIDAD INTERNA	2,65	265	Riesgo Moderado Alto	SCI no confiable
ARQUITECTURA DE HARDWARE Y SOFTWARE	2,2	220	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2,00	200	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
SEGURIDAD FÍSICA DE LA INFORMACIÓN	1,2	120	Riesgo Bajo	SCI efectivo
SEGURIDAD LOGICA DE LA INFORMACIÓN	1,5	150	Riesgo Bajo	SCI efectivo
TOTAL	**9,55**	955		
CALIFICACIÓN DEL COMPONENTE:				
Promedio del Componente	**1,91**	**191**	**Riesgo Moderado Bajo**	**SCI confiable**

Elaborado Por: ***Las autoras***

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA"

HOJA DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Componente:	**MONITOREO Y CONTROL**			
ELEMENTOS	**Riesgo promedio**	**Promedio Ponderado**	**Calificación del Riesgo**	**Resultados**
ACTIVIDADES DE MONITOREO OPERACIONAL	2,00	200	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
AUDITORIA INTERNA	3,50	350	Riesgo Alto	SCI no confiable
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	2,12	212	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
CONSEJO DE VIGILANCIA	2,42	242	Riesgo Moderado Bajo	SCI confiable
TOTAL	**10,04**	**1004**		
CALIFICACIÓN DEL COMPONENTE:				
Promedio del Componente	**2,51**	**251**	**Riesgo Moderado Alto**	SCI no confiable

Elaborado Por: ***Las autoras***

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" HOJA RESUMEN DE CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO					
N.-	**COMPONENTES**	**Riesgo promedio**	**Promedio Ponderado**	**Calificación del Riesgo**	**Resultados**
1	AMBIENTE DE CONTROL	2,30	230	Riesgo Moderado Bajo	SCI Confiable
2	EVALUACIÓN DEL RIESGO	2,35	235	Riesgo Moderado Bajo	SCI Confiable
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	1,67	167	Riesgo Bajo	SCI Confiable
4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1,91	191	Riesgo Moderado Bajo	SCI Confiable
5	MONITOREO Y CONTROL	2,51	251	Riesgo Moderado Alto	SCI no confiable
	TOTAL	**10,74**	**1074**		
Calificación del Riesgo del Control Interno de la Cooperativa COAC-CREA LTDA.					
	CALIFICACIÓN	**2,15**	**215**	**Riesgo Moderado Bajo**	**SCI Confiable**

Elaboración: ***Las autoras***

MATRIZ DE CALIFICACIÓN

CALIFICACIÓN DEL RIESGO	**PUNTOS**	**INTERPRETACIÓN**
Riesgo alto	300 – 400	SCI. No confiable
Moderadamente Alto	251 – 299	SCI No confiable
Moderado Bajo	176 – 250	SCI Confiable
Bajo	100 – 175	SCI Efectivo

Elaboración. ***Las Autoras***

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

AUDITORIA DE GESTION

P - E
1 - 12

FASE: II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

1.- MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COAC-CREA Ltda.", se realizó en cumplimiento al proyecto de tesis aprobado, previo a optar el Grado de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría, Contador Público-Auditor, y a la Orden de Trabajo Nº 001 del 22 de Julio del 2010, conferido por el Supervisor y Director de Tesis.

2.- OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Los objetivos que persigue la auditoría son:

- Verificar la propiedad, veracidad y legalidad de las operaciones administrativas y de gestión de la entidad.
- Examinar el cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias vigentes que rigen la vida jurídica de la cooperativa.
- Comprobar el cumplimiento de los objetivos institucionales de conformidad al plan operativo de la cooperativa a través de la aplicación de indicadores.

3.- ALCANCE

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COAC-CREA Ltda.", cubrirá las operaciones administrativas y de gestión de los diferentes

unidades administrativas, por el periodo comprendido entre el 1ro de enero al 31 de diciembre del año 2009.

4. BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC-CREA, es una institución sin fines de lucro, que fue creada mediante acuerdo ministerial No: 2876 de fecha del 31 de diciembre de 1964. El 10 de abril del 2008, a través de una Reforma Estatutaria de la Asamblea General de Socios, COAC-CREA abre sus servicios al público en general, constituyéndose en una empresa social financiera privada, sus operaciones se basan en la Ley y Reglamento General de cooperativas, En el Estatuto, Reglamento Interno, y más disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

5. ESTRUCTURA ORGÁNICA

El Gobierno, Dirección, Administración y Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COAC-CREA Ltda.”, está conformado por los siguientes organismos:

NIVEL DIRECTIVO

Este nivel está representado por la Asamblea General de Socios, que a la fecha de realización del presente trabajo cuenta con 2960 socios: 2689 socios activos y 271 socios inactivos.

P – E
3 - 12

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Presidente : Abg. Fabián Andrés Jaramillo Carbajal
Vocal : Ing. Pedro Guerrero
Vocal : Econ. Eduardo Zúñiga Cabrera
Vocal : Ing. Patricio Peralta
Vocal : Ing. Boris Pérez Idrovo
Vocal : Sr. Edgar Veintimilla Palacios
Vocal : Ing. Gabriel Ortiz Vázquez
Vocal : Ing. Raúl Vega González.
Vocal : Ing. Guillermo González.
Actúa como Secretaria: Sra. Lorena Cabrera

NIVEL EJECUTIVO

Está representado por:
Presidente : Abg. Fabián Andrés Jaramillo Carbajal
Gerente : Ing. Patricio Barsallo

NIVEL ASESOR

CONSEJO DE VIGILANCIA
Presidente : Econ. Mercedes Fajardo Noritz.
Secretaria : Srta. Carmen Pacurucu Lafebre
Vocal : Srta. María Cecilia León
Vocal : Sr. Jaime Loja
Vocal : Ing. Enma Cáceres

NIVEL OPERATIVO

Lo integran los Departamentos de Cajas, Créditos, Contabilidad, servicio al cliente, informática, negocios, riesgos

P – E
4 - 12

6. FINANCIAMIENTO

Todas las actividades de la entidad están financiadas con los aporte de los socios, intereses generados en el otorgamiento de crédito y de las comisiones por los servicios prestados.

7. OBJETIVOS Y PRINCIPIO DE LA ENTIDAD

Objetivos:

- Fomentar el Ahorro
- Otorgar préstamos a sus asociados
- Brindar asistencia social a sus afiliados en caso de calamidad doméstica comprobada.
- Contar y/o prestar los servicios de seguros de vida, y accidentes personales y otros que se consideren necesarios.
- Prestar ayuda económica mediante la implementación del servicio de fondo mortuorio
- Fomentar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados.
- La cooperación económica y social entre sus asociados y para este fin realizará las siguientes actividades recibir certificados de aportación, ahorros y depósitos de inversión; realizará además todas aquellas operaciones necesarias para el desarrollo de la operación financiera.

Principios que Rigen en la Cooperativa

a) Adhesión y retiro voluntario
b) Control democrático: un socio un voto

P – E
5- 12

c) Distribución de los excedentes sociales en proporción a las operaciones efectuadas por el socio.

d) Neutralidad Política religiosa y racial

e) Fomento a la cooperación cooperativista

f) Igualdad de derechos y obligaciones de los socios

g) Interés limitado sobre los certificados de aportación que en ningún caso será mayor al 6% anual.

h) Autonomía e independencia en su gestión

8. FECHA DE INICIACIÓN

El trabajo de la auditoría de gestión iniciará el 22 de Julio del 2010.

9. TIEMPO

El tiempo requerido para la ejecución de este trabajo será de noventa (180) días laborables contados a partir de la fecha de la orden de trabajo.

10. PRODUCTO A OBTENERSE

Al final de la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COAC-CREA Ltda.", se presentará un informe, el mismo que contendrá, comentarios, conclusiones y recomendaciones.

……..	……..…….
Srta. Sara Maldonado	Dr. Manuel Chamba A. Mg Sc.
JEFE DE EQUIPO	**SUPERVISOR**

P – E
6 - 12

MATRIZ DE IDENTIFICACION DE RIESGOS

RIESGO	DESCRIPCION	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO
DEPARTAMENTO DE CAJAS				
ERROR y/u OMISIÓN	Posibilidad de equivocación en la recepción y entrega del dinero al usuario.	Cajeras	Falta de experiencia o capacitación	Pérdidas económicas
	Posibilidad de error en el cuadre de cajas y custodios del dinero.	Jefe de caja	Falta de reglamento de Cajas	Pérdidas económicas
	Posibilidad de Asaltos y hurtos en ventanillas.	Gerencia	Falta seguridades Pólizas de Protección.	Pérdidas económicas
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO				
ERROR y/u OMISIÓN	Posibilidad de omisión en la recepción de documentación de respaldo de los créditos concedidos.	Jefe de Crédito	Descuido del funcionario operativo	Cartera Vencida incobrable Pérdidas económicas
	Posibilidad de omisión en el registro de los intereses a cancelar a los socios y clientes.	Jefe Operativo	Falta de experiencia en el manejo de créditos	Sanciones, acciones judiciales.
	Posibilidad de equivocarse en el cálculo de las retenciones de impuestos sobre intereses pagados.	Jefe Operativo	Falta de experiencia y de capacitación.	Sanciones y pérdidas económicas
	Posibilidad de omisión en el cumplimiento de la normatividad para dar créditos vinculados	Gerencia Comisión de Crédito Consejo Ad.	Abuso de Autoridad e inobservancia de de la normatividad.	Sanción por la DNC Pérdida Económica
	Posibilidad de retraso	Jefe de	Descuido,	Alto índice de

DEMORA	en las notificaciones de cobro a los clientes.	Crédito	inoperancia	cartera vencida
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD				
ERROR y/u OMISIÓN	Posibilidad de error en el registro contable de ingresos y egresos	Contadora	Falta de experiencia	Sanciones Tributarias
	Posibilidad de error en la información financiera	Contadora	Mal manejo de paquetes informáticos	Sanciones tributarias
DEMORA	Retraso en la entrega de información financiera a Rentas y Dirección Nacional de Cooperativas	Contadora Gerencia	Falta de experiencia Falta de disposiciones	Sanciones Pérdidas económicas
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE				
ERROR y/u OMISIÓN	Mal registro de Certificados de Depósito o de Libretas de Ahorro	Jefe de Captaciones	Descuido Inexperiencia	Conflictos legales Pérdida económica
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA				
ERROR y/u OMISIÓN	Mala definición de procesos de cálculos informáticos	Jefe de Informática	Inexperiencia del manejo del sistema	Información no confiable e inoportuna
DEMORA	Retraso en la generación de información	Jefe de Informática	Descuido o desconocimiento	Sanciones de los organismos de control
DEPARTAMENTO LEGAL				
ERROR y/u OMISIÓN	Probabilidad de omisión en la revisión de contratos, convenios, documentación soporte de hipotecas	Asesor Jurídico	Falta de experiencia	Pérdidas económicas

Elaboración: *las Autoras*

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" CUADRO DE RESUMEN DE ACTIVIDADES DE ALTO RIESGO		
Componente:	**AMBIENTE DE CONTROL**	
No.	**ACTIVIDAD**	**RIESGO ALTO**
1	Valores éticos y de conducta	- No se han definido los valores éticos y de conducta que deben observarse de manera obligatoria por parte de los integrantes de la cooperativa. - No son comunicados estos valores a través de un manual, un instructivo o un memorando.
2	Selección de personal	- La selección del personal, para la promoción interna o la incorporación de nuevos elementos, se realiza mediantes procesos técnicos e imparciales. - Se efectúan procesos de inducción y entrenamiento para los nuevos empleados
3	Motivación e incentivos	-Se han definido por escrito políticas de incentivos y motivación. -Se cumplen las políticas de motivación en los plazos y condiciones preestablecidas
4	Administración de incentivos	-Se sancionan las inobservancias de los valores éticos y de conducta. - Se encuentra definido en qué casos se puede levantar una sanción y quién está facultado para hacerlo **-** Se comunica las sanciones a la Inspectoría del Trabajo
5	Horario de trabajo	-Las tareas excepcionales que no corresponden a la rutina de la función son solicitadas por escrito.
6	Administración de Vacaciones.	-No se planifica el uso de vacaciones anuales del personal. -No se tiene previsto las suplencias del personal en caso de ausencia temporal por vacaciones
7	Capacitación	-Los directivos de la entidad no reciben capacitación -No se planifica la capacitación de los directivos -no se evalúa el desempeño del personal.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" CUADRO DE RESUMEN DE ACTIVIDADES DE ALTO RIESGO		
Componente:	**EVALUACIÓN DEL RIESGO**	
No.	**ACTIVIDAD**	**RIESGO**
1	Establecimientos de objetivos globales.	-El plan estratégico está mal elaborado. -No participan los funcionarios claves en el establecimiento del plan y de objetivos. -No se hace conocer los objetivos a los funcionarios de la entidad
2	Factores externos	-No existe un plan de contingencia para el caso de un percance en la entidad. -La entidad no está legalmente autorizada para ejecutar operaciones de intermediación financiera, por no estar regulada por la SB.
3	Factores Internos	-El Consejo de Vigilancia no recibe la información sobre los gastos de viaje de los principales directivos y funcionarios.
4	Riesgo de Crédito	-La entidad tiene un manual de crédito desactualizado. -No se verifica el cumplimiento de las políticas de crédito. -No se capacita al personal de crédito sobre formulación y evaluación de proyectos. -Los expedientes de crédito no contienen la información determinada por la SBS. No se confirma los datos de los clientes en las operaciones de crédito -La documentación de los créditos no es revisada por el departamento legal. -No se efectúan avalúos técnicos de las hipotecas -No se efectúan actualizaciones de los avalúos -No hay un registro que permita conocer las garantías entregadas por cada cliente. -No se preparan informes periódicos que señalen la recuperación de los créditos.
5	Riesgo de Liquidez	-El directorio no ha establecidos políticas ni parámetros para evaluar con anticipación las condiciones del riesgo de liquidez -No existen planes de contingencia para medir la liquidez de la cooperativa. -No se define cual es la posición de liquidez -No existe un comité de activos y pasivos.
6	Riesgo Legal Operativo	-Lo formatos de pagarés y contratos no son revisados por el departamento legal.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" CUADRO DE RESUMEN DE ACTIVIDADES DE ALTO RIESGO		
Componente:	**ACTIVIDADES DE CONTROL**	
No.	**ACTIVIDAD**	**RIESGO**
1	Contabilidad	-La entidad no cuenta con espacio físico para el archivo de la documentación contable
2	Presupuesto	-No existen políticas para la elaboración del presupuesto. -No se vincula el presupuesto con el plan operativo. -El presupuesto es no es aprobado antes del inicio del ejercicio económico. -En la elaboración del presupuesto no participan los Jefe departamentales.
3	Administración de seguros	-No se ha designado un comité para la contratación de seguros -No se encuentran asegurados los activos y efectos monetarios -No están aseguradas los valores y garantías recibidas.
4	Cuentas por Cobrar	-No se realizan análisis de cuentas por cobrar -No están claramente definidas los motivos de las cuentas por cobrar.
5	Activos Fijos	-No existe un reglamento que norme el uso de los activos fijos. No existen labores de mantenimientos de los activos fijos -No se delega la custodia de activos fijos a los empleados mediante acta de entrega recepción. -El costo de las mejoras de los activos fijos no es incorporado al bien.
6	Captaciones en Ahorros	-No se concilian mensualmente los mayores con los anexos y kardex de los socios. -No se actualiza periódicamente las direcciones domiciliares de los socios
7	Captaciones a Plazo Fijo.	-No existe un reglamento para captaciones a plazo fijo -No se concilian mensualmente las tarjetas de depósitos con el saldo de contabilidad.
8	Patrimonio	-No se han emitido los certificados de aportación de acuerdo a la ley de Cooperativas. -No se concilian mensualmente los anexos de certificados de aportación con el mayo contable. -No se cumple con los requerimientos de solvencia patrimonial establecido en la Ley.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" CUADRO DE RESUMEN DE ACTIVIDADES DE ALTO RIESGO		
Componente:	**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**	
No.	**ACTIVIDAD**	**RIESGO**
1	Normativa Interna	-No existe un reglamento interno actualizado -No existe un reglamento de adquisiciones -No existe reglamento de préstamos para directivos y funcionarios. -No existe un reglamento de lavado de dinero -No existe un reglamento de calificación de activos de riesgo de constitución de provisiones -No existe un reglamento de sanciones -No existe un manual de manejo y control de liquidez -No existe un catálogo de procesos
2	Arquitectura de hardware y Software	-No existe un control de inventario hardware. -No existe un convenio de reposición inmediata de equipos.
3	Desarrollo de sistemas de información	-No se han establecidos procedimientos para el control de procesamientos y de programación. -No se ha definido procedimientos para la creación de respaldos de la información -No existen estrategias para la protección de los respaldos.
4	Seguridad lógica de la información	-No se cambian las claves en forma periódica -No se han establecido políticas para el uso de computadores personales.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA" CUADRO DE RESUMEN DE ACTIVIDADES DE ALTO RIESGO		
Componente:	**MONITOREO Y CONTROL**	
No.	**ACTIVIDAD**	**RIESGO**
1	Auditoría Interna	-La Cooperativa no cuenta con una unidad de Auditoría Interna.
2	Consejo de Administración	-El Consejo de Administración no ha definidos procedimientos que eviten prácticas que favorezcan a sus miembros en lo relacionado a tasas de interés preferencial, concesión de créditos sin garantía. -El Consejo de Administración no analiza las recomendaciones de auditorías externas y no promueve su cumplimiento -El Consejo de Administración no analiza mensualmente las variaciones de las cuentas de patrimonio.
3	Consejo de Vigilancia	-Los miembros del Consejo de Vigilancia en su mayoría no son personas con aptitudes en actividades de control. -Los miembros del C.V. no han recibidos capacitación en actividades de control. -El C.V. no recibe todas las resoluciones del Consejo de Administración para pronunciarse sobre su legitimidad y cumplimiento. -El C.V. no se reúne con la periodicidad necesaria para conocer la marcha de la cooperativa. -El. C.V. no informa a la Asamblea General sobre el cumplimiento del presupuesto - El C.V. no informa a la Asamblea sobre el cumplimiento de la normatividad de aplicación obligatoria.
		El Consejo de Vigilancia no informa a la Asamblea general sobre la gestión del gerente y presidente.

FASE: III EJECUCION DEL TRABAJO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

PROGRAMA DE AUDITORIA

PAG
1 - 2

Periodo: 1ro. enero al 31 de diciembre del 2009

Auditor : Sara Maldonado

Componente: AMBIENTE DE CONTROL

No.	CONTENIDO	TIEMPO		Elabor. Por:	Ref. P/T
		Estim.	Utiliz.		
	OBJETIVOS Comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias sobre las actividades ejecutadas en este componente. **PROCEDIMIENTOS**				
1	Identifique las Funciones en el Reglamento Interno asignadas al Gerente.	1	1	S.M.S S.P.M	P-T 1-5
2	Verifique el Cumplimiento de las actividades de los servidores del sector administrativo.	1/2	1	S.M.S S.P.M	P-T 2-5
3	Determine la Legalidad de las funciones del Gerente, verificando los trámites realizados.	1	1	S.M.S S.P.M	P-T 3-5

ELABORADO POR: S.M.S	REVISADO POR: M. CH.	FECHA 13 – 12 – 2010

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

PROGRAMA DE AUDITORIA

PAG
2 - 2

Periodo: 1ro. enero al 31 de diciembre del 2009

Auditor : Sara Maldonado

Componente: AMBIENTE DE CONTROL

No.	CONTENIDO	TIEMPO		Elabor.	Ref.
		Estim.	Utiliz.	Por:	P/T
4	Aplique indicadores para evaluar la gestión a base de las funciones del Gerente a) Mecanismos de Control Interno	1/12	1/2	S.M.S S.P.M	P-T 4-5
5	Verifique la veracidad y Legalidad de los procesos utilizados en el control contable y presupuestario	1	1	S.M.S S.P.M	P-T 5-5

ELABORADO POR: S.M.S	REVISADO POR: M. CH.	FECHA: 13 – 12 - 2010

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."
AUDITORIA DE GESTIÓN
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES ASIGNADAS

P-T
1-5

IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES ASIGNADAS AL GERENTE

- Aplicar las políticas y procedimientos que se encaminen en el adelanto de la Cooperativa. Δ
- Liderar al personal a su cargo. Δ
- Preparar los proyectos de desarrollo, planes de actividades, de presupuestos anuales de reglamentos de servicios u otros, de conformidad con los Acuerdos que expida el Consejo de Administración y someterlos a su estudio y aprobación. Δ
- Hacer cumplir el Reglamento Interno de Trabajo y aplicar en efecto las sanciones legales a los empleados de la Cooperativa. Δ
- Velar para que la contabilidad se lleve conforme a los planes aprobados, con base a las prescripciones técnicas contables que determinen las autoridades y a su vez responsabilizarse por el rendimiento correcto y oportuno de los informes sobre la materia. Δ
- Responsabilizarse del envío correcto y oportuno de los informes solicitados por la Superintendencia, Contraloría u otros organismos estatales por efecto de la ley, compromisos, acuerdos o contratos vigentes. Δ
- Las demás que le fije el Consejo de Administración o que sean compatibles con su cargo y no estén asignadas a otros órganos. Δ

Δ = Indagado

ELABORADO POR: S.P.M | **REVISADO POR:** M.CH | **FECHA:** 15 – 12 – 10

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."
AUDITORIA DE GESTIÓN
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009

P-T
2.5

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES ASIGNADAS

IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES ASIGNADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Ing. Patricio Barzallo M.	GERENTE ^
2	Econ. Mauricio Delgado J.	JEFE DE NEGOCIOS ^
3	Cpa. Mgs. Eugenia León M.	CONTADORA ^
4	Sra. María Agusta Sánchez N.	SECRETARIA ^

COMENTARIO

Revisados los registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC-CREA se pudo establecer que en el Sector Administrativo, desempeñan las funciones que se asignan según el Reglamento Interno y en el correspondiente contrato de trabajo, pero no se ha podido conseguir los contratos por cuanto la Administración considera que son documentos de la entidad.

^ = Verificado con documento fuente

ELABORADO POR:S.P.M	**REVISADO POR:** M.CH	**FECHA:**16-12-10

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."
AUDITORIA DE GESTIÓN
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009

P-T
3-5

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
DETERMINAR LA LEGALIDAD DE LAS DECISIONES Y FUNCIONES DEL GERENTE

FUNCIONES DEL GERENTE

COMENTARIO

La Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COAC-CREA Ltda." de la ciudad de Cuenca, está a cargo del Ing. Patricio Barzallo, el mismo que viene desempeñando desde el año 2008, de conformidad con la Junta de Accionistas, las funciones que tiene que desempeñar son varias como se describen en el papel de trabajo:

- Cumple y Hace cumplir las Políticas, Reglamentos y Estatutos de la Cooperativa.
- Dirige y Ejecuta estrategias, planes, proyectos y elabora informes de su gestión.
- Procurar el desarrollo de la entidad.
- Administra los recursos de la Institución.
- Representa Legalmente a la Institución.

CONCLUSIÓN

Revisadas las funciones del Gerente, en el Reglamento Interno de la entidad, esta autoridad cumple con todas las funciones asignadas, aun con aquellas que no son de su responsabilidad, por cuanto la institución ha crecido notablemente en los últimos años.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente, delegar funciones a los diferentes funcionarios de la Cooperativa, para que pueda llevar una administración en la que estén inmiscuidos todas las personas que laboren en la entidad.

C= Determinado

ELABORADO POR: S.P.M	**REVISADO POR:** M.CH	**FECHA:** 17-12-10

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."
AUDITORIA DE GESTIÓN
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009

P-T
4-5

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
ACTIVIDADES DEL GERENTE

INDICADORES PARA EVALUAR LA GESTIÓN

Divulgación y conocimiento de la normativa

$$CN = \frac{\text{Nº Funcionarios Informados}}{\text{Nº Total de Funcionarios}} = \frac{15}{15} = 1 \times 100 = 100\%$$

N

Indicador de Eficacia

$$IEFC = \frac{\text{Nº Funciones Ejecutadas}}{\text{Nº de Funciones Asignadas}} = \frac{90}{90} = 1 \times 100 = 100\%$$

N

Indicador Eficiencia

$$IE = \frac{\text{Nº de Actividades Realizadas}}{\text{Nº de Actividades Programadas}} = \frac{240}{250} = 0{,}96 \times 100 = 96\%$$ N

Indicador de Reuniones para Medir la Calidad del Servicio

$$IRMCS = \frac{\text{Nº Reuniones Realizadas}}{\text{Nº Reuniones Planificadas}} = \frac{140}{200} = 0{,}70 \times 100 = 70\%$$ N

COMENTARIO

Los resultados de la aplicación de los indicadores para establecer el conocimiento de la Normatividad de la Institución, dicen que el 100% de los Funcionarios conocen dicha normatividad; y, sus funciones asignadas han sido ejecutadas con el 100% lo que demuestra eficacia en el desempeño de las mismas.

La eficiencia evaluada en función de las actividades realizadas se cumple en un 96% dado que por motivos ajenos a la institución algunas actividades no se han realizado; en cuanto a la calidad del servicio el indicador demuestra que se ejecutaron un 70% de lo planificado.

N= Analizado

ELABORADO POR: S.P.M	**REVISADO POR:** M.CH	**FECHA:** 18-12-10

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."
AUDITORIA DE GESTIÓN
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009

P-T
5-5

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

VERIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DE LA CONTADORA
COMENTARIO

De acuerdo con el papel de trabajo las funciones asignadas a la contadora de la Cooperativa son varias, pero no se cumplen en un 100% debido a las limitaciones de personal en el área financiera, no tiene auxiliares, por lo que se ha limitado a realizar lo siguiente:

- Registrar y analizar, la documentación que respalda el proceso contable de la entidad.
- Participar en el Diseño, implantación y establecimiento de políticas de control interno.
- Evaluar el proceso contable e implementar modificaciones, ajustes y actualizaciones.
- Efectuar el seguimiento a las principales transacciones financieras que tienen mayor incidencia en los estados financieros.
- Documentar el proceso contable a través de la descripción y elaboración de instructivos para el desarrollo de su operatividad.

^ = Verificado con documento fuente

ELABORADO POR:S.P.M	**REVISADO POR**: M.CH	**FECHA:**19-12-10

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

PROGRAMA DE AUDITORIA

P- T
1 - 2

Periodo: 1ro. enero al 31 de diciembre del 2009

Auditor : Sara Maldonado

Componente: ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	CONTENIDO	TIEMPO		Elabor. Por:	Ref. P/T
		Estim.	Utiliz.		
	OBJETIVOS Comprobar la veracidad y propiedad de las operaciones y el cumplimiento de las disposiciones y normativas de este componente.				
	PROCEDIMIENTOS				
1	Compruebe si la documentación contable se conserva ordenada de manera que sea accesible a su revisión.	1	1	S.M.S S.P.M	P-T 1-4
2	Verifique si se han definido políticas para elaborar un presupuesto.	1/2	1	S.M.S S.P.M	P-T 2-4
3	Verifique si los valores están guardados bajo las debidas seguridades.	1	1	S.M.S S.P.M	P-T 3-4

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	FECHA
S.M.S	M. CH.	19 – 12 – 2010

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

PROGRAMA DE AUDITORIA

P-T
2 - 2

Periodo: 1ro. enero al 31 de diciembre del 2009

Auditor : Sara Maldonado

Componente: ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	CONTENIDO	TIEMPO		Elabor. Por:	Ref. P/T
		Estim.	Utiliz.		
4	Compruebe si las papeletas de depósito son archivadas en lugares que guarden las seguridades necesarias.	1/12	1/2	S.M.S S.P.M	P-T 4-4

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	FECHA:
S.M.S	M. CH.	19 – 12 - 2010

COOPERATIVA DEAHORRO Y CREDITO COAC-CREA Ltda. **AUDITORIA DE GESTIÓN** **01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009** **COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL	P – T 1- 4

DOCUMENTACIÓN CONTABLE

La documentación Contable en la Cooperativa en algunos departamentos se la guarda en una forma ordenada, la misma que es accesible a su revisión; pero en algunos departamentos no se encuentra ordenada y en algunos casos no es archivada.

ELABORADO POR: S.P.M	**REVISADO POR:** M.CH	**FECHA:** 20 – 12 - 10

COOPERATIVA DEAHORRO Y CREDITO COAC-CREA Ltda. **AUDITORIA DE GESTIÓN** **01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009** **COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL	P- T 2-4

PRESUPUESTO

El equipo de trabajo pudo verificar que para la elaboración del presupuesto no existe una planificación ni politicas y lo hacen manualmente, asi mismo pudimos constatar que el presupuesto se lo elabora después del periodo, y no se encuentra vinculado al plan operativo anual por no existir una planificación para elaborar el presupuesto

ELABORADO POR: S.P.M	**REVISADO POR:** M.CH	**FECHA:** 20- 12- 10

COOPERATIVA DEAHORRO Y CREDITO COAC-CREA Ltda. **AUDITORIA DE GESTIÓN** **01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009** **COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL		
PAPELETAS DE DEPÓSITOS El equipo de trabajo pudo comprobar que las papeletas de depósito son archivadas en lugares con todas las seguridades necesarias aunque en forma desordenada. De tal manera que no se puede saber el numero de depósitos captados en una determinada fecha y en un tiempo exacto.		
ELABORADO POR: S.P.M	**REVISADO POR:** M.CH	**FECHA:** 21 – 12 - 10

COOPERATIVA DEAHORRO Y CREDITO COAC-CREA Ltda. **AUDITORIA DE GESTIÓN** **01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009** **COMPONENTE:** ACTIVIDADES DE CONTROL		
VALORES La Cooperativa de Ahorro y Crédito “COAC-CREA Ltda.” de la ciudad de Cuenca, cuenta con una caja fuerte con todas las seguridades en la que se guardan los valores de los socios,		
ELABORADO POR: S.P.M	**REVISADO POR:** M.CH	**FECHA:** 21 -12 -10

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

PROGRAMA DE AUDITORIA

P- T
1 - 2

Periodo: 1ro. enero al 31 de diciembre del 2009

Auditor : Sara Maldonado

Componente: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

No.	CONTENIDO	TIEMPO		Elabor. Por:	Ref. P/T
		Est im.	Utiliz.		
	OBJETIVOS Determinar la existencia y aplicación de la normativa interna así como el correcto flujo de información. **PROCEDIMIENTOS**				
1	Compruebe si la Cooperativa dispone de un reglamento interno actualizado y si los asociados y empleados conocen el contenido de este reglamento.	1	1	S.M.S S.P.M	P-T 1-4
2	Compruebe si los equipos asignados a los empleados han sido entregados mediante acta de entrega recepción.	1/2	1	S.M.S S.P.M	P-T 2-4
3	Determine si existe confidencialidad de las claves de acceso.	1	1	S.M.S S.P.M	P-T 3-4

ELABORADO POR: S.M.S	**REVISADO POR:** M. CH.	**FECHA** 22 – 12 – 2010

COOPERATIVA DEAHORRO Y CREDITO COAC-CREA Ltda.

AUDITORIA DE GESTIÓN

01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

REGLAMENTO INTERNO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "COAC-CREA Ltda." de la ciudad de Cuenca, no cuenta con un reglamento interno establecido, por lo que para su funcionamiento han elaborado unos pocos reglamentos parciales, en los que se encuentran las funciones de los directivos de la entidad y sus empleados; por lo que solamente lo conocen unos pocos funcionarios de la misma.

ELABORADO POR: S.P.M	**REVISADO POR:** M.CH	**FECHA:** 22-12-10

COOPERATIVA DEAHORRO Y CREDITO COAC-CREA Ltda.

AUDITORIA DE GESTIÓN

01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

MATERIALES Y EQUIPOS INFORMATICOS

El Equipo de auditoria pudo comprobar que los materiales y equipos de computación asignados a los empleados de la entidad en algunos casos son entregados bajo un acta de entrega recepción, pero a otros funcionarios seles hace la entrega sin ningún documento de respaldo, por lo que no se sabe a ciencia cierta el equipo y materiales con los que cuenta cada empleado.

.

ELABORADO POR: S.P.M	**REVISADO POR:** M.CH	**FECHA:** 15 – 12 - 10

COOPERATIVA DEAHORRO Y CREDITO COAC-CREA Ltda. **AUDITORIA DE GESTIÓN** **01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009** **COMPONENTE:** INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CLAVES DE ACCESO Los programas con los que trabaja la Cooperativa cuentan con claves de acceso, diferentes para cada departamento, por lo que son confidenciales, es decir cada empleado tiene su clave de acceso para ingresar al sistema, aunque esta debe ser confidencial en algunos casos no lo es, por lo que no la cambian periódicamente.		
ELABORADO POR: S.P.M	**REVISADO POR:** M.CH	**FECHA:** 24 -12-10

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

PROGRAMA DE AUDITORIA

P- T
1 - 1

Periodo: 1ro. enero al 31 de diciembre del 2009

Auditor : Sara Maldonado

Componente: MONITOREO Y CONTROL

No.	CONTENIDO	TIEMPO Est im.	TIEMPO Utiliz.	Elabor. Por:	Ref. P/T
	OBJETIVOS Verificar la Gestión, el cumplimiento de funciones y normatividad por parte de los consejos de administración y vigilancia. **PROCEDIMIENTOS**				
1	Compruebe si la entidad en su organigrama cuenta con una unidad de auditoria interna y si se encuentra funcionando dentro de la entidad.	1	1	S.M.S S.P.M	P-T 1-3
2	Determine si el consejo de vigilancia tiene acceso a toda la información que requiere para ejercer su función.	1/2	1	S.M.S S.P.M	P-T 2-3
3	Compruebe si el consejo de vigilancia informa a la asamblea general sobre el cumplimiento del presupuesto.	1	1	S.M.S S.P.M	P-T 3-5

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	FECHA
S.M.S	M. CH.	25 – 12 – 2010

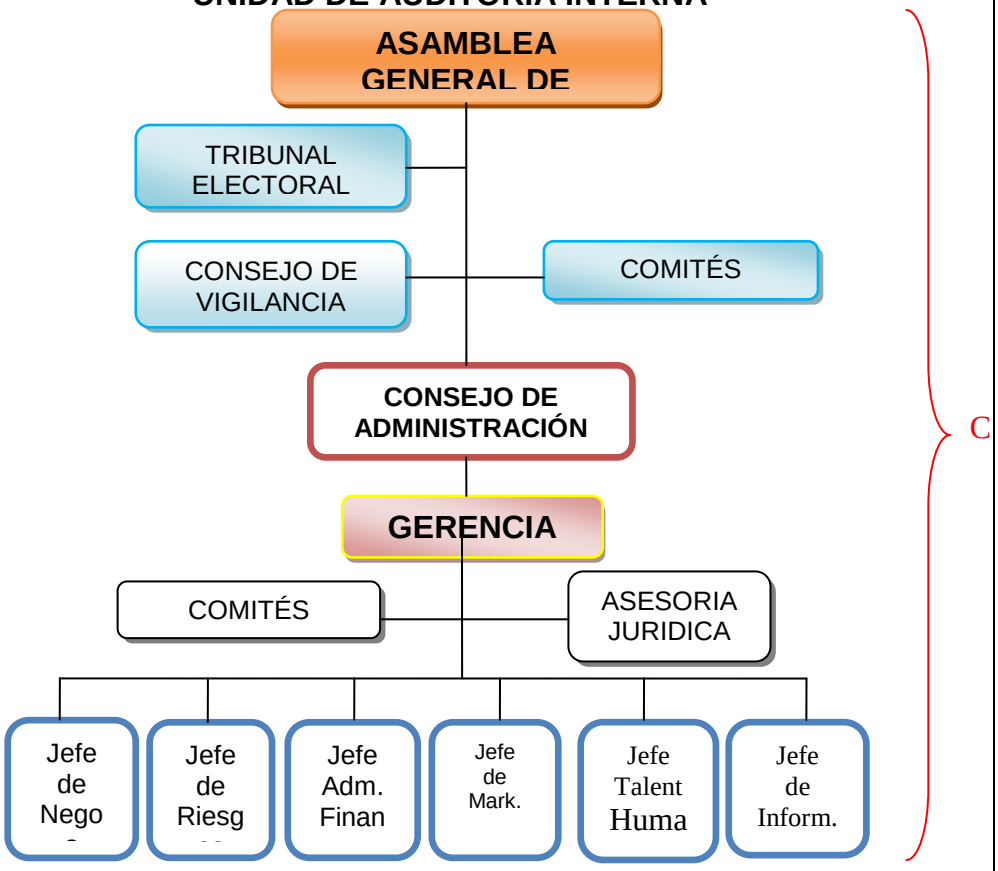
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."
AUDITORIA DE GESTIÓN
01 de enero al 31 de diciembre de 2009

P-T
1-3

COMPONENTE: MONITOREO Y CONTROL

LA COOPERATIVA TIENE UN ORGANIGRAMA

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA



COMENTARIO

Los Asociados y Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COAC-CREA Ltda." de la ciudad de Cuenca, está a cargo del Ing. Patricio Barzallo, el mismo que viene desempeñando desde el año 2008, de conformidad con la Junta de Accionistas, las funciones que tiene que desempeñar son varias como se describen en el papel de trabajo:

c= Determinado.

ELABORADO POR: S.P.M	**REVISADO POR:** M.CH	**FECHA:** 25-12-10

COOPERATIVA DEAHORRO Y CREDITO COAC-CREA Ltda.

AUDITORIA DE GESTIÓN

01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009

COMPONENTE: MONITOREO Y CONTROL

CONSEJO DE VIGILANCIA

FUNCIONES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Son funciones del consejo de vigilancia:

a) Fiscalizar la gestión del directorio. Puede examinar la contabilidad social, los bienes sociales, realizar arqueos de caja, sea directamente o por peritos que designe; recabar informes sobre contratos celebrados o en trámite de celebración, aun cuando no excedan de las atribuciones del directorio. Por lo menos, trimestralmente, el directorio presentará al consejo informe escrito acerca de la gestión social;

b) Convocará la asamblea cuando estime conveniente o lo requieran accionistas conforme al artículo 236;

c) Sin perjuicio de la aplicación del artículo 58, el estatuto puede prever que determinadas clases de actos o contratos no podrán celebrarse sin su aprobación. Denegada ésta, el directorio podrá someterlo a la decisión de la asamblea;

d) La elección de los integrantes del directorio cuando lo establezca el estatuto, sin perjuicio de su revocabilidad por la asamblea. En este caso la remuneración será fija y la duración en el cargo podrá extenderse a cinco (5) años;

e) Presentar a la asamblea sus observaciones sobre la memoria del directorio y los estados contables, sometidos a consideración de la misma;

f) Designar una o más comisiones para investigar o examinar cuestiones o denuncias de accionistas o para vigilar la ejecución de sus decisiones;

g) Las demás funciones y facultades atribuidas en esta ley a los síndicos.

ELABORADO POR: S.P.M	**REVISADO POR:** M.CH	**FECHA:** 25 – 12 - 10

COOPERATIVA DEAHORRO Y CREDITO COAC-CREA Ltda.

AUDITORIA DE GESTIÓN

01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009

COMPONENTE: MONITOREO Y CONTROL

CONSEJO DE VIGILANCIA

CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO

El consejo de vigilancia no informa a la asamblea general sobre el cumplimiento del presupuesto, quien lo hace es el Presidente de la Cooperativa.

ELABORADO POR: S.P.M	**REVISADO POR:** M.CH	**FECHA:** 27 – 12 - 10

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

COMPONENTE : AMBIENTE DE CONTROL

PERÍODO : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

CÉDULA NARRATIVA

C - N
1 -10

DESCONOCIMIENTO DE VALORES ÉTICOS Y DE CONDUCTA POR FALTA DE REGLAMENTACIÓN INTERNA

COMENTARIO:

Condición: El equipo de auditoría pudo verificar que El Consejo de Administración no ha definido los valores éticos y de conducta que deben observar los funcionarios y directivos de la entidad,

Criterio: Se ha incumplido lo determinado en el Art. 33 de la Ley de Cooperativas

Causa: Consecuentemente existe un desconocimiento sobre los valores éticos y de conducta.

Efecto: Lo que ha ocasionado una mala atención a los socios de la cooperativa y un mal ambiente de trabajo.

CONCLUSIÓN: El Consejo de Administración no cumplió con lo establecido en la Ley y Reglamento General de Cooperativas por lo que la entidad no cuenta con un documento donde se estipulen los valores éticos y de conducta para observancia de los funcionarios y empleados.

RECOMENDACIÓN: El Consejo de Administración en cumplimiento de sus funciones deberá definir en un documento los valores éticos y de conducta que deben observar los funcionarios y empleados de la cooperativa, el mismo que debe ser socializado entre los empleados, funcionarios y directivos.

Elaborado Por: S. M. S	**Revisado Por:** M. CH.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

COMPONENTE : AMBIENTE DE CONTROL

PERIODO : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

CÉDULA NARRATIVA

C - N
2 -10

FALTA DE PLANIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN, INCENTIVOS ASÍ COMO DE SANCIONES AL PERSONAL.

COMENTARIO:

Condición: El equipo de auditoría pudo verificar que para la contratación de personal no se ha seguido con un proceso técnico, ni tampoco se cuenta con un manual para la selección e inducción de personal, así como para el cumplimiento de funciones, donde consten las sanciones por el incumplimiento de la normativa; tampoco existe un reglamento de incentivos ni se ha dado capacitación al personal de la cooperativa; las vacaciones que hacen uso los funcionarios y empleados no son planificadas oportunamente, sino que cuando lo requieren ellos se concede esta vacancia,

Criterio: El Art. 33 del Reglamento de la Ley de Cooperativa en su literal e) manifiesta que el Consejo de Administración deberá reglamentar las atribuciones y funciones del gerente y del personal técnico y administrativo.

Causa: Esto se debe al desconocimiento de los directivos sobre las funciones establecidas en la ley y estatuto de la entidad.

Efecto.- Lo que ha ocasionado que la entidad se vea en la necesidad de contratar personal que en muchas de las veces no tiene la debida capacitación para desempeñar dicho cargo, por ende se ha sancionado sin ninguna reglamentación.

CONCLUSIÓN.- El Consejo de Administración no ha cumplido a cabalidad con las funciones establecidas en la Ley de Cooperativas y el estatuto de la cooperativa.

RECOMENDACIÓN.- A los miembros del Consejo de Administración, en cumplimiento de sus funciones deberá reglamentar la selección, contratación, los incentivos y las sanciones para el personal.

ELABORADO POR: S. M. S; S.P. M	**REVISADO POR:** M. CH.	**FECHA:** 20-12-10

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

COMPONENTE : EVALUACIÓN DEL RIESGO

PERIODO : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

CÉDULA NARRATIVA

C - N
3 - 10

Planificación estratégica de la entidad no responde a su necesidades

COMENTARIO

Condición.- De la revisión efectuada por el equipo de auditoría se pudo verificar que el plan estratégico de la COAC-CREA, no está debidamente elaborado, los objetivos estratégicos no son claros; para su elaboración no se toma en cuenta la participación de los jefes departamentales.

Criterio.- Se ha incumplido el literal i) del Art. 33 del Reglamento a la Ley de Cooperativas que determina Elaborar la proforma presupuestaria y el plan de trabajo de la cooperativa

Causa.- Esto se debe a que los miembros del Consejo de Administración no sesionan regularmente conforme lo determina el estatuto de la cooperativa

Efecto.- Lo que ha ocasionado que los funcionarios no conozcan los objetivos que pretende conseguir la entidad, causando confusión entre funcionarios y empleados.

CONCLUSIÓN.- La planificación estratégica no ha sido elaborada bajo políticas presupuestarias previamente elaboradas ni con la participación de los jefes departamentales, ni tampoco ha sido socializada entre los funcionarios y directivos para su fiel cumplimiento, lo que hace que no estén claros los objetivos que desea conseguir la entidad.

RECOMENDACIÓN.- Al Consejo de Administración, para la elaboración del presupuesto deberá hacerlos bajo las directrices de las políticas presupuestarias que para el efecto debe elaborarlas y con la participación de todos los jefes departamentales; así mismo deberá socializar los resultados con todo el personal de la cooperativa con la finalidad que conozcan la directriz de la entidad.

ELABORADO POR:	**REVISADO POR:**	**FECHA:**21-12-10
S. M. S; S.P. M	M. CH.	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

COMPONENTE : EVALUACIÓN DEL RIESGO

PERIODO : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

C - N
4 - 10

CÉDULA NARRATIVA

Operaciones financieras que ejecuta la entidad no se respaldan con un documento legal avalado por la S.B.S.

COMENTARIO:

Condición.- El equipo de Auditoria pudo verificar que la entidad realiza intermediación financiera con el público, captando operaciones en cuentas de pasivos

Criterio.- Se ha incumplido incumpliendo disposiciones legales y reglamentarias estipuladas en la Ley de Instituciones financieras.

Causa.- Esto se debe a que sus directivos no han gestionado para que la entidad pase a control de la Superintendencia de Bancos y Seguros que determina que las entidades que sobrepasen los diez millones de dólares en activos automáticamente deberá pasar a control de la Superintendencia de bancos y Seguros

Efecto.- Ocasionado un riesgo inminente de que pueda ser sancionada por los organismos competentes y causar un perjuicio económico a sus asociados.

CONCLUSIÓN.- Las operaciones sobre captaciones en ahorros y plazo fijo que ejecuta la cooperativa COAC-CREA, no son legítimamente avaladas por la Ley de Instituciones Financieras.

RECOMENDACIÓN.- Al Consejo de Administración, dentro de sus funciones elaborarán un proyecto para entrar a control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el mismo que lo pondrá a conocimiento de la Asamblea General de Socios para su aprobación y luego la Gerencia como representante legal gestionará ante el respectivo organismo competente su aceptación para entrar en este proceso, con la finalidad de legalizar su accionar cotidiano.

ELABORADO POR:	**REVISADO POR:** M.	**FECHA:** 22-12-10
S. M. S; S.P. M	CH.	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

C - N
5 - 10

COMPONENTE : EVALUACIÓN DEL RIESGO

PERÍODO : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

CÉDULA NARRATIVA

Manual de Crédito desactualizado, e incumplimiento de políticas y procedimientos determina riesgo inherente en la entidad

COMENTARIO:

Condición.- De la revisión a la normatividad sobre las operaciones de créditos se pudo evidenciar que el Reglamento y Manual de crédito no se los actualizado por más de tres años, así mismo se pudo evidencia que no se cumple a cabalidad las políticas establecidas en este Reglamento

Criterio.- Se ha incumplido el literal a) del Reglamento de la Ley de Cooperativa que determina que el Consejo de Administración dictará las normas generales de administración interna,

Causa.- Esto se debe a que la Gerencia y el Consejo de Administración no han efectuado esta actividad inherente a ellos.

Efecto.- Motivo por el cual los empleados y socios no conocen a cabalidad sobre el proceso y cobros que les efectúan en esta entidad por las operaciones crediticias que ejecutan.

CONCLUSIÓN: Los créditos que otorga la entidad no cumplen con las disposiciones legales y reglamentarias establecidas en el Manual y Reglamento de Crédito, además este reglamento y manual esta desactualizado.

RECOMENDACIÓN: Al Consejo de Administración, en atención a sus funciones, deberá actualizar el Manual y Reglamento de Crédito y ponerlo en vigencia; por su parte del Consejo de Vigilancia velará por que se cumplan las disposiciones legales establecidas en este reglamento.

ELABORADO POR:	**REVISADO POR:**	**FECHA:**23-12-10
S. M. S; S.P. M	M. CH.	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

COMPONENTE : EVALUACIÓN DEL RIESGO

PERÍODO : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

C - N
6 - 10

CÉDULA NARRATIVA

La falta de políticas y parámetros de medición, no permiten un control adecuado de la liquidez de la cooperativa.

COMENTARIO:

Condición.- Auditoría externa pudo constatar que la COAC-CREA no cuenta con políticas definidas ni parámetros de medición para controlar la liquidez de la entidad conforme lo establecen los indicadores del sector Cooperativo.

Criterio.- Se ha Inobservado expresas disposiciones establecidas por los organismos de control de las entidades cooperativas y Superintendencia de bancos y Seguros.

Causa.- Esto se debe a que el Consejo de Administración no ha elaborado las políticas y parámetros de medición para comparar los resultados de liquidez de la entidad con los del sector cooperativo,

Efecto.- Factores que pueden ocasionar perjuicios económicos a la entidad por las sanciones que se impongan por los organismos control.

CONCLUSIÓN: en la Cooperativa COAC-CREA, no se ha establecido parámetros de evaluación financiera para medir y controlar la liquidez de la institución, por lo que no hay resultados de este importante indicador financiero.

RECOMENDACIONES: La gerencia y el presidente, en atención a sus funciones deberán determinar periódicamente parámetros de medición de la liquidez de la cooperativa, con la finalidad de controlar la liquidez a través de un análisis financiero que efectuarán periódicamente, cuyos resultados serán conocidos por los directivos para la toma de decisiones.

ELABORADO POR:	**REVISADO POR:**	**FECHA:** 26-12-10
S. M. S; S.P. M	M. CH.	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

C - N
7 - 10

COMPONENTE : ACTIVIDADES DE CONTROL

PERÍODO : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

CÉDULA NARRATIVA

ACTIVOS FIJOS Y MONETARIOS NO ASEGURADOS DETERMINAN UN RIESGO PARA LA ENTIDAD.

COMENTARIO

Condición.- Auditoría Externa pudo constatar que los activos y valores monetarios, así como los activos fijos de la cooperativa no se encuentran asegurados con pólizas de protección.

Criterio.- La Ley de Instituciones Financieras dispone que todos los activos tangibles e intangibles de las cooperativas deberá estar asegurados

Causa.- La situación se produce por la falta de decisiones de los directivos para la contratación de estos seguros,

Efecto.- Lo que puede ocasionar que la entidad permanezca en riesgo constante de fraudes, pérdidas de activos por robos o asaltos.

CONCLUSIÓN: Los activos y valores monetarios y activos fijos de la cooperativa están desprotegidos de cualquier percance que pueda ocasionase, por lo que no cuentan con pólizas de protección.

RECOMENDACIÓN: la gerencia conjuntamente con la presidencia deberán asegurar los valores monetarios así como los activos fijos, para lo cual contratarán con una aseguradora las respectivas pólizas de protección para cada caso contra posibles percances, con la finalidad de dar seguridad a los recursos depositados por los asociados.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	FECHA:27-12-10
S. M. S; S.P. M	M. CH.	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

C - N
8 -10

COMPONENTE : MONITOREO Y CONTROL

PERÍODO : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

CÉDULA NARRATIVA

AUSENCIA DE UNA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA, NO PERMITE UN ADECUADO CONTROL INTERNO EN LA ENTIDAD.

COMENTARIO

Condición.- El equipo de Auditoria pudo constatar que en la COAC-CREA no cuenta con una Unidad de Auditoría Interna que se encargue de verificar que se cumplan con la normatividad interna y externa de la entidad.

Criterio.- Se ha incumplido lo establecido en el Art. 12 del estatuto que determina que la cooperativa dentro de su organización contará con una Unidad de Auditoría Interna par el control de los recursos de la entidad.

Causa.- Lo que ha ocasionado que no exista un eficiente control de las operaciones administrativas y financieras que diariamente se ejecutan en la institución

Efecto.- Al no contar con esta Unidad de Control, se pude caer en la omisión de procedimientos e incumplimientos de la normatividad de la cooperativa y adjudicarse sanciones por la Dirección nacional de Cooperativas.

CONCLUSIÓN: La Cooperativa COAC-CREA no cuenta con una Unidad de Auditoría Interna.

RECOMENDACIÓN: Al Consejo de Administración, deberá organizar la Unidad de Auditoría Interna, y contratar un profesional en la materia para que ejerza las funciones de Auditor Interno.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	FECHA: 28 -12-10
S. M. S; S.P. M	M. CH.	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

C - N
9 -10

COMPONENTE : MONITOREO Y CONTROL

PERÍODO : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

CÉDULA NARRATIVA

FALTA DE PROCEDIMIENTOS EN LAS OPERACIONES VINCULADAS, PONE EN RIESGO A LA ENTIDAD

COMENTARIO:

Condición.- El equipo de auditoría pudo constatar que el Consejo de Administración no ha elaborado políticas y procedimientos relacionados con el otorgamiento de créditos a los funcionarios, directivos y empleados, por lo que se han otorgado créditos a tasas preferenciales a los directivos.

Criterio.- Incumpliendo disposiciones legales contempladas en la Ley de Cooperativas, sobre los principios cooperativos, Igualdad de derechos

Causa.- Esto se debe al desconocimiento de los principios cooperativos por parte de los miembros del Consejo de Administración.

Efecto.- Lo que ha ocasionado que se otorguen créditos a los directivos sin respetar las condiciones de crédito establecidas en el reglamento, poniendo en riesgo la cartera de crédito de la entidad.

CONCLUSIÓN: No se ha reglamentado el otorgamiento de créditos a los funcionarios y directivos de la entidad.

RECOMENDACIÓN: Al Consejo de Administración, que emita las políticas necesarias en base a los principios cooperativos para el otorgamiento de créditos vinculados.

ELABORADO POR:	**REVISADO POR:**	**FECHA**: 27-12-10
S. M. S; S.P. M	M. CH.	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA Ltda."

COMPONENTE : MONITOREO Y CONTROL

PERÍODO : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

C - N
10 - 10

CÉDULA NARRATIVA

INCUMPLIMIENTO EN LAS REUNIONES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

COMENTARIOS:

Condición.- En la revisión a las actas de las sesiones del Consejo de Vigilancia, se pudo constatar que este Organismo de Control no ha sesionado normalmente, como lo determina la ley de Cooperativa

Criterio.- La Ley de Cooperativas en su Art. 33 literal m) en su parte pertinente dice…sesionar una vez por semana,

Causa.- Esto se debe a que el presidente de este consejo no ha convocado normalmente a sesiones de este organismo de dirección.

Efecto.- Lo que ha ocasionado que no se ha legislado normalmente para elaborar la reglamentación interna de la cooperativa como parte de sus funciones.

CONCLUSIÓN: el Consejo de Vigilancia ha incumplido la Ley de Cooperativas, al no reunirse semanalmente.

RECOMENDACIÓN: El presidente del Consejo de Vigilancia deberá convocar a sesiones del Consejo como lo determina la Ley de Cooperativas; esto es una vez por semana, de los cual dejará constancia de las reuniones en un libro de actas.

ELABORADO POR:	**REVISADO POR:**	**FECHA:** 28-12-10
S. M. S; S.P. M	M. CH.	

DISCUSIÓN

g. DISCUSIÓN

MEMORANDUM -001
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Cuenca, Diciembre del 2010

DE: Sara Maldonado AUDITOR JEFE DE EQUIPO
PARA: Ing. Patricio Barsallo. GERENTE DE LA COAC-CREA

Luego de realizada la auditoría de gestión a la entidad, de acuerdo a las normas de auditoría referente a la comunicación de resultados, procedo a comunicar los hallazgos encontrados para su análisis y verificación.

Consideramos también que dentro de 5 días hábiles se pueden presentar los justificativos que se consideren necesarios.

Atentamente

Srta. Sara Maldonado
AUDITOR JEFE DE EQUIPO

Dr. Manuel Chamba A.
SUPERVISOR

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

En la ciudad de Loja, a los 21 días del mes de marzo del año 2011; a partir de las 17 horas, en el local de sesiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC CREA, se constituyen los abajo firmantes con el objeto de dejar constancia de la conferencia final de comunicación de resultados obtenidos en la Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC CREA LTDA, por el periodo 1ro de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

En efecto, en presencia de los abajo firmantes se procedió a dar lectura del borrador del informe, diligencia en la cual se dio a conocer los resultados obtenidos a través de sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado, suscriben la presente:

NOMBRES	CARGOS	FIRMAS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COAC - CREA Ltda.

PROVINCIA DEL AZUAY

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COAC – CREA LTDA.

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION

PERIODO

DEL 02 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

CUENCA – ECUADOR

2010

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA"
INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

CAPÍTULO I:

1.- MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COAC-CREA Ltda.", se realizó en cumplimiento al proyecto de tesis aprobado, previo a optar el Grado de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría, Contador Público-Auditor, y a la Orden de Trabajo Nº 001 del 22 de Julio del 2010, conferido por el Supervisor y Director de Tesis.

2.- OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Los objetivos que persigue la auditoría son:

- Verificar la propiedad, veracidad y legalidad de de las operaciones administrativas y de gestión de la entidad.
- Examinar el cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias vigentes que rigen la vida jurídica de la cooperativa.
- Comprobar el cumplimiento de los objetivos institucionales de conformidad al plan operativo de la cooperativa a través de la aplicación de indicadores.

3.- ALCANCE

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "COAC-CREA Ltda.", cubrirá las operaciones administrativas y de gestión de los diferentes unidades administrativas, por el periodo comprendido entre el 1ro de enero al 31 de diciembre del año 2009.

4. BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA COAC-CREA, es una institución sin fines de lucro, que fue creada mediante acuerdo ministerial No: 2876 de fecha del 31 de diciembre de 1964. El 10 de abril del 2008, a través de una Reforma Estatutaria de la Asamblea General de Socios, COAC-CREA abre sus servicios al público en general, constituyéndose en una empresa social financiera privada, sus operaciones se basan en la Ley y Reglamento General de cooperativas, En el Estatuto, Reglamento Interno, y más disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

5. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Cooperativa "COAC-CREA Ltda.", está estructurada de la siguiente manera:

NIVEL DIRECTIVO.- Este nivel está representado por La Asamblea General de Socios y el Consejo de Administración.
NIVEL EJECUTIVO.- Está representado por el Presidente y Gerente General de la Cooperativa.
NIVEL ASESOR.- Representado por la Asesoría Jurídica; Auditoría externa; Consejo de Vigilancia.
NIVEL DE APOYO.- representado por la secretaría general, contabilidad; así como por las comisiones establecidas para cumplir los encargos que le asignen la Asamblea General y El Consejo de Administración.
NIVEL OPERATIVO.- Lo representan los departamentos de Ahorro y Crédito, cajas, servicio al cliente y captaciones.

6. FINANCIAMIENTO

Todas las actividades de la entidad están financiadas con los aportes de los socios, intereses generados en el otorgamiento de crédito y de las comisiones por los servicios prestados.

7. OBJETIVOS Y PRINCIPIO DE LA ENTIDAD

Objetivos:

- Fomentar el Ahorro
- Otorgar préstamos a sus asociados
- Brindar asistencia social a sus afiliados en caso de calamidad doméstica comprobada.
- Contar y/o prestar los servicios de seguros de vida, y accidentes personales y otros que se consideren necesarios.
- Prestar ayuda económica mediante la implementación del servicio de fondo mortuorio
- Fomentar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados.
- La cooperación económica y social entre sus asociados y para este fin realizará las siguientes actividades recibir certificados de aportación, ahorros y depósitos de inversión; realizará además todas aquellas operaciones necesarias para el desarrollo de la operación financiera.

CAPITULO II

Desconocimiento de valores éticos y de conducta por falta de Reglamentación Interna.

COMENTARIO: El equipo de auditoría pudo verificar que El Consejo de Administración no ha definido los valores éticos y de conducta que deben observar los funcionarios y directivos de la entidad, incumpliendo lo

determinado en el Art. 33 de la Ley de Cooperativas consecuentemente existe un desconocimiento sobre estos valores, lo que ha ocasionado una mala atención a los socios de la cooperativa.

CONCLUSIÓN: El Consejo de Administración no cumplió con lo establecido en la Ley y Reglamento General de Cooperativas por lo que la entidad no cuenta con un documento donde se estipulen los valores éticos y de conducta para observancia de los funcionarios y empleados.

RECOMENDACIÓN: El Consejo de Administración en cumplimiento de sus funciones deberá definir en un documento los valores éticos y de conducta que deben observar los funcionarios y empleados de la cooperativa, el mismo que debe ser socializado entre los empleados, funcionarios y directivos.

Falta de planificación y determinación de políticas de contratación, inducción, incentivos así como de sanciones al personal.

COMENTARIO: Auditoria pudo verificar que la cooperativa para la contratación de personal no cuenta con un reglamento de selección, contratación e inducción de persona, así como para el cumplimiento de funciones, tampoco se cuenta con un manual de incentivos y sanciones que le permita actuar en casos de cumplimientos e incumplimiento de la normativa; en muchas de las veces el personal contratado no tiene la suficiente capacitación para desempeñar dicho cargo, contraviniendo lo establecido en el Art. 33 de la Ley de Cooperativa, esto se debe a la falta de planificación cumplimiento de funciones por parte de los miembros del Consejo de Administración; lo que ha ocasionando retraso en el cumplimiento de las actividades de la entidad.

CONCLUSIÓN.- El Consejo de Administración no ha cumplido a cabalidad con las funciones establecidas en la Ley de Cooperativas y el estatuto de la cooperativa.

RECOMENDACIÓN.- a los miembros del Consejo de Administración, en cumplimiento de sus funciones deberá reglamentar la selección, contratación, los incentivos y las sanciones para el personal.

Planificación estratégica de la entidad no responde a sus necesidades

COMENTARIO: De la revisión efectuada por el equipo de auditoría se pudo verificar que el plan estratégico de la COAC-CREA, no está debidamente elaborado, los objetivos estratégicos no son claros; para su elaboración no se toma en cuenta la participación de los jefes departamentales, incumpliendo lo determinado en las políticas para la elaboración de presupuestos para las entidades cooperativas. Lo que ha ocasionado que los funcionarios no conozcan los objetivos que pretende conseguir la entidad, causando confusión entre funcionarios y empleados.

CONCLUSIÓN.- La planificación estratégica no ha sido elaborada bajo políticas presupuestarias previamente elaboradas ni con la participación de los jefes departamentales, ni tampoco ha sido socializada entre los funcionarios y directivos para su fiel cumplimiento, lo que hace que no estén claros los objetivos que desea conseguir la entidad.

RECOMENDACIÓN.- Al Consejo de Administración, para la elaboración del presupuesto deberá hacerlos bajo las directrices de las políticas presupuestarias que para el efecto debe elaborarlas y con la participación de todos los jefes departamentales; así mismo deberá socializar los resultados con todo el personal de la cooperativa con la finalidad que conozcan la directriz de la entidad.

Operaciones financieras que ejecuta la entidad incumplen disposiciones legales

COMENTARIO: El equipo de Auditoria pudo verificar que la entidad realiza intermediación financiera con el público, captando operaciones en cuentas

de pasivos incumpliendo disposiciones legales y reglamentarias estipuladas en la Ley de Instituciones Financieras, esto se debe a que sus directivos no han gestionado para que la entidad pase a control de la Superintendencia de Bancos y Seguros conforme lo establece esta Ley. Ocasionado un riesgo inminente de que pueda ser sancionada por los organismos competentes y causar un perjuicio económico a sus asociados

CONCLUSIÓN.- Las operaciones sobre captaciones en ahorros y plazo fijo que ejecuta la cooperativa COAC-CREA, no son legítimamente avaladas por la Ley de Instituciones Financieras.

RECOMENDACIÓN.- Al Consejo de Administración, dentro de sus funciones elaborarán un proyecto para entrar a control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el mismo que lo pondrá a conocimiento de la Asamblea General de Socios para su aprobación y luego la Gerencia como representante legal gestionará ante el respectivo organismo competente su aceptación para entrar en este proceso, con la finalidad de legalizar su accionar cotidiano.

Manual de Crédito desactualizado, e incumplimiento de políticas y procedimientos determina riesgo inherente en la entidad

COMENTARIO: De la revisión a la normatividad sobre las operaciones de créditos se pudo evidenciar que el Reglamento y Manual de crédito no se los actualizado por más de tres años, así mismo se pudo evidencia que no se cumple a cabalidad las políticas establecidas en este Reglamento, incumpliendo expresas disposiciones legales del Reglamento de la Ley de Cooperativas en su Art. 33 literal c; esto se debe a que la Gerencia y el Consejo de Administración no han efectuado esta actividad inherente a ellos, motivo por el cual los empleados y socios no conocen a cabalidad sobre el proceso y cobros que les efectúan en esta entidad por las operaciones crediticias que ejecutan.

CONCLUSIÓN: Los créditos que otorga la entidad no cumplen con las disposiciones legales y reglamentarias establecidas en el Manual y Reglamento de Crédito, además este reglamento y manual esta desactualizado.

RECOMENDACIÓN: Al Consejo de Administración, en atención a sus funciones, deberá actualizar el Manual y Reglamento de Crédito y ponerlo en vigencia; por su parte del Consejo de Vigilancia velará por que se cumplan las disposiciones legales establecidas en este reglamento.

La falta de parámetros de medición no permite efectuar el análisis de liquidez.

COMENTARIO: Auditoría externa pudo constatar que la COAC-CREA no cuenta con políticas definidas ni parámetros de medición para controlar la liquidez de la entidad, inobservado expresas disposiciones establecidas por los organismos de control de las entidades financieras, esto se debe a que la Gerencia y presidencia no ha elaborado las políticas y parámetros de medición para comparar los resultados de liquidez de la entidad con los del sector cooperativo, factores que pueden ocasionar perjuicios económicos a la entidad por las sanciones que se impongan por los organismos de control.

CONCLUSIÓN: en la Cooperativa COAC-CREA, no se ha establecido parámetros de evaluación financiera para medir y controlar la liquidez de la institución, por lo que no hay resultados de este importante indicador financiero.

RECOMENDACIONES: La gerencia y el presidente, en atención a sus funciones deberán determinar periódicamente parámetros de medición de la liquidez de la cooperativa, con la finalidad de controlar la liquidez a través de un análisis financiero que efectuarán periódicamente, cuyos resultados serán conocidos por los directivos para la toma de decisiones.

La falta de políticas para la elaboración del presupuesto incide en la elaboración y aprobación del mismo.

COMENTARIO: De la revisión efectuada al presupuesto de la entidad se pudo verificar que para su elaboración no se han determinado políticas internas, tampoco se hace participar en la elaboración a los funcionarios departamentales, lo hacen solo los directivos y el gerente, documento que ha sido aprobado por la Asamblea General en el mes de enero del año económico a ejecutarse; tampoco se ha elaborado el presupuesto de conformidad al plan operativo anual, Incumpliendo lo determinado en el Art. 33 literal i) del Reglamento de le Ley de Cooperativas . Esto se debe a la poca importancia que dan los directivos a esta herramienta de control, lo que ha ocasionado que no se cumplan las metas y objetivos planteados.

CONCLUSIÓN: El Consejo de administración ha incumplido con lo establecido en la legislación para las cooperativas de ahorro y crédito en lo relacionado con la planificación presupuestaria, por lo que la entidad no dirige sus actividades de acuerdo a esta herramienta de gestión.

RECOMENDACIÓN: Al Consejo de Administración, en cumplimiento a sus funciones deberán elaborar el presupuesto tres meses antes de que se inicie el ciclo presupuestario y lo presentará a la Asamblea General para su aprobación.

Activos fijos y monetarios no asegurados determinan un riesgo inherente para la entidad.

COMENTARIO: Auditoría Externa pudo constatar que los activos y valores monetarios, así como los activos fijos de la cooperativa no se encuentran asegurados con pólizas de protección, incumpliendo expresas disposiciones legales emitidas por la Ley de Instituciones Financieras, La situación se produce por la falta de decisiones de los directivos para la contratación de estos seguros, lo que ocasiona que la entidad no esté protegida contra cualquier percance.

CONCLUSIÓN: Los activos y valores monetarios y activos fijos de la cooperativa están desprotegidos de cualquier percance que pueda ocasionase, por lo que no cuentan con pólizas de protección.

RECOMENDACIÓN: la gerencia conjuntamente con la presidencia deberán asegurar los valores monetarios así como los activos fijos, para lo cual contratarán con una aseguradora las respectivas pólizas de protección para cada caso contra posibles percances, con la finalidad de dar seguridad a los recursos depositados por los asociados.

Falta de normativa interna, y procesos de control, no permiten un buen desarrollo de las operaciones

COMENTARIO: Revisada la normativa interna de la COAC-CREA se pudo verificar que los directivos de la entidad no han actualizado y elaborado los siguientes reglamentos: No se actualizado el Estatuto, el Reglamento Interno, El reglamento de Crédito; no cuenta con un reglamento de adquisiciones, de préstamos para funcionarios y directivos, de calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones, de sanciones al personal, manual de control de liquidez, ni cuenta con un catálogo de procedimientos administrativos y contables, incumpliendo lo determinado en el Art. 33 del Reglamento de Cooperativas, situación que se evidencia por la falta de cumplimiento de las funciones por parte de los miembros del Consejo de Administración, lo que repercute en el buen funcionamiento de las operaciones que desarrolla la cooperativa y en la atención a los socios.

CONCLUSIÓN: Los miembros del Consejo de Administración no han actualizado la reglamentación interna, así como no han elaborado ciertos reglamentos de importancia para el funcionamiento de la entidad.

RECOMENDACIÓN: Al consejo de Administración en cumplimiento a sus funciones deberán actualizar los reglamentos existente y normar cierto procedimientos de importancia para la marcha de la cooperativa.

Ausencia de una Unidad de Auditoría Interna, no permite un adecuado control interno en la entidad.

COMENTARIO: El equipo de Auditoria pudo constatar que en la COAC-CREA no se ha organizado una Unidad de Auditoría Interna, lo que ha ocasionado que no exista un eficiente control de las operaciones administrativas y financieras, poniendo en alto riesgo la marcha de la cooperativa

CONCLUSIÓN: La Cooperativa COAC-CREA no cuenta con una Unidad de Auditoría Interna.

RECOMENDACIÓN: Al Consejo de Administración, deberá organizar la Unidad de Auditoría Interna, y contratar un profesional en la materia para que ejerza las funciones de Auditor Interno.

Falta de procedimientos en las operaciones vinculadas, pone en riesgo a la entidad

COMENTARIO: El equipo de auditoría pudo constatar que el Consejo de Administración no ha elaborado políticas y procedimientos relacionados con el otorgamiento de créditos a los funcionarios, directivos y empleados, por lo que se han otorgado créditos a tasas preferenciales a los directivos.

Incumpliendo disposiciones legales contempladas en la Ley de Cooperativas, sobre los principios cooperativos, Igualdad de derechos. Esto se debe al desconocimiento de los principios cooperativos por parte de los miembros del Consejo de Administración. Lo que ha ocasionado que se otorguen créditos a los directivos sin respetar las condiciones de crédito establecidas en el reglamento, poniendo en riesgo la cartera de crédito de la entidad.

CONCLUSIÓN: No se ha reglamentado el otorgamiento de créditos a los funcionarios y directivos de la entidad.

RECOMENDACIÓN: Al Consejo de Administración, que emita las políticas necesarias en base a los principios cooperativos para el otorgamiento de créditos vinculados.

Incumplimiento en las reuniones del consejo de vigilancia

COMENTARIO: En la revisión a las actas de las sesiones del Consejo de Vigilancia, se pudo constatar que este Organismo de Control no ha sesionado normalmente, como lo determina la ley de Cooperativa que en su parte pertinente dice…*sesionar una vez por semana…,* esto se debe a que el presidente de este consejo no ha convocado normalmente a sesiones, lo que ha ocasionado que no exista un control efectivo de las operaciones que se efectúan en la cooperativa

CONCLUSIÓN: El Consejo de Vigilancia ha incumplido la Ley de Cooperativas, al no reunirse semanalmente.

RECOMENDACIÓN: El presidente del Consejo de Vigilancia deberá convocar a sesiones del Consejo como lo determina la Ley de Cooperativas; esto es una vez por semana, de los cual dejará constancia de las reuniones en un libro de actas.

Cuenca, Marzo del 2011

Ing.
Patricio Barzallo
GERENTE DE LA COAC-CREA
Presente.-

De nuestras consideraciones:

Nuestro análisis se realizó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas, estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener evidencia razonable que la información y la documentación examinada, no contenga exposiciones erróneas de carácter significativo.

La evaluación incluye el entendimiento y estudio de cada componente del Control Interno: Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, y el Monitoreo y Control. Además el estudio realizado a los diferentes departamentos. Consideramos que nuestro estudio proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

Debido a la naturaleza de nuestro estudio, los resultados se encuentran en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente trabajo.

Atentamente.

Srta. Sara Maldonado	Dr. Manuel Chamba A.
AUDITOR JEFE DE EQUIPO	**SUPERVISOR**

CONCLUSIONES

h. CONCLUSIONES

Luego de culminado el trabajo de la Auditoria de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COAC-CRA”, de la ciudad de Cuenca, se ha llegado a determinar las siguientes conclusiones.

1. La entidad no cuenta con toda la reglamentación interna requerida para el desarrollo de las operaciones administrativas y financieras debidamente actualizada ni con manuales de procedimientos que permita actuar apegados a la Ley, lo que hace que se haya incumplido con el Estatuto y la Ley de Cooperativas.

2. La planificación estratégica no ha sido elaborada debidamente y con la participación de los jefes departamentales, ni tampoco ha sido socializada entre los funcionarios y directivos, ocasionado el desconocimiento de los objetivos que desea alcanzar la entidad.

3. En la Cooperativa COAC-CREA, no se ha establecido parámetros de evaluación financiera para medir y controlar la liquidez, rentabilidad, el riesgo de cartera y el manejo administrativo y de gestión, por lo que no hay resultados de estos importantes indicadores financieros.

4. La entidad no ha contratado a una empresa para adquirir seguros de protección para los activos y valores monetarios así como para los activos fijos de la cooperativa, los mismos que se encuentran desprotegidos de cualquier percance.

5. Las operaciones sobre captaciones en ahorros y plazo fijo que ejecuta la cooperativa COAC-CREA, no son legítimamente avaladas por la Ley de Instituciones del Sistema Financiero.

6. El Consejo de Administración no ha acatado la normatividad vigente para las cooperativas de ahorro y crédito en lo relacionado con la planificación presupuestaria, por lo que la entidad no dirige sus actividades de acuerdo a esta herramienta de gestión.

7. Dentro de la estructura orgánica de la COAC-CREA, no se ha estructurado una Unidad de Auditoría interna, lo que hace que los controles internos de la entidad no sean confiables.

8. La Cooperativa COAC-CREA en ningún periodo ha realizado una auditoría de gestión, solo ha efectuado auditoría financiera, lo que hace que los funcionarios y directivos no conozcan sobre resultados de la gestión efectuada.

RECOMENDACIONES

i. RECOMENDACIONES

1. Al Consejo de Administración en cumplimiento a las funciones determinadas en el Art. 33 del Reglamento de la Ley de Cooperativas deberán actualizar y emitir toda la reglamentación interna de la cooperativa, con la finalidad que todas las operaciones se manejen apegados a la Ley.

2. Al Presidente y gerente de la entidad, deberán estructurar la planificación estratégica con la participación de todos jefes departamentales, y luego de elaborado harán la socialización con la finalidad de que todos conozcan los objetivos que desea alcanzar la cooperativa.

3. A la contadora, dentro de sus funciones en forma mensual deberá efectuar un análisis financiero, el mismo que permitirá conocer la liquidez, rentabilidad, morosidad y manejo administrativo; para lo cual establecerá los parámetros de evaluación y comparará con los índices del sector cooperativo con la finalidad de que los directivos puedan tomar las medidas correctivas.

4.A los Directivos y gerencia, deberá contratar pólizas de seguros de protección de los activos y valores monetarios; así como para los activos fijos para protegerlos de cualquier percance, así mismo deberán entregar los muebles y enseres a los funcionarios con un acta de entrega recepción.

5. Al Consejo de Administración, dentro de sus funciones elaborarán un proyecto para entrar al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el mismo que lo aprobará la Asamblea General y luego la Gerencia como representante legal gestionará ante el respectivo organismo competente su aceptación con la finalidad de legalizar sus operaciones financieras.

6. Al Consejo de Administración, en cumplimiento a sus funciones deberán elaborar el presupuesto tres meses antes de que se inicie el ciclo presupuestario y lo presentará a la Asamblea General para su aprobación.

7. Los directivos de la Cooperativa “COAC-CREA”, deberá crear dentro de su estructura orgánica la Unidad de Auditoría Interna, ya que es necesario que la entidad cuente con un departamento de control y un auditor interno que se encargue de realizar el seguimiento y evaluación del control interno que se efectúan en la institución

8. Es importante que los directivos de la entidad contraten para que se hagan auditorias de gestión lo que les permitirá conocer de cerca los errores dentro del cumplimiento de la Legislación y en los procedimientos de cada una de las operaciones que ejecuta.

BIBLIOGRAFÍA

j. BIBLIOGRAFÍA

- **COOPERS,** Lybrands, **Manual de Auditoria**, Ediciones Deusto, S. A, 4ta. Edición, 2005.

- **CORPORACIÒN EDI-ABACO**, **Actualización Contable**; Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Efectiva, BASILEA, 2005.

- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, **Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado**; Reformas y Reglamento, Boletín Jurídico N° 37, año 2009.

- CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, **Manual de Auditoria de Gestión,** Quito Ecuador, abril del 2002.

- CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, **Manual de Auditoría Financiera Gubernamental,** Quito, noviembre del 2001.

- **FONSECA, Borja,** René**, Auditoría Interna,** Gestión Financiera y Control, Corporación EDI-ABACO, Quito Ecuador. 1991.

- INTERNET, www.scribd.com/doc/6531467/, **Proceso de Auditoría de Gestión.**

- ILACIF, **Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el Sector Público,** 3ra. Edición, Bogotá Colombia, octubre 1981.

- INTERNET, www.mercadotendencias.com, Los Nuevos Conceptos del Control Interno, Informe COSO.

- MALDONADO, Milton, **Auditoría de Gestión**, 1ra Impresión, Quito Ecuador, 2003.

- **REPORT NATIONAL COMMISSION ON FRUDILENT FINANCIAL REPORTING,** 1987.

ANEXOS

k. ANEXOS

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE CONTROL DE LA COOPÉRATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COAC-CREA LTDA"

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta se la planteado en observancia al plan de tesis y al cumplimiento de los objetivos propuestos como es la de mejorar los procedimientos administrativos y de control. Para su estructura se ha tomado en cuenta los resultados de la auditoría de gestión, que indica la ausencia de una Unidad de Auditoría Interna, la misma que no puede estar alejada de la estructura de la Cooperativa COAC-CREA Ltda.; y que le permitirá a la dirección coordinar el control interno y la evaluación de las actividades que ejecuta la organización en los diferentes niveles administrativos. Consecuentemente la entidad deberá proveer de un recurso humano profesional en la rama de la auditoria

ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORIA

El autor Jorge Lozano N., en su obra Auditoría Interna. su Enfoque Operacional, Administrativo y de Relaciones Humanas; haciendo referencia al servicio que presta a la gerencia la auditoría interna y, relacionando específicamente con su ubicación, manifiesta que la Unidad de Auditoría Interna deberá estar situada orgánicamente dentro de la empresa, en forma independiente, de manera que no se vea imposibilitada a expresar sus opiniones fríamente y con la energía que demanda la situación del problema.

OBLIGACIONES DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

Las obligaciones estarán determinadas en el estatuto, orgánico funcional y reglamentación interno de cada entidad. A más de eso la Unidad de Auditoría Interna deberá coordinar con el Consejo de Vigilancia las actividades de control a cumplir dentro de la organización cooperativa entre ellas tenemos:

1. Ejecutar un plan de trabajo de auditoría interna que comprenda al menos una visita previa a cada uno de los departamentos.
2. Formular informes escritos con los resultados, conclusiones y recomendaciones de cada examen especial y dar a conocer a los directivos de la entidad y si el caso lo amerita adelantar información verbal en caso de emergencia.
3. Revisar los informes de auditoría preparados por los auditores que están bajo su dependencia, los mismos que deberán ser dictaminados por el auditor general antes de presentarlos a los directivos.
4. Realizar los exámenes especiales que solicitaren los directivos.
5. Examinar los informes y formular las recomendaciones necesarias a los departamentos examinados.

ATRIBUCIONES

Las atribuciones de que se halla investida la unidad de auditoría interna, se encuentran establecidas en el estatuto orgánico y en el reglamente interno de cada entidad; así por ejemplo:

Una de las atribuciones que puede estar en el orgánico funcional es que los auditores internos tendrán libre acceso a las oficinas y dependencias de la organización y podrán examinar el contenido de toda la documentación, registros y libros existentes, así como verificar la existencia de sus activos.

FUNCIONES

Anteriormente el auditor interno formaba parte del sistema operativo de la institución, restándole así la independencia del caso para proponer mejoras a las operaciones. Actualmente el auditor interno ha cambiado su posición, su mentalidad y su forma de actuación, convirtiéndose en un verdadero asesor de la alta gerencia, esto es evaluando los procesos y resultados con la finalidad de buscar mejoras sobre las operaciones que debe adoptar la entidad en el futuro. Al hablar de funciones de la unidad de auditoría interna, estas están en relación con el control interno de cada entidad, y se las puede resumir en forma general en los siguientes puntos:

a) Dar confiabilidad al sistema de control interno a través de recomendaciones.
b) Asegurar que los sistemas produzcan información útil y confiable.
c) Aseverar que las operaciones sean realizadas dentro de la oportunidad del caso.
d) Cerciorarse de que las políticas y procedimientos se lleven a la práctica como fueron previstos.
e) Asesorar a la gerencia en la conducción de la empresa.

REQUISITOS

La unidad de auditoría interna está garantizada en todo momento por la organización cooperativa para el debido desempeño de las funciones de auditoría interna, bajo el cumplimiento eficaz de los siguientes requisitos mínimos:

a) Razonable delegación de autoridad por el Consejo de Administración de conformidad con lo dispuesto en el estatuto.
b) Apoyo material y moral, de parte de los directivos.

c) Adecuada dotación de personal calificado.

RECURSO A UTILIZARSE

No se podrá nombrar para un cargo en una unidad de auditoría interna a persona alguna que tenga antecedentes que pongan en duda su ética profesional, o que haya desempeñado, dentro de los cinco años anteriores, funciones financieras o contables en la misma entidad u organismo, o que haya sido sancionado, como director financiero o contador, por mora en la presentación de informes financieros a los organismos de control, dentro de los tres años precedentes a la fecha en que se califiquen sus requisitos para optar el cargo". Los recursos necesarios para la Unidad de Auditoria son:

RECURSOS HUMANOS

Un Auditor Interno Jefe de la Unidad
Dos Auxiliares de auditoria

RECURSOS MATERIALES

2 escritorios
2 sillones giratorios
2 computadores
2 archivadores
2 extensiones con teléfonos
Legislación Actualizada

RECURSOS FINANCEROS Y PRESUPUESTO

Los directivos deberán hacer constar dentro del presupuesto general de la cooperativa, una partida presupuestaria para financiar la creación de la

Unidad de Auditoría Interna. A continuación se presenta un presupuesto de la inversión que se debe realizar para crear esta unidad de control.

INDEPENDENCIA

La Unidad de Auditoría Interna tendrá el máximo grado de independencia. La función del personal de auditoría es la evaluación y juzgamiento, y no participará en los procesos de administración, aprobación, contabilización o adopción de decisiones dentro de la entidad u organismo.

PRSUPUESTO PARA LA CREACIÓN

La Cooperativa deberá insertar en el nuevo presupuesto, los recursos financieros necesarios con la finalidad de poner en marcha esta propuesta.

PRESUPUESTO PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA EN LA COOPERATIVA COAC-CREA			
CANTIDAD	**ARTÍCULOS**	**V/UNITARIO**	**V/TOTAL**
2	Computadores con impresora	900,00	1.800,00
2	Escritorios	60,00	120,00
2	Sillones giratorios	160,00	320,00
2	Archivadores	150,00	300,00
2	Teléfonos	45,00	90,00
2	Sumadoras	65,00	130,00
	Leyes actualizadas		120,00
	Útiles de Oficina		60,00
	SUBTOTAL		2.940,00

RECURSOS HUMANOS			
CANTIDAD	**DETALLE**	**REM/UNIF.**	**ANUAL**
1	Auditor jefe de la Unidad	950,00	11.400,00
1	Auxiliar de Auditoría	450,00	5.400,00
	IESS Patronal $1400 x 11,15%	156,10	1.873,20
	Decimo 4to. Sueldo		528,00
	Décimo 3er. Sueldo		1.400,00
	SUBTOTAL		20.601,20
	TOTAL INVERSIÓN		**23.541,20**

Elaboración: *Las Autoras*

EL AUDITOR INTERNO

El Auditor Interno al desempeñar sus funciones oficiales, actuará independientemente, y sin prejuicios, aplicando sus valores y principio morales y con ética profesional, no deberá dar lugar a que se desarrolle en él un injustificado complejo de superioridad frente a otros funcionarios, ni tampoco habrá de inducirle a incurrir en excesos de autoridad

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES

Bajo la responsabilidad del auditor interno está la de velar por los principales intereses de la institución, así como de realizar una labor de alta calidad profesional apegándose a las normas de auditoría generalmente aceptadas y a la reglamentación interna para las entidades financieras y de cooperativas. Las obligaciones del auditor interno serán las mismas planteadas para la Unidad de Auditoría Interna. Además deberá:

- Conocer acerca de los convenios y contratos que la institución hiciere con otras entidades.
- Mantener vigente y en orden los reglamentos, manuales y demás documentos existentes en la entidad, y velar por su fiel cumplimiento.
- Investigar cualquier caso de importancia que no esté previsto en el programa del cual tuviere conocimiento.
- Comunicar a los Directivos en forma personal o por escrito, siempre que por cualquier motivo tuviere que ausentarse.
- cumplir con profesionalismo su trabajo, con su debida oportunidad, y al menor costo posible.

FUNCIONES Y REQUISITOS

Las funciones que debe cumplir el auditor interno estarán establecidas en el manual orgánico funcional y en el reglamento interno de la institución; y para ejercer el puesto de auditor interno se deberá cumplir con los requisitos que establezcan en el manual orgánico funcional y especialmente deberá ser un profesional que tenga el titulo de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría, así como una vasta experiencia para el auxiliar deberá ser una persona que tenga estudios superiores en contabilidad y auditoría.

PROPUESTA PARA MEDIR LAS OPERACIONES FINANCIERAS

INDICADORES QUE DEBEN SER APLICADOS EN LA COAC-CREA

CALIDAD DE ACTIVOS: (Riesgo de Cartera)

$$\text{Morosidad de la Cartera Bruta} = \frac{\textit{Cartera Vencida}}{\textit{Total de Cartera}} \times 100$$

Determinación de la cartera vencida: (se suman las siguientes cuentas)

1411 + 1412 + 1413 + 1414 + 1414 + 1416 + 1417 + 1418 + 1421 + 1422 + 1423 + 1424 + 1425 + 1426 + 1427 + 1428 **/** definición cartera total 14 **-**1499

$$\text{Provisión de cartera} = \frac{\textit{Provisiones}}{\textit{Cartera Vencida}} \times 100$$

$$\text{Moros. de Cart. Reclas.} = \frac{\textit{Cartera Reclasificada}}{\textit{Total de Cartera}} \times 100$$

$$\text{Cartera Activa} = \frac{\textit{Cartera Reclasificada}}{\textit{Total de Cartera}} \times 100$$

CRÉDITOS: (para sacar el índice de créditos

$$\text{Créditos Ord.} = \frac{\textit{Numero de Créditos Ordinarios}}{\textit{Total de Créditos Otorgados}} \times 100$$

$$\text{Créd. Emerg.} = \frac{\textit{Numero de Créditos Emergentes}}{\textit{Total de Créditos Otorgados}} \times 100$$

ELABORADO POR:	**REVISADO POR:**	**FECHA**: 20- 12 - 2010
S. M. S; S. P. M	M. CH	

Numero de Créditos Comerciales
Créd. Com. = ---------- x 100
Total de Créditos Otorgados

Numero de Créditos Vivienda
Créd. de Viv.= ----------x 100
Total de Créditos Otorgados

INDICADORES PARA MEDIR LA GESTIÓN

Cantidad de Cartera Colocada
Gest. de Capt. = ---------- x 100
Cantidad de Cartera Captada

Número de Socios Ingresados
Increm. de Socio = ----------x 100
Número Total de socios

NDICADORES PARA MEDIR LA LIQUIDEZ

Fondos disponibles
Liquidez = ---------- x 100
Total de Depósitos a Corto Plazo

11 ***/*** (2101 + 2102 + 210305 + 210310)

INDICADORES PARA MEDIR LA RENTABILIDAD

Rendimiento Operativo (ROE)
Rentabilidad = ---------- x 100
Total del Patrimonio

Numero de Créditos Consumo
Créd. de Cons = ---------- x 100
Total de Créditos Otorgados

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	FECHA: 20- 12 - 2010
S. M. S; S. P. M	M. CH	

INDICADORES DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

$$\text{Eficiencia Adm.} = \frac{\textit{Gasto Operacionales}}{\textit{Total de Activos}} \times 100$$

$$\text{Eficiencia Adm.} = \frac{\textit{Gasto Operacionales}}{\textit{Total de Recursos captados}} \times 100$$

$$\text{Eficiencia Adm.} = \frac{\textit{Gasto Operacionales}}{\textit{Total de Recursos captados}} \times 100$$

$$\text{Eficiencia Adm.} = \frac{\textit{Gasto Operacionales}}{\textit{Total de Recursos captados}} \times 100$$

$$\text{Eficiencia Adm.} = \frac{\textit{Gasto de personal}}{\textit{Total de Activos}} \times 100$$

INDICADORES DE EFICIENCIA FINANCIERA

$$\text{Eficiencia. Financiera.} = \frac{\text{Margen Financiero}}{\text{Total de Activos}} \times 100$$

Para determina el margen financiero, se suman:

51 – 41 + 52 + 53 + 54 – 42 – 43 – 44

$$\text{Eficiencia Financiera} = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivo con Costo}} \times 100$$

Activo Productivo = 1103 + 13 + 1401 + 1402 + 1403 + 1404 + 1901

Pasivo Con Costo = 2101 +2103

ELABORADO POR:	**REVISADO POR:**	**FECHA:** 20- 12 - 2010
S. M. S; S. P. M	M. CH	

CUADRO DE ÍNDICES FINANCIEROS BÁSICOS PARA LA COAC-CREA

DETALLE	APLICACIÓN DE LA FÓRMULA	ÍNDICES COAC-CREA	ÍNDICE DEL SECTRO
RIESGO CREDITICIO Cartera Vencida / Cartera Total	Valores tomados del Balance General y PyG	Resulta-dos	8,62%
RENTABILIDAD Resultado del Ejercicio / Activo Total Resultado del Ejercicio / Patrimonio	Valores tomados del Balance General y PyG	Resulta-dos	10.09% 0,94%
LIQUIDEZ Fondos Disponibles / Total Dep. C/P	Valores tomados del Balance General y PyG	Resulta-dos	20,61%
MANEJO ADMINISTRATIVO Gasto Operacionales / Activo Total Gastos de Personal / Activos Total Gastos Operacionales / Margen Financiero Activo Productivo / Pasivo con Costo	Valores tomados del Balance General y PyG	Resulta-dos	10,28% 5,10% 96,03% 132,09
COBERTURA PATRIMONIAL Patrimonio + Resultados / Activo Inmoviliz.	Valores tomados del Balance General y PyG	Resulta-dos	341,09%

NOTA: Los Índices del sector cooperativo serán actualizados cada año

PROPUESTA PARA CALIFICAR LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA

CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO

CATEGORÍAS	PERIODO DE MOROSIDAD EN MESES	
	MAYOR A	HASTA
Riesgo Normal	-	Uno
Riesgo Potencial	Uno	Tres
Deficientes	Tres	Seis
Dudosa recuperación	Seis	Nueve
Pérdida	Nueve	N

CARTERA DE CRÉDITO VIVIENDA

CATEGORÍAS	PERIOD DE MOROSIDAD EN MESES	
	MAYOR A	HASTA
Riesgo Normal	-	Tres
Riesgo Potencial	Tres	Nueve
Deficientes	Nueve	Doce
Dudosa recuperación	Doce	Veinticuatro
Pérdida	Veinticuatro	N

CARTERA DE MICROCRÉDITO

CATEGORÍAS	PERÍOD DE MOROSIDAD EN DÍAS	
	MAYOR A	HASTA
Riesgo Normal	-	Cinco
Riesgo Potencial	Cinco	Treinta
Deficientes	Treinta	Sesenta
Dudosa recuperación	Sesenta	Noventa
Pérdida	Noventa	N

PROPUESTA PARA LA CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN DE RIESGO	% DE PROVISIONES MÍNIMO
Riesgo Normal	“A”	1 %
Riesgo Potencial	“B”	5 %
Deficientes	“C”	20 %
Dudosa recuperación	“D”	50 %
Pérdida	“E”	100 %

ÍNDICE

I. ÍNDICE

CERTIFICACIÓN II
AUTORÍA..... III
DEDICATORIA..... IV
AGRADECIMIENTO..... V

TÍTULO..... 6
RESUMEN CASTELLANO…… 9
RESUMEN EN INGLÉS…… 11
INTRODUCCIÓN…… 13

REVISIÓN DE LITERATURA…… 16
Auditoría.- Concepto…..…..……. 17
Clasificación de la Auditoría …..……..…… 18
Importancia de la Auditoría……..…….. 21
La Auditoría de Gestión ……..…… 22
La eficiencia, efectividad, economía, ética, ecología…..…… 23
Los 12 atributos de la efectividad……..……..…..…… 24
CONTROL INTERNO……..…… 24
Objetivos del Control Interno……. 26
Elementos del C.I…… 26
Clasificación del C.I…….. . 27
COMPONENTES DEL C.I…… 31
Ambiente de Control …….. 31
Evaluación del Riesgo……..…. 33
Actividades de Control…… 34
Información y Comunicación…… 35
Supervisión y Monitoreo……... 37
EL CONTROL DE GESTIÓN…… 38
Elementos de gestión……..…….. 40
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO……..….. 40

Proceso de la Auditoria de gestión…….. 42
FASE I: Conocimiento Preliminar…….…... 42
FASE II: Planificación……..…….. 44
FASE III: Ejecución…….…… 45
FASE IV: Comunicación de resultados……... 48
FASE V: Supervisión y Seguimiento……... 49

MATERIALES Y METODOS

Materiales y Métodos……..……. 52
Técnicas…… 54
Procedimientos……. 54

RESULTADOS

Contexto Institucional……. 56
Organigrama ……..……. 59
Orden de Trabajo…… 66
Notificación……. 68
Hoja de Distribución de Trabajo……. 69
Hoja de Marcas……. 70
Hoja de índices…… 71
Planificación Preliminar.- Guía de Entrevista Previa…… 72
Evaluación de Control Interno ……. 78
Hoja de Resultados de la Evaluación de Control Interno…… 109
Matriz de Calificación de Riesgos …….. 114
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA…… 115
Matriz de Identificación de Riesgos…….. 120
Cuadro de Actividades de Alto Riesgo……. 122
EJECUCIÓN DEL TRABAJO……. 127
Programas de Auditoría de Gestión…….. 127
Cédulas Narrativas Identificación de hallazgos…….. 145

DISCUSIÓN…… 155
Memorándum de Comunicación de Resultados…… 156
Conferencia Final de Comunicación de Resultados……. 157
Informe de Auditoría…… 158

CONCLUSIONES……..…….…… 171

RECOMENDACIONES……. 174

BIBLIOGRAFIA…….. 177

ANEXOS…….. 180
Plan de mejoramiento de los procesos de Control de la--
Cooperativa COAC-CREA…… 181

ÍNDICE……. 194