



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

Proyecto de Investigación Previo a la obtención
del título de Ingeniero en Contabilidad y
Auditoría CPA.

Título del Proyecto de Investigación:
**“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE
LA CARTERA DE CRÉDITO DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
VIRGEN DEL CISNE AGENCIA LA MANÁ, AÑO 2014”**

Autor:

David Paul Escobar Guilcaso

Director del Proyecto de Investigación:

Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **David Paul Escobar Guilcaso**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

David Paul Escobar Guilcaso

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El suscrito, ING. ABRAHAM AUHING TRIVIÑO MSc. docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el egresado: **David Paul Escobar Guilcaso**, previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA., realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE AGENCIA LA MANÁ, AÑO 2014” Bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, MSc.

. Director del Proyecto de Investigación:



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TÍTULO

“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA
CARTERA DE CRÉDITO DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN
DEL CISNE AGENCIA LA MANÁ, AÑO 2014”

**Presentado al Consejo Académico de la Facultad de Ciencia empresariales como
requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría
C.P.A.**

APROBADO POR:

C.P.A. Aida Maribel Palma León M.Sc.

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

C.P.A. Fresia Susana Chang Rizo M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

C.P.A. Mónica María Sandoval Cuji M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – ECUADOR

2016

AGRADECIMIENTO

El autor deja constancia de su agradecimiento a todas las personas e instituciones por la ayuda brindada para la investigación y en especial a mi esposa e hijo por todo su amor y apoyo incondicional brindado en este trabajo.

A mi familia que ha sido el pilar fundamental para poder alcanzar mis objetivos planteados.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo a la Facultad de Ciencias Empresariales, especialmente a los Docentes quiénes supieron guiar con sus sabios conocimientos para ser de mí un profesional capacitado a la sociedad.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

DAVID

DEDICATORIA

A DIOS, quien me dio la fe, por concederme la sabiduría y por ser fuente de inspiración en mis momentos de alegrías y tristezas porque ha estado en cada paso que doy cuidándome y bendiciéndome.

A MIS QUERIDOS PADRES Y HERMANAS, quienes les debo todo en la vida, porque creyeron en mí en cada reto que se me ha presentaba y por sus consejos dignos de reconocimiento y admiración. **A MI ESPOSA** por su amor, apoyo incondicional y por su motivación constante, **A Mi Hijo GERARD** que es pilar fundamental en mí por sus sonrisas y alegrías que me demuestran el valor de la vida, por ellos doy mi mayor esfuerzo cada día para que mis éxitos de hoy sean los suyos mañana.

DAVID

RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto de investigación se desarrolla en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”, dedicada a la intermediación financiera con productos y servicios para la microempresa. A pesar de que la cooperativa cuenta con indicadores financieros muy bien poseionados el problema principal de la empresa radica en la administración de la cartera de crédito que está colocada en la agencia La Maná, la misma que tiene el porcentaje de morosidad por encima de lo permitido, haciendo que el nivel de riesgo aumente, por ende afecta en gran medida a los índices de morosidad que maneja la institución. El objetivo principal de este proyecto se enfoca en disminuir el nivel de riesgo que afecta la administración de crédito de la cooperativa y su gestión, además de que sirva como herramienta para sus directivos en la toma de decisiones, aumentando el control y seguimiento en los procesos crediticios que se maneja internamente. Para lograr lo anteriormente descrito, se recopiló información primaria obtenida por una serie de entrevista con los principales representantes del área de crédito y cobranza que tiene la institución en la agencia La Maná. La principal fortaleza de la empresa es su infraestructura, porque es adecuada y amplia ofreciendo excelente imagen hacia sus clientes y socios lo que le permite tener una buena acogida de los habitantes de la ciudad haciendo que crezca continuamente. De acuerdo a la entrevista realizada a los principales funcionarios de crédito y cobranza de la agencia La Maná se detectó que las políticas internas, manuales de funciones se cumplen en un 70%, se detectaron los riesgos de control interno 14,50%, riesgo inherente 20% y riesgo de detención 10%. A través del desarrollo y revisión de los indicadores de morosidad que ostenta la cooperativa se verifico que tiene una morosidad de 3,09% y en porcentaje de mora de La Maná es del 5,43% afectando y aumentando el nivel de riesgo, para por ultimo emitir un informe final que sirva como herramienta al área de crédito y cobranza para la tomar medidas necesarias para su erradicación.

Palabras claves:

Auditoría, gestión, morosidad, indicadores, crédito, cooperativa, sistema financiero, cartera vencida, cartera en riesgo.

ABSTRACT AND KEYWORDS

This research project is developed in the credit union "Virgen del Cisne" dedicated to financial intermediation with products and services for small business. Although the cooperative has very well positioned financial indicators the main problem of the company lies in the Management of the loan portfolio is placed in the agency La Manna, the same as has the percentage of delinquencies above permitted , making the level of risk increases, thus greatly it affects the NPLs that Manages the institution. The main objective of this project focuses on reducing the level of risk that affects the credit Management of the cooperative and its Management, and serve as a tool for their Managers in decision-making, increasing control and monitoring processes credit is handled internally. To achieve the above-described primary information obtained by a series of interviews with key representatives of credit and collection area that has the institution in the agency La Manna was collected. The main strength of the company is its infrastructure, because it is adequate and comprehensive offering excellent image to its customers and partners allowing you to have a good reception of the inhabitants of the city making it grow continuously. According to the interview with the principal officers of credit and collection agency La Manna was found that internal policies, manuals functions are fulfilled by 70%, the risks of internal control 14,50%, inherent risk is detected 20% and 10% risk of arrest. Through the development and review of delinquency indicators that shows the cooperative verify that's NPL ratio of 3.09% and percentage of arrears of La Maná is affecting 5.43% and increasing the level of risk, for by last issue a final report that will serve as a tool for credit and collection area to take measures necessary for its eradication.

Keywords:

Auditing, Management, delinquency indicators, credit, cooperative, financial system, nonperforming loans, portfolio at risk.

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
CERTIFICACIÓN URKUN.....	iv
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
ABSTRACT AND KEYWORDS.....	ix
CODIGO DUBLIN.....	xivi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Problematización de investigación.....	4
1.1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.1.2. Formulación del problema.....	6
1.1.3. Sistematización del problema.....	6
1.2 Objetivos.....	7
1.2.1. Objetivo General.....	7
1.2.2. Objetivo Específicos.....	7
1.3. Justificación.....	7
CAPITULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
2.1.MARCO CONCEPTUAL.....	10
2.1.1. Auditoría.....	10
2.1.2. Auditoría de Gestión.....	10
2.1.3. Administración de la Cartera de Crédito.....	11
2.1.4. Cartera vencida.....	11
2.1.5. Crédito.....	12
2.1.6. Gestión.....	12
2.2 MARCO REFERENCIAL.....	13
2.2.1. Auditoría de Gestión.....	13
2.2.2 Planificación de Auditoría.....	13

2.2.3 Alcance y enfoque del trabajo	13
2.2.4 Selección y desempeño de los medidores de desempeño.....	14
2.2.5. Planificación y evaluación del plan de gestión.....	14
2.2.6 Administración estratégica.....	15
2.2.7 Método de medición de auditoría de gestión.....	15
2.2.8 Mediciones cualitativas.....	15
2.2.9 Mediciones cuantitativas.....	16
2.2.10 Indicadores de gestión.....	16
2.2.11 Indicadores de gestión y desempeño.....	17
2.2.12 Características de un sistema de control de gestión.....	18
2.2.13. Sistema de control interno bancario.....	18
2.2.14. Evaluación de los componentes de Control Interno.....	18
2.3 MARCO LEGAL.....	20
2.3.1. Código orgánico monetario y financiero.....	20
2.3.2 .Reglamento a la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.....	25
2.3.3 Superintendencia de la Economía Popular y Solidario (SEPS.).....	27
2.3.4 Normas Internacionales de Auditoría (NIA).....	29
CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1 Localización.....	33
3.2. Tipo de Investigación.....	33
3.3. Métodos de Investigación.....	33
3.4. Fuentes de recopilación de información	34
3.5. Diseño de la investigación.....	35
3.6. Instrumentos de investigación.....	36
3.7. Tratamientos de datos.....	36
3.8. Talento humanos y materiales.....	38
CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
4.1. Resultados.....	40
4.1.1 Solicitud de Auditoría de Gestión.....	40
4.1.2 CARTA DE ACEPTACIÓN.....	41
4.1.3 CARTA DE COMPROMISO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	43
4.1.4 CONTRATO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	46
4.1.5 PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	49
4.1.6. PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	55

4.2. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	56
4.2.1 Fase.....	58
4.2.1. Visita a las instalaciones de la cooperativa.....	58
4.2.1.1. Organigrama Institucional.....	61
4.2.1.2. Entrevista	64
4.2.1.3. Cumplimiento de la base legal y manual de crédito de la Cooperativa.....	85
4.2.1.4. Análisis FODA.....	91
4.2.2 Fase II.....	92
4.2.2.1. Cuestionario y Evaluación de Control Interno.....	92
4.2.2.2. Evaluación de control.....	115
4.2.2.3. Hallazgos.....	119
4.2.2.4. Informe de Control Interno.....	137
4.2.3. Fase III Revisión de morosidad mensual.....	143
4.2.3.1. Indicadores de Morosidad.....	145
4.2.3.1. Nivel de riesgo de la cartera de crédito.....	149
4.2.3.2. Encuestas.....	151
4.2.4 Fase IV Informe final de Auditoría de Gestión.....	162
4.3 DISCUSION.....	171
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	173
5.1. Conclusiones.....	174
5.2. Recomendaciones.....	175
CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFIA.....	176
6.1. Referencia bibliográfica.....	177
6.2. Linkografía.....	178
CAPITULO VII ANEXOS.....	180
7.1. Carta de autorización.....	181
7.2. Vista frontal de la Cooperativa.....	182
7.3. Trabajo en campo realizado por el asesor de crédito.....	182
7.4. Solicitud de crédito parte delantera.....	183
7.5. Medio de aprobación parte delantera.....	185

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: Indicadores de Gestión y desempeño.....	17
CUADRO N° 2: Firma Auditora.....	35
CUADRO N° 3: Personal involucrado en la investigación.....	37
CUADRO N° 4: Materiales.....	38
CUADRO N° 5: Recursos materiales de Auditoría.....	52
CUADRO N° 6: Índice de Archivos.....	53
CUADRO N° 7: Marcas de Auditoría.....	53
CUADRO N° 8: Índices de Referencias.....	54
CUADRO N° 9 Reporte mensual de la cartera de crédito.....	143
CUADRO N° 10: Comportamiento grafico de la cartera de crédito.....	144
CUADRO N° 11: Conocimiento de los procesos de cobranza.....	151
CUADRO N° 12: Frecuencia de capacitación.....	152
CUADRO N° 13: Control de movilización.....	153
CUADRO N° 14: Expectativa de la Auditoría de Gestión.....	154
CUADRO N° 15: Indicadores de eficiencia y efectividad.....	155

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Conocimiento de los procesos de cobranza.....	151
GRÁFICO N° 2: Frecuencia de capacitación.....	152
GRÁFICO N° 3: Control de movilización.....	153
GRÁFICO N° 4: Expectativa de la Auditoría de Gestión.....	154
GRÁFICO N° 5: Indicadores de eficiencia y efectividad.....	155
GRÁFICO N° 6: Flujograma de cobranza.....	156
GRÁFICO N° 7: Procedimiento de Gestión de Cobranza.....	157

CÓDIGO DUBLIN

Título	Auditoría de Gestión y su incidencia en la Administración de la Cartera de Crédito de Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia la Mana, año 2014.			
Autor:	Escobar Guilcaso David Paul			
Palabras clave	Auditoría de Gestión	Administración de cartera de Crédito	Indicadores	Nivel de morosidad
Fecha de publicación	Diciembre 2015			
Editorial	Quevedo UTEQ, 2015			
Resumen	<p>La Cooperativa Virgen del Cisne es una sociedad de hecho dedicada a la intermediación financiera. A pesar de que la cooperativa cuenta con indicadores financieros muy bien posesionados el problema principal de la empresa radica en la administración de la cartera de crédito que está colocada en la agencia La Mana, la misma que tiene el porcentaje de morosidad por encima de lo permitido, haciendo que el nivel de riesgo aumente, por ende afecta en gran medida a los índices de morosidad que maneja la institución. El objetivo principal de este proyecto se enfoca en disminuir el nivel de riesgo que afecta la administración de crédito y su gestión, además de que sirva como herramienta para sus directivos en la toma de decisiones, aumentando el control y seguimiento en los procesos crediticios que se maneja internamente.</p> <p>The audit is indeed a society dedicated to financial intermediation with products and services for microenterprises Although the cooperative has good financial indicators posesionados the main problem of the company lies in the administration of the loan portfolio is placed in the agency's Mana, the same as the percentage of arrears is higher than permitted, causing the level of risk increases, thus greatly affects the NPLs which manages the institution. The main objective of this project focuses on reducing the level of risk that affects the credit management of the cooperative and its management as well as to serve as a tool for its managers in decision-making, increasing control and monitoring processes credit that is handled internally.</p>			
Descripción				
URI				

INTRODUCCIÓN

El procedimiento de Auditoría de Gestión se practica en la actualidad en todas las instituciones, consiste en examinar el grado de eficiencia, eficacia y efectividad de los resultados obtenidos. Este proyecto investigativo es de gran importancia, porque se trató sobre la Auditoría de Gestión y su incidencia en la administración de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia la Mana, año 2014.

La Cooperativa es una institución de intermediación financiera con productos y servicios oportunos que contribuye al desarrollo socio-económico de los socios y clientes que la conforman a través de una adecuada y eficiente administración de recursos, que se ha realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, agencia La Mana ubicada en la calle principal Av. 19 de mayo y Manabí de la misma ciudad.

Uno de los principales productos que ofrece esta prestigiosa Institución es el otorgamiento de crédito, que es un préstamo de dinero que la Cooperativa gracias a la captación de depósitos de sus socios y de terceros; contraer préstamos con instituciones financieras nacionales o extranjeras otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a la Institución por todo el tiempo que no tuvo ese dinero, el incumplimiento en los pagos de estos créditos se convierten en mora.

Por esta razón mediante el estudio se logrará conocer las responsabilidades de los funcionarios de la institución financiera y evaluar la administración de la Cartera de Crédito, por ende es muy importante tener en cuenta que si existe una mala gestión puede traer inconvenientes futuros en los altos niveles de morosidad y será perjudicial para la estabilidad de la misma.

El presente Proyecto Investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Capítulo primero, Se encuentra el Marco Contextual de la Investigación que consta de: Problematización. Diagnóstico, Formulación del problema, Sistematización del problema, Objetivo y Justificación encontrados en esta indagación.

Capítulo segundo, Esta el Marco Teórico conformado por: Fundamentación teórica encontrados en libros, Fundamentación conceptual investigados por vario libros, y la Fundamentación legal que fueron adquiridos por páginas web.

Capítulo tercero, Esta la Metodología de la investigación que se encuentra formado por: Localización, Tipos de Investigación, Métodos de Investigación, Fuentes de recopilación de información, Diseño de Investigación, Instrumento de Investigación, Tratamiento de Datos, Recursos Humanos y Materiales, que se ha utilizado para la realización de la misma.

Capítulo cuarto, Contiene la presentación de una Auditoría de Gestión, mediante los procedimientos y fases de auditoría, obteniendo el análisis e interpretación de los resultados y cuestión sobre los procesos realizados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia la “Mana”,

Capítulo quinto, Se establece las Conclusiones y Recomendaciones del Proyecto Investigativo

Capítulo sexto, Se establece la Bibliografía ordenada alfabéticamente e libros, tesis, revistas, páginas Web, documentos de páginas Web, las cuales sirvieron de mucho para llevar a cabo el Proyecto Investigativo

Capítulo séptimo, se encuentra los anexos de la investigación.

CAPITULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

*Si se siembra la semilla con Fe
y se cuida con perseverancia,
solo será cuestión de tiempo
recoger sus frutos.*

Thomas Carlyle

1.1. Problematicación de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

Hoy en día la humanidad vive en una etapa de constante cambio marcada por la globalización, debido a que el mercado no es tan estable como lo era ayer y lo será menos mañana. Estamos en un mundo consumista donde las personas gastan más de lo que pueden pagar y esto hace que todas las instituciones que otorgan crédito asuman elevadísimos riesgos. Una institución financiera cuyo desenvolvimiento depende de la variación de las condiciones de mercado se verá afectada en el futuro, al menos que se tomen medias precautelares eficaces, con herramientas necesarias y aplicables, que nos haga formar parte de esta sociedad globalizada.

El cooperativismo en Ecuador surge como consecuencia de la búsqueda de mejores condiciones de vida de los sectores rurales y marginados de nuestro país teniendo sus principios en la ciudad de Guayaquil en donde se funda las primeras entidades de carácter económico, y social basándose en los principios cooperativos, cuyo regulador actual ha facultado Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS) para que realicen el control de sus actividades y ha dispuesto un reglamento para ser cumplido por todas aquellas cooperativas que al lograr un capital establecido por la ley deban ser sujetas de control por parte de la Subintendencia de cooperativas.

El proyecto se efectuó en la Agencia de La Mana con la finalidad de identificar problemas y desarrollar herramientas que permitan mejorar el rendimiento de la administración de la cartera crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne, la misma que se encuentra estable y tiene indicadores financieros positivos, identificando la agencia situada en La Mana una de mayor incidencia de morosidad.

Diagnóstico

Causas

- Cumplimiento parcial del manual de crédito impuesto por el consejo de administración y vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.
- Deficiente control interno mediante la contratación inadecuada del personal que labora en el departamento de crédito por parte del área de Recursos Humanos.
- Seguimiento incorrecto en los préstamos otorgados por los oficiales encargado de la administración del portafolio crediticio.
- Escases de una Auditoría de Gestión

Efectos

- Créditos analizados de forma incorrecta, aumentando el riesgo en la recuperación del crédito otorgado.
- Ejecución inapropiada del trabajo encomendado.
- Déficit en la liquidez de la cooperativa para el otorgamiento de nuevos créditos y pago de intereses por depósitos realizados.
- Desconocimiento de las debilidades y amenazas de la institución.

Pronóstico

- Al cumplir con la base legal que los órganos de control estipulan permitirá que la cooperativa no tenga ningún problema institucional y contar con un adecuado manual de crédito, ayudará a realizar un mejor análisis y minimizar riesgo.

- Si no se cumple con lo estipulado en el de manual de crédito perjudicará a la recuperación de los préstamos otorgados y esto causará un alto nivel de riesgo y por ende afectará al desempeño de la institución.
- Si no se realiza un análisis de los indicadores de morosidad no se podrá identificar cual es el nivel de riesgo que atraviesa la administración de la cartera de crédito de la cooperativa.
- Al realizar un informe final de auditoría de gestión con eficiencia y eficacia resultaría mayor confiabilidad para el gerente al momento de la toma de decisiones y así obtener éxito en el ámbito empresarial.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cómo incide la Auditoría de Gestión en la administración de la cartera de crédito de Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, Agencia la Mana, año 2014?

1.1.3. Sistematización del problema

- **¿Cuál es grado de cumplimiento de la base legal y manual de crédito de la institución financiera?**
- **¿Cómo evaluar el control interno en el área de crédito para conocer el nivel riesgo de auditoría que presenta mediante el modelo COSO I?**
- **¿De qué manera se podrá medir el nivel de riesgo, mediante el análisis de los indicadores de morosidad para conocer la calidad de cartera?**
- **¿Cómo se podría obtener una opinión relativa sobre la razonabilidad de la cooperativa emitiendo un informe final de auditoría?**

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión en la administración de la cartera de crédito de Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia la Mana, año 2014.

1.2.2. Objetivo Específicos

- Analizar el grado de cumplimiento del manual de crédito a través de la Gestión Administrativa de la Cooperativa.
- Evaluar el control interno en el área de crédito, mediante el modelo COSO I, para conocer el nivel de riesgo de auditoría.
- Identificar el nivel de riesgo, mediante la evaluación de los indicadores de morosidad, para conocer la calidad de la cartera.
- Emitir un informe final de auditoría de gestión, para obtener una opinión relativa sobre la administración de la cooperativa.

1.3. Justificación

A través de este proyecto se pretendió conocer como la incidencia de una auditoría de gestión realizada a la cartera de crédito permite determinar si se cumplen con las obligaciones dentro de la cooperativa Virgen del Cisne, debido a que muchas entidades fracasan por no realizar constantemente una auditoría de gestión que permita conocer la situación actual en la que se encuentren internamente.

La presente investigación proporcionó perspectivas de orientación a la contabilidad y al profesional contable, siendo así una actividad primordial dentro de cualquier negocio, y es su naturaleza informar cómo se encuentra la empresa con respecto a sus utilidades, sus procesos y demás situaciones que se maneja.

Es factible la realización de este proyecto de investigación dentro de la empresa para darles a conocer el grado problemático y a la vez recomendar soluciones dentro del área a tratar, esta evaluación a los Procesos Contables permitirá a la empresa, diseñar y aplicar las debidas correcciones para así obtener un desarrollo eficaz dentro de sus labores financieras y sobre todo una correcta toma de decisiones.

Esta Investigación sirvió para que la empresa tenga constancia sobre las distintas falencias encontradas, con las cuales poder tomar los correctivos necesarios para contribuir al desarrollo administrativo de la empresa.

Se estableció razones metodológicas implementadas para la ejecución de esta investigación, usando bases teóricas factibles para el conocimiento e información que el personal necesita para un nivel de eficiencia más íntegro, esta auditoría tiene como finalidad demostrar el grado de fiabilidad de la situación administrativa en la cartera de crédito para la toma de decisiones correctivas que no afecten a futuro a la Institución.

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

Para las cosas grandes y arduas se necesitan combinación sosegada, voluntad decidida, acción vigorosa, cabeza de hielo, corazón de fuego y mano de hierro.

Jaime Balnes

2.1. MARCO CONCEPTUAL

2.1.1. Auditoría.

((Gutierrez, 2011) indica que el vocablo auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar, y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata, de tal manera que según este criterio podemos establecer una primera gran clasificación de la auditoria diferenciando entre auditoria económica y auditoria especiales (pág. 5)).

((Aumatell, 2012) señala que el termino auditoría lo asociamos de forma genérica a diferentes expresiones o conceptos, misión, función, profesión, informe, balance, diagnostico, evaluación, etc. Auditor es sinónimo de revisar, inspeccionar, controlar o verificar. Podemos referirnos a tantas clases de auditoria como tipos diferentes de revisiones y objetivos asociados existen: de estados financieros, históricos de una sociedad mercantil o administración pública, de un operativo etc. (pág. 1)).

((Hormigo, 2014) manifiesta que la Auditoría es el proceso sistemático encargado de controlar, verificar e inspeccionar una actividad concreta, con el fin de estimar, mediante el contraste de determinada información y documentos, el nivel con que los resultados de tal actividad se adecuan a criterios o normas preestablecidas (pág. 1)

2.1.2. Auditoría de Gestión

((Luna, 2012) expresa que la Auditoría de Gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de dirección (pág. 402).

((Campelo, 2013) enuncia que los motivos que llevan a una organización a realizar una auditoría de formación, tanto interna como externa, pueden ser variados:

organizacionales, estratégicos, etc. Sea cual sea ese motivo, es importante considerar la formación como un elemento esencial para la competencia de los trabajadores en el desarrollo de la empresa; por tanto, es necesario demostrar el valor de la formación y para ello se deben utilizar métodos adecuados de análisis, instrumentos precisos y rigurosos sistemas de valoración (pág. 52).

2.1.3. Administración de la Cartera de Crédito

((Manotas, 2013) demuestra que la administración de la cartera de crédito mediante el análisis de cuadrantes y la descripción de la tendencia que viene marcando la dinámica competitiva que enfrenta el sector cooperativo con actividad financiera muestra que una parte del sector viene haciendo tránsito hacia niveles de riesgos relativo mayor, que deben ser evaluados por las instancias de dirección, para formular acciones que le permitan mejorar en la administración de sus portafolios de carteras de crédito, fortalecer sus esquemas de conocimiento de perfil de riesgo de sus clientes y los procedimientos de los otorgamientos de créditos (pág. 6).

((Rocha, Enero 2015) indica que este programa sin duda contribuye a generar una mayor cultura financiera en las empresas. Las pymes se han dado cuenta de ser transparentes en el manejo de su información financiera es el único camino para que una institución financiera confíe en ellas. Además ahora, son más consciente de la importancia de cuidar su historial crediticio y de evitar el sobreendeudamiento, ya que el poder hacer buena administración del crédito les ayuda a mantener un record positivo y a seguir teniendo acceso a nuevas formas de financiamiento (pág. s/n).

2.1.4. Cartera vencida

La cartera vencida mayor de un año se reclasifica como incobrable y se le da poder al cobrador si es de menor cuantía, caso contrario, el poder es para el profesional del derecho que realice el respectivo cobro judicial (Martinez, 2011, pág. 346).

Saldo del capital impago y no cumplido en las fechas establecidas en el contrato de crédito. La cartera vencida se define en función de los días de retraso (Administracion, 2012).

2.1.5. Crédito

((Eugenia Bahillo Marcos, 2013) manifiesta que es un contrato por el que una entidad financiera pone dinero a disposición del cliente (acreditado o prestatario) hasta un límite señalado y por un plazo determinado percibiendo periódicamente los intereses de la cantidades dispuestas y las comisiones fijadas (pág. 132)).

((Administración, 2012) señala que el activo mediante el cual la cooperativa asume el riesgo de su recuperación. Son recursos que la cooperativa a través de su instrumentación mediante un contrato, documentos vigentes y establecidos por los órganos de control y por la cooperativa, pone a disposición del socio cierta cantidad de dinero, el mismo que deberá ser reintegrado con intereses según los plazos pactados (pág. 7).

2.1.6. Gestión

((Luna, 2012) indica que es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos. En el desarrollo de la dirección empresarial cada día adquiere más importancia en el enfoque de la administración estratégica como elemento clave para el éxito de una empresa, lo cual, a su vez, ha facilitado el enfoque de la auditoría de gestión al disponer de un marco conceptual de las características y el proceso de una buena dirección empresarial (pág. 394)).

((Jesus, 2013) manifiesta que la gestión es un conjunto integrado, como sistema, de acción y estructura, que permiten orientar a la empresa hacia mejores resultados. La gestión está siempre al servicio de la estrategia y en este sentido, es claro que lo denominamos gestión en un sistema que se vincula con el entendimiento de una estrategia planteada y el establecimiento de los medios para alcanzar los objetivos de la empresa, proveyendo los medios para el flujo de información que garantice esa toma de decisiones efectiva (pág. 32).

((Cuatrecasas, 2010) señala que la correcta gestión de la empresa orientada a la calidad, a eficiencia, a la rapidez y a los bajos coste, supondrá tomar como punto de partida de toda actividad empresarial, y sus procesos el cliente final de los productos y servicios de

la empresa y sus requerimientos, y dispones la organización adecuada para que toda esa actividad este directamente encaminada a satisfacer rápida y eficientemente (pág. 40).

2.2 MARCO REFERENCIAL

2.2.1 Auditoría de gestión

Objetivos.- Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se puede señalar como objetivos principales (Luna, 2012, pág. 403):

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

2.2.2 Planificación de Auditoría

La planificación de una auditoria debe poder aportar un preciso calendario de ejecución de todos los trabajos de revisión y de cada una de las tareas de una empresa que tiene como fin primordial servir de evidencia para poder afrontar la redacción del informe de auditoría como documento recapitulado del trabajo llevado a cabo (Joan Pallerola Comamala, 2013, pág. 2).

2.2.3 Alcance y enfoque del trabajo

La auditoría de gestión examina las prácticas de la gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares (Luna, 2012, pág. 403).

Existen principios de gestión generalmente aceptados que estén codificados si no que se basan en las practicas normales de gestión (Luna, 2012, pág. 403).

a.- Auditoría de gestión del sistema financiero.

- Capital del trabajo
- Inversiones financiero a largo plazo.
- Planeación financiera

b.- Auditoría de gestión de sistemas administrativos.

- Análisis de proyectos y programas
- Auditoría de la función de procesamientos de datos.
- Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales.

2.2.4. Selección y diseño de los medidores de desempeño

El proceso de auditoría de gestión requiere de un modelo cuantitativo expresado en forma de indicadores cuyo seguimiento se pueda llevar cabo fácilmente. En la selección y diseño de los indicadores se debe (Luna, 2012, pág. 406):

- Identificar los indicadores que mejor reflejen las metas y objetivos propuesto.
- Identificar los indicadores claves del desempeño o factores críticos de éxito.
- Identificar para cada uno de los indicadores propuestos las fuentes de información y las acciones necesarias para que esta información sea oportuna y confiable.
- Analizar el desempeño financiero.
- Analizar el desempeño operacional.

Medir el desempeño

- Establecer las mediciones reales con los indicadores seleccionados.
- Comparar los resultados reales con los resultados esperados.

2.2.5. Planeación y evaluación del plan de gestión

Elementos básicos de un plan de gestión

Estrategias

Son los medios por los cuales una empresa pretende lograr sus objetivos. Las empresas emplean diferentes estrategias o medios para lograrlos (Luna, 2012, pág. 406).

2.2.6. Administración estratégica

De acuerdo con Fred. R. David en su libro la Gerencia Estratégica La administración estratégica se define como la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permitirán que una empresa logre sus objetivos (Luna, 2012, pág. 407).

2.2.7. Métodos de medición de la auditoría de gestión

((Luna, 2012) maniesta que la auditoría de gestión examina las practicas gerenciales para evaluar la eficiencia y eficacia de la administración en relación con los objetivos y planes generales de la empresa, para la medición de la gestión es necesario establecer indicadores cuantitativos y cualitativos, bien sea elaborados por la entidad, por el sector a la que pertenece, o de fuentes externas, como son las razones o índices financieros de uso frecuente en el análisis de los estados financieros (Luna, 2012, pág. 420)).

2.2.8. Mediciones cualitativas

Estas mediciones proporcionan valoraciones de una empresa en forma de datos no numéricos que se resuman y organizan de forma subjetiva para extraer conclusiones sobre el manejo de la entidad (Luna, 2012, pág. 420).

((Luna, 2012) señala que las mediciones cualitativas son simples respuestas o preguntas a preguntas claves formuladas y evaluación ir el evaluador. Aunque no existe un cuestionario estándar que merezca un respaldo universal hay preguntas claves aplicadas a la mayoría de las empresas. Los métodos de medición cualitativas puede ser de gran utilidad, pero debe tenerse cuidado en su aplicación ya que los mismos se basan en el juicio del evaluador (Luna, 2012, pág. 420)).

2.2.9. Mediciones cuantitativas

((Luna, 2012) indica que estas mediciones proporcionan valores de una empresa en forma de datos numéricos que se sintetizan y organizan para sacar las conclusiones de la evaluación. Los datos se recogen con tales mediciones son por lo general, más fáciles de resumir y de organizar que lo recopilados mediante las mediciones cualitativas. Con todo interpretar y el resultados de las medidas cuantitativas y de las acciones correctivas requieren de buen juicio, de lo contrario se convertirá en una evaluación subjetiva (Luna, 2012, pág. 419)).

Las mediciones cuantitativas miden asuntos como el número de unidades producidas por unidad de tiempo, los costos de producción, los niveles de eficiencia en la producciones, el ausentismo laboral, el crecimiento de la ventas, las niveles de liquidez, de endeudamiento, de rentabilidad, etc. (Luna, 2012, pág. 418).

El proceso de control de gestión requiere de un modelo cuantitativo, expresado en forma de indicadores cuyo seguimiento y evaluación se pueda llevar a cabo con facilidad (Luna, 2012, pág. 418).

2.2.10. Indicadores de gestión

Eficacia

La eficiencia es un concepto ligado esencialmente al logro de objetivos, hace referencia a la relación existente entre objetivos propuestos, los productos o recursos aportados y los objetivos alcanzados (Franklin, 2013).

Eficiencia:

La eficiencia mide y califica el recorrido entre medios y fines; es la proporción entre la utilización de insumo, costos, tiempo y forma en la que se relacionan los fines con los medios. A mayor eficiencia más razonabilidad y optimización (Franklin, 2013).

Efectividad:

Este concepto involucra la eficiencia y la efectividad, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos as razonables posibles (Mejía, 2009, pág. 4).

Control de gestión y Control interno

Es el conjunto de procedimientos y acciones de control de gestión que se han indicado en el apartado anterior, se incluyen algunos que, en muchas empresas, forman parte de lo que se conoce como control interno. El control interno tiene como principales objetivos: (Barquero, 2010)

Diseño de procedimientos para la salvaguarda de los activos de la empresa, la fiabilidad de información existente y el cumplimiento de la legislación vigente (Barquero, 2010).

Control de cumplimiento de los procedimientos aprobados (Barquero, 2010).

2.2.11. Indicadores de gestión y de desempeño

CUADRO N° 1

Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Gestión de calidad.

Indicadores de Gestión y desempeño

GESTIÓN	N° 1 GERENTE Componente	N° AUDITOR Organizacional
CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> • Planes estratégicos o de largo plazo • Planes de acción o de mediano plazo 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes estratégicos o de largo plazo • Planes de acción o de mediano plazo
INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de acción de costos o mediano plazo • Planes operativos/indicativos o de corto plazo • Manuales de procesos • Manuales de procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes operativos/indicativos o de corto plazo. • Manuales de procesos • Manuales de procedimientos • Manual de evaluación de control interno o de calidad • Comité coordinador Control Interno o Calidad

Fuente: Elaboración propia a partir de normas de Control Interno y Gestión de Calidad

El nivel 1 está formado por todas las áreas de la compañía, incluyendo el área de auditoría interna, estas áreas a su vez se conforman por sus procesos; cada proceso debe estandarizarlo el jefe de área con su equipo de trabajo, para desarrollar su objeto social (Serrano, 2012, pág. 30).

(Serrano, 2012) indica que el nivel 2 o área de auditoría interna o de calidad, está integrada por los procesos relacionados en el área de auditoría y como competencia debe auditar el nivel 1, para determinar si están implantados e implementados los estándares y controles necesarios para el desarrollo de su objeto social. El ejercicio de la competencia de la auditoría puede ser integral, cuando se realiza a todas las áreas; o específica cuando se realiza a un área o un proceso (pág. 30).

2.2.12 Características de un sistema de control de gestión y fases a seguir en su diseño

Cada organización debe definir su propio sistema de control de gestión.

No obstante, suele ser conveniente: (Barquero, 2010)

- Que este impulsado por la alta dirección a fin de solventar las reticencias que pudieran surgir en la misma (Barquero, 2010).
- Ha de diseñarse con el máximo consenso posible. Esto requiere utilizar fórmulas que fomenten la participación de las personas implicadas (Barquero, 2010).
- La información ha de ser en tiempo real, claro y concreto (Barquero, 2010).

2.2.13. Sistema de control interno bancario

El marco de control interno bancario define al control interno como un proceso efectuado por la junta de directores, la administración superior y todos los niveles de la persona, quienes son responsables de establecer una cultura apropiada que facilite el desarrollo del control interno y, el monitoreo de su efectividad en forma permanente.

2.2.14. Evaluación de los componentes de Control Interno

Ambiente de control

((Rodrigo, 2014) especifica que el ambiente de control define el conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de la entidad desde la perspectiva del control interno; son, por lo tanto, determinantes del grado en que los principios de autoevaluación, autorregulación y autogestión imperan sobre las conductas y los procedimientos

establecidos, según la actitud asumida por la Gerencias y demás personal con la relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y los resultados (Rodrigo, 2014, pág. 128)).

Subcomponentes

- Integridad, valores éticos y comportamiento de los ejecutivos clave.
- Conciencia de control de la Gerencia y estilo operativo.
- Compromiso de la Gerencia a ser competente.
- Participación de la Junta Directiva o el comité de auditoría en el gobierno y la vigilancia.
- Estructura organizacional y asignación de auditoria y responsabilidades.
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

Evaluación de riesgo

La evaluación de riesgo es la identificación y análisis de riesgos relevantes (tanto como Internos como externos) al logro de los objetivos, formando una base para determinar cómo los riesgos deben ser admitidos (Rodrigo, 2014, pág. 136).

Subcomponentes

- Se han establecido y comunicado objetivos a nivel de la entidad, incluyendo como los riesgos están apoyados por planes estratégicos y complementados a nivel de proceso / aplicación.
- Existen mecanismo para participar, identificar y reaccionar a los cambios que pudieran tener un efecto dramático y dominante en la entidad.

Monitoreo

Se realizan evaluaciones periódicas de control interno y el personal, mientras realiza sus deberes regulares, obtiene evidencia de que el sistema de control interno sigue funcionando (Rodrigo, 2014, pág. 158)

Información y comunicación

Los sistemas de información y comunicación apoyan la identificación, captura e intercambio de información en una forma oportuna que permiten a la Gerencia y a otro personal apropiado cumplir con sus responsabilidades (Rodrigo, 2014, pág. 142).

Subcomponentes

- Los sistemas de información son desarrollados o revisados en base al plan estratégico que esta interrelacionado con los sistemas de información generales de la entidad, y responden al logro de los objetivos a niveles de la organización y a nivel de procesos y aplicaciones.

Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la gerencia sean cumplidas (Rodrigo, 2014, pág. 152).

Subcomponentes

- Se realizan comparaciones periódicas de montos registrados en el sistema de contabilidad con activos físicos.
- Existen adecuados resguardos para prevenir acceso no autorizado o la destrucción de documentos, registros y activos.

2.3 MARCO LEGAL

2.3.1. Código orgánico monetario y financiero

Integración del sistema financiero nacional

Artículo 160.- Sistema financiero nacional. El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 163.- Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por: Las Cooperativas de Ahorro y crédito, cajas centrales, entidades asociativas o solidarias, cajas y banco comunales, cajas de ahorro,

software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, mutualistas de ahorro y crédito. (FINANCIERO, 2014)

2.3.2 Disposiciones comunes para el sistema financiero nacional

Del capital, reserva y utilidades

Artículo 165.- Capital. El capital de las entidades del sector financiero popular y solidario será variable y podrá acrecentarse de forma ilimitada. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 168.- Fondos de reserva legal. Las entidades del sector popular y solidario tendrán un Fondo Irrepartible de Reserva Legal, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 189.- Liquidez. Las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener los niveles suficientes de activos líquidos de alta calidad libres de gravamen o restricción. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 190.- Solvencia y patrimonio técnico. Las entidades del sistema financiero nacional deberá mantener la suficiencia patrimonial para respaldar las operaciones actuales y futuras de la entidad.

Las entidades del sector financiero popular y solidario del segmento 1, deberá mantener en todo el tiempo la relación entre el patrimonio técnico y la suma ponderada por riesgo de sus activos y contingentes no inferior al 9%, y su patrimonio técnico ser inferior del 4%. (FINANCIERO, 2014)

De las operaciones

Artículo 194.- operaciones. Las entidades del sistema financiero popular y solidario podrán realizar las siguientes operaciones.

Las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios

Otorgar préstamos a sus socios.

Constituir depósitos en entidades del sistema financiero nacional

Actuar como emisor u operador de tarjetas de débito o de tarjetas de pago.

Efectuar inversiones en el capital social de las cajas centrales. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 200.- Oficinas. Las entidades del sistema financiero podrán establecer oficinas para su atención observando el criterio territorial. (FINANCIERO, 2014)

De los activos, límites de crédito y provisiones

Artículo 203.- Gestión financiera de los activos. Las entidades del sistema financiero nacional están obligadas a cumplir las normas de composición en la estructura de activos financieros de sus balances y los requisitos para la adquisición de instrumentos financieros de inversión. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 205.- Provisiones. Se debe constituir una cuenta que valúe los activos y contingente para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 207.- Castigo de Obligaciones. Las entidades del sistema financiero nacional castigarán contablemente todo el préstamo, o cualquier otra obligación irrecuperable; el tiempo que estipule la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 214. Garantías de operaciones de crédito. Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas contando con garantía mínima, en cuanto a su calidad y cobertura (FINANCIERO, 2014)

Del régimen financiero y contable

Artículo 218.- Normas contables. Las entidades del sistema financiero nacional indican que deben someterse a las políticas y regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera así como a las normas de control sobre estas materias. (FINANCIERO, 2014)

Del control y auditorías

Artículo 226.- Control de las actividades financieras. Las superintendencias, de acuerdo a su competencia, controlarán las actividades financieras del sistema financiero nacional. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 227.- Sistema de control interno. Todas las entidades del sistema financiero nacional deberán contar con el sistema de control interno para asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades (FINANCIERO, 2014)

Artículo 228.- Auditorías. Las entidades del sistema financiero nacional tendrán un auditor interno y un auditor externo, registrados y calificados en cuanto a su idoneidad y experiencia por la superintendencia correspondiente. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 237.- Calificadoras de riesgo. La solvencia y la capacidad de las entidades del sistema financiero nacional para administrar los riesgos con terceros y cumplir sus obligaciones con el público serán calificadas sobre la base de parámetros mínimos que incluyan una escala uniforme de calificación de riesgo por sectores financieros. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 239.- Indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio. Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir con esta norma en conformidad con el tipo de entidad, sistema de control interno y la administración de riesgo adecuados al tamaño y complejidad de la entidad financiera. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 240.- Encaje. Las entidades del sector financiero popular y solidario, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá las condiciones de encaje diferenciado por segmentos para este sector. (FINANCIERO, 2014)

Sector Financiero Popular y Solidario

Disposiciones comunes

Artículo 440.- Administración de las entidades del sector financiero Popular y solidario. Todos miembros del consejo de administración del sector financiero popular y solidario y sus representantes legales serán considerados administradores.

Los consejos de vigilancia serán corresponsales del desempeño de dichos sectores y estarán sujetos a las responsabilidades y sanciones que este código establece para los consejos. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 443.- Inversión en entidades de servicios financieros y servicios auxiliares del sistema financiero. Las entidades financieras del sector popular y solidario podrán participar en calidad de accionistas en la entidades del servicio financiero, con excepción de las casa de cambio y entidades de servicios auxiliares. (FINANCIERO, 2014)

De las cooperativas de ahorro y crédito

Artículo 445.- Naturaleza y objetivos. Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, para realizar actividad de intermediación financiera. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 446.- Constitución y vida jurídica. La constitución, gobierno, administración y vida jurídica de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 447.- Capital social y segmentación. El capital social de las cooperativas de ahorro y crédito será determinado mediante regulación por la Junta de Política Y Regulación Monetaria y Financiera. Política y Regulación.

Las cooperativas se ubicarán en el segmento que la Junta determine, Las que tenga mayores activos serán las que se defina como segmento 1 y serán las entidades con nivel de activos superior a USD 80.000.000,00. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 448.- Capitalización. La capitalización se perfeccionará con el aporte de un nuevo socio o con la resolución de la asamblea general que disponga la capitalización de los aportes para futuras capitalizaciones. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 449.- Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir

sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto.

Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

- Solvencia patrimonial
- Prudencia Financiera
- Mínimos de Liquidez
- Transparencia (FINANCIERO, 2014)

Artículo 450.- Cupo de crédito. Las cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico y para los demás segmentos, será regulado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (FINANCIERO, 2014)

Artículo 452.- Inversiones. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán invertir preferentemente, en este orden: En el mismo sector financiero.

En el mismo mercado secundario de valores o entidades financiera privadas.

2.3.2 .Reglamento a la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Título III del sector Financiero Popular y Solidario

De las Cooperativas de Ahorros y Créditos

Art. 93.- Ingreso de socios.- Los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en los segmentos dos, tres, y cuatro, podrán delegar la facultad de aceptar socios a la gerencia administradores de las oficinas operativas (Solidaria, 2012, pág. 25).

Art. 95.- Requisitos para gerente.- Para ser designado gerente de una cooperativa de segmento uno, el postulante deberá cumplir los requisitos señalados en el estatuto social (Solidaria, 2012, pág. 25).

Para el segmento dos postulan, deberá acreditar conocimientos y experiencia de, al menos, dos años en economía social y solidaria y finanzas solidarias (Solidaria, 2012, pág. 25).

(Solidaria, 2012) indica que Para ser designado Gerente de una cooperativa de los segmentos tres y cuatro, el postulante, deberá acreditar título profesional de, al menos, tercer nivel en administración, economía, finanzas o ciencias a fines de conformidad con la ley que regule la educación superior o experiencia mínima de cuatro años como administrador, responsable de áreas de negocios (pág. 25).

Sección II de la segmentación

Art. 96.- Segmentación.- La Junta de Regulación, únicamente, a propuesta de la Superintendencia, elaborara y modificara la segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito previsto en el artículo 101 de la ley (Solidaria, 2012, pág. 26).

(Solidaria, 2012) manifiesta que El Comité Interinstitucional, la junta de Regulación y la Superintendencia, cuando emitan políticas, regulaciones o disposiciones para las cooperativas de ahorro y crédito, lo harán considerando y cuando no se mencione la segmentación, se entenderá que las disposiciones son para todas las cooperativas, sin perjuicio del segmento al que pertenezcan (pág. 26).

Sección III de las Operaciones

Art. 97.- Exclusividad.- únicamente las organizaciones que integran el Sector Financiero Popular y Solidario, reconocidas por la ley y debidamente autorizadas por la Superintendencia, podrán efectuar las operaciones financieras en el art. 83 de la ley (Solidaria, 2012, pág. 26).

La Superintendencia determinara cuando una cooperativa ha superado el segmento en que se encuentre ubicada, disponiendo el cambio al que corresponda (Solidaria, 2012, pág. 26).

(Solidaria, 2012) señala que Las operaciones señaladas en el presente artículo, podrán efectuarse por medios electrónicos, ópticos, magnéticos, inalámbricos, electromagnéticos u otros similares o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas

automatizadas de procedimientos de datos de redes de telecomunicaciones, que se implementarán bajo optimas medidas de seguridad y de conformidad con las regulaciones que se dicten para el efecto (pág. 26).

Art. 98.- Autorización previa.- Para efectos de aplicación de la letra a) del artículo 83 de la ley, las cooperativas que desearan captar depósitos a la vista, en una modalidad distinta a la de ahorros, requerirán autorización de la Superintendencia, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos mediante regulación (Solidaria, 2012, pág. 26).

Art. 99.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar inversiones en las entidades de integración cooperativa hasta por el 10% de su patrimonio técnico y en servicios no financieros legalmente autorizados, hasta por el 10% de su patrimonio técnico (Solidaria, 2012, pág. 26).

2.3.3 Superintendencia de la Economía Popular y Solidario (SEPS.)

Resolución N° SEPS-IFPS-2013

Considerando:

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria indica: Que, mediante Registro Oficial N° 444 de 10 de mayo del 2011, se publicó la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Popular control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Popular y Solidario.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, manifiesta: Que, el Título VI De las relaciones con el Estado”, Capítulo III “Del Control” de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y solidario, en su artículo 151, al definir las atribuciones del Superintendente de Economía Popular y Solidaria le otorga la facultad de dictar normas de control

De las formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria Art. 8.- de Organización.- Para efectos de la presente Ley, integra la Economía Popular y Solidaria las

Organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativas, así como también las Unidades Económicas Populares.

Regulación para la segmentación de las Cooperativas de ahorro y crédito

Artículo 1.- La superintendencia de la Economía Popular y Solidaria ubicará a las cooperativas de ahorro y crédito en segmentos denominados uno, dos, tres y cuatro. (CRÉDITO, 2013)

Artículo 2.- Mientras se expida la regulación diferenciada para los distintos segmentos, las cooperativas de ahorro y crédito, que a la fecha de emisión presente regulación se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, conformarán el segmento cuatro. (CRÉDITO, 2013)

Artículo 3.- Para ubicar a las cooperativas de ahorro y crédito que se encontraban reguladas por la Dirección Nacional de Cooperativas, en el segmento uno, dos y tres, se tomará en cuenta los parámetros fijados en la tabla 1, conforme al siguiente orden de prioridad: activos, números de cantones en los que opera y número de socios. (CRÉDITO, 2013)

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)	CANTONES	SOCIOS
Segmento 1	0 – 250.000,00	1	Más de 700
Segmento 1	0 – 1.100.000,00	1	Hasta 700
Segmento 2	250.000,00 - 1.100.000,00	1	Más de 700
Segmento 2	0 – 1.100.000,00	2 o más	Sin importar el número
Segmento 2	1.100.000,01 – 9.600.000,00	Sin importa el N°	Hasta 7100
Segmento 3	1.100.000,01 o mas	Sin importa el N°	Más de 7100
Segmento 3	9.600.000,01 o mas	Sin importa el N°	Hasta 7100

Artículo 4.- La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria determinará cuando la cooperativa ha superado el segmento en que se encuentre ubicada, disponiendo el cambio al que corresponda. (CRÉDITO, 2013)

Artículo 5.- Las cooperativas de ahorro y crédito no podrán utilizar la segmentación con fines publicitarios o de promoción. (CRÉDITO, 2013)

2.3.4 Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

2.2.5.1. NIA 200.- Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las normas internacionales de auditoría. Trata de las responsabilidades globales que tiene el auditor independiente cuando realiza la auditoría, explica la naturaleza y el alcance de una auditoría diseñada para alcanzar dichos objetivos. (AUDITORIA, <http://aobauditores.com/nias/nia200>, 2013)

2.2.5.2. NIA 210.- Acuerdo de los términos encargados de auditoría. Habla de las responsabilidades que tiene el auditor al acordar los términos del encargo de auditoría con la dirección y, cuando proceda, con los responsables del gobierno de la entidad. (AUDITORIA, <http://aobauditores.com/nias/nia210>, 2013)

2.2.5.3. NIA 230.- Responsabilidad del auditor en la presentación de la documentación. La normativa trata de la responsabilidad que tiene el auditor en la presentación de la documentación de auditoría. (AUDITORIA, <http://aobauditores.com/nias/nia230>, 2013)

2.2.5.4. NIA 260.- Responsabilidad del auditor de comunicarse con los responsables del gobierno. Esta norma establece requerimientos relativos de comunicación del auditor con la dirección de una entidad o con sus propietarios a menos que sean responsables del gobierno de la entidad. (AUDITORIA, <http://aobauditores.com/nias/nia260>, 2013)

2.2.5.5. NIA 265.-Responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente. El objetivo del auditor es comunicar adecuadamente a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección las deficiencias de control interno identificadas durante la realización de la auditoría y que según el juicio profesional del auditor, tenga la importancia suficiente para merecer la atención de ambos. (AUDITORIA, <http://aobauditores.com/nias/nia265>, 2013)

2.2.5.6. NIA 300.- Responsabilidad que tiene el auditor de planificar. El objetivo del auditor es planificar la auditoría con el fin de que se realice de manera eficaz. (AUDITORIA, <http://aobauditores.com/nias/nia300>, 2013)

2.2.5.7. NIA 315.- Responsabilidad del auditor para identificar y valorar riesgos. El auditor debe identificar y valorar el riesgo de incorrección material, debida a fraude o error, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno. (AUDITORIA, <http://aobauditores.com/nias/nia315>, 2013)

2.2.5.8. NIA 320.- Responsabilidad que tiene el auditor de aplicar concepto de importancia relativa. El auditor debe de aplicar el concepto de importancia relativa en la planificación y ejecución de una auditoría. (AUDITORIA N. I., <http://aobauditores.com/nias/nia320>, 2013)

2.2.5.9. NIA 330.- Responsabilidad del auditor de diseñar e implementar respuestas. El auditor debe de diseñar e implementar respuestas a los riesgos de incorrección material identificados y valorados. (AUDITORIA N. I., <http://aobauditores.com/nias/nia330>, 2013)

2.2.5.10. NIA 402.- Responsabilidad del auditor de la entidad usuaria de obtener evidencia de auditoría. Los objetivos del auditor de la entidad usuaria, cuando ésta utiliza los servicios de una organización de servicios, son: obtener conocimientos suficientes de la naturaleza y significatividad de los servicios prestados por la organización de servicios y de sus efectos en los controles internos de la entidad.

Diseñar y aplicar procedimientos de auditoría para responder a dicho riesgo.

2.2.5.11. NIA 501.- Consideraciones específicas del auditor. El objetivo del auditor es obtener evidencia suficiente y adecuada sobre la realidad y el estado de la existencia, la totalidad de los litigios y reclamaciones en los que interviene la entidad, la presentación y revelación de la información por segmentos de conformidad con el marco de la información aplicable. (AUDITORIA N. I., <http://aobauditores.com/nias/nia501>, 2013)

2.2.5.12. NIA 530.- Muestreo de auditoria en la realización de procedimientos.

Al utilizar el muestreo de auditoría, es proporcionar una base razonable a partir de la cual alcanzar conclusiones sobre la población de la que se selecciona la muestra. (AUDITORIA N. I., <http://aobauditores.com/nias/nia530>, 2013)

CAPITULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*La grandeza de un bien
común, es el triunfo de una
acción individual*

Diego Alfredo Cebey Notari

3.1. Localización

La cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, se encuentra localizada como Matriz en la provincia Cotopaxi ciudad Latacunga Av. Simón Rodríguez y Panamá (San Felipe), donde se realizó el trabajo investigativo es en la Agencia La Maná ubicada en la Av. 19 de Mayo y Manabí

3.2 Tipo de Investigación

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó los siguientes tipos de investigación que a continuación se detallan:

3.2.1. Investigación Exploratoria

Mediante esta investigación se permitió la obtención de objetos o datos relacionados al trabajo, lo que se supone de algún hecho determinado, para tener un análisis preliminar a la situación, ya que siempre hay aspectos que orientan a la actividad.

3.2.2 Investigación documental

Durante proceso de recopilación de información se utilizaron libros, revistas, periódicos módulos y archivos de la empresa que directa o directamente aportaron a la investigación que se realizó.

3.3 Métodos de Investigación

3.3.1. Método Inductivo

Consistió profundizar en el análisis de los fenómenos, estudiando todos los elementos relevantes, para obtener las conclusiones necesarias y aportar respuestas a las dudas encontradas.

3.3.2. Método Analítico

Permitió comprender con más profundidad la Empresa estudiada, su comportamiento funcional y establecer nuevas teorías, para interpretar y emitir un juicio sobre las situaciones encontradas no obstante también se procedió a revisar cada una de las razonabilidades en cuanto a la realización créditos y cartera que maneja la cooperativa.

3.3.3. Método dialéctico

Se utilizó en el estudio para comprender de mejor manera los problemas que presenta la cooperativa, como también las contradicciones internas y externas de la estructura y la dinámica del sector financiero de manera cualitativa y cuantitativa eficazmente para la obtención de los resultados.

3.4 Fuentes de recopilación de información

3.4.1. Primarias

Durante el transcurso se aplicaron procedimientos al momento de asistir a la Cooperativa Virgen del Cisne agencia la Mana con la finalidad de adjuntar toda la información necesaria respecto al tema planteado de titulación, mediante entrevistas, encuestas y observación del trabajo investigativo, la misma que fue obtenida por el personal Administrativo y operativo de la entidad.

3.4.2. Secundarias

En esta investigación se procedió a revisar libros, artículos, documentos de páginas web etc. Mediante el procedimiento y evaluación aplicados a fin de mejorar la Administración de la cartera de crédito, y de esta manera evitar altos niveles de morosidad para lograr la satisfacción del personal administrativo, operativo y socios de la cooperativa de forma oportuna y eficientemente para el beneficio de la organización y su permanencia en el mercado de la misma.

3.5 Diseño de la investigación

Este proceso se parte de la selección del tema de investigación, el mismo que surge mediante la necesidad de conocer el desarrollo de la Auditoría de Gestión y su incidencia en la administración de la cartera de crédito de Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia la Mana, año 2014.

La investigación se desarrolló mediante la utilización de métodos, técnicas e instrumentos que permitieron seleccionar datos relevantes en el proceso de la investigación, también para la creación de este trabajo se utilizó la investigación no experimental, debido a que todos fundamentos adquiridos se obtuvieron a través de diferentes procesos de estudios, de los datos reales de la entidad y de interpretación de los resultados comprobando toda información obtenida mediante el proceso de Auditoria.

3.5.1. Creación de una firma auditora ficticia

Para la presente auditoria se creó una firma auditora para sellar los papeles de trabajo.

CUADRO N°2

FIRMA AUDITORA



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
Quevedo-Los Rio-Ecuador

La firma auditora “GA” grupo de asesores, con servicio de contabilidad y Auditoría con integridad, responsabilidad, ética profesional, es una firma que se encuentra ubicada en el Cantón Quevedo, durante los dos años que tiene en el mercado ha ganado prestigio en las instituciones más representativas de esta y otras ciudades aledañas

FUENTE: David Escobar

ELABORADO POR: David Escobar

3.6 Instrumentos de investigación.

Para realizar la presente investigación se utilizó los siguientes instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Entrevista

Para esta investigación se elaboró como estrategia un cuestionario de preguntas para así proceder a un dialogo directo con el personal administrativos y operativo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia La Maná como el Coordinador de agencia que es la persona que se encarga de la administración de la sucursal a auditar, al Jefe Comercial cuya responsabilidad recae todos los créditos mayores a 5.000,00 (cinco mil), y el Jefe de Crédito que es el talento humano que maneja al personal de crédito internamente en la agencia de La Mana, en esta confrontación personal el entrevistador profundizo e hizo énfasis enfocándose en los interese, implantado varias interrogantes para de esa manera obtener información clara y concisa al momento de realizar los resultados de dicha investigación.

3.6.2. Observación

La técnica de observación se aplicó en todo el transcurso del proyecto investigativo. La misma que propicio el impulso de la búsqueda, indagación, recopilación, planificación y la elaboración del informe ya que la observación es la parte primordial para el desarrollo del proceso investigativo y ella me apoyo para obtener el mayor número de información y datos reales, para la realización de la Auditoría de Gestión y su incidencia en la administración de la cartera de crédito de Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia la Mana, año 2014.

3.7 Tratamientos de datos

El trabajo investigativo que se aplicó durante el proceso de recolección de datos es la herramienta de EXCEL la misma que permitió obtener información relevante y de primera mano sobre tablas y gráficos estadísticos para la reparación y comparación de las misma, dicha información se las obtuvo mediante las encuestas realizada al personal

administrativos y socios para determinar la administración de la cartera de crédito que presento a través de los resultados obtenidos.

3.7.1. Población

Para la elaboración del proyecto investigativo se consideró a toda la población que forma parte del talento humano que labora en la Cooperativa de ahorro y crédito “Virgen del Cisne” agencia La Mana, la mayoría del talento humano que laboran en esta prestigiosa institución son oriundos de la provincia de Cotopaxi.

Por lo que se tomó en cuenta a los jefes departamentales como es: el coordinador de la agencia La Mana como máxima autoridad de la sucursal, al jefe comercial como responsable de la aprobación de los créditos de monto superior a \$5.000,00 (cinco mil USD) y el jefe de crédito como responsable de toda el área de crédito.

El universo de estudio está integrado por todo el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisne agencia La Mana.

Cuadro N° 3

PERSONAL INVOLUCRADO EN LA INVESTIGACIÓN

DETALLE	NOMBRE	NÚMERO
Coordinador de Agencia	Ing. Byron Cofre	1
Jefe Comercial	Ing. Guido Ronquillo	1
Jefe de Crédito	Tlgo. Jaime Chicaiza	1
TOTAL		3

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisne

ELABORADO POR: David Escobar

3.7.2. Muestra

Para la elaboración del proyecto investigativo se consideró como muestra al 100% de la población de la Cooperativa de ahorro y crédito “Virgen del Cisne”, agencia La Mana.

3.8 Talento humano y Materiales

Para el desarrollo del proyecto de investigación hubo colaboradores como el personal administrativo y socios de la cooperativa las cuales ayudaron en la aportación de información necesaria para llevar a cabo esta indagación.

Los materiales utilizados para la elaboración de la presente investigación ayudaron a alcanzar los objetivos planteados eficientemente, se utilizaron distintos materiales y equipos que fueron de gran importancia debido a que mediante su correcta aplicación se obtuvieron los resultados esperados, los cuales se detallaran a continuación.

3.8.1. Materiales

Cuadro N° 4
Materiales

Materiales	Cantidad	Presupuesto
Resmas (Hojas tamaño A4)	5	25,00
Computadora escritorio	1	300,00
Laptop	1	600,00
Impresora Canon	1	385,00
Tinta para impresora	4	10,00
Pendrive 8GB	1	3,00
Libros	12	400,00
Revistas y Folletos	3	30,00
CD.	10	6,00
Anillados	6	200,00
Esferos	5	1,25
Internet	100	6,00
Calculadora	1	12,00
Cámara Fotográfica	1	30,00
TOTAL		2002,25

ELABORADO POR: David Escobar

CAPITULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados

4.1.1 Solicitud de Auditoría de Gestión

Quevedo, lunes 10 de Septiembre del 2015

S/A pág. 1/1

C.P.A.

DAVID PAUL ESCOBAR GUILCASO

AUDITORES Y CONSULTORES G.A.

En su despacho.-

Saludos cordiales:

El motivo de la presente es para solicitar sus servicios como firma auditora, con el propósito de que ejecute una Auditoría de Gestión al área de crédito en nuestra empresa. Correspondiente a las actividades realizadas durante el transcurso del año 2014.


Consideramos que con sus conocimientos lograran brindarnos una asesoría eficiente a través de sugerencia claras, constructivas que ayudaran a que alcancemos los objetivos y metas planteada, constituyendo un apoyo importante para el desarrollo de nuestras actividades.


Sin más por el momento de despido augurando éxitos en sus labores profesionales.

Ing. Byron Cofre Santos

COORDINADOR DE AGENCIA


4.1.2 Carta de aceptación


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 1/2
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	10-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15
CARTA DE ACEPTACIÓN				
<p>La Mana, 15 de septiembre del 2015</p> <p>Ing. Byron Cofre Santos Coordinador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne agencia La Mana.</p> <p>Presente</p> <p>Nos es grato comunicarle a usted que el Despacho GA Grupo de Auditores, está dispuesto a realizar la negociación para llevar a cabo la Auditoría de Gestión a su prestigiosa institución , en esta auditoría se evaluará el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.</p> <p>La Auditoría será practicada observando las Normas vigentes de auditoría, así como también las leyes, normas técnicas y reglamentos existentes.</p> <p>La empresa por su parte debe tener en claro el nivel de responsabilidad dentro del presente acuerdo:</p> <p>Proveer toda la información solicitada por la firma auditora.</p>				
✓ Elaborado por el auditor				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 2/2
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	10-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15
CARTA DE ACEPTACIÓN				
<p>Notificar al auditor del seguimiento de recomendaciones de auditorías si es que hubiese existido una auditoría anterior.</p> <p>Pedir la participación y colaboración del personal para el buen desarrollo de la auditoría.</p> <p>Me suscribo deseándole éxitos en sus labores.</p> <p>Atentamente Aprobado</p> <p>David Paul Escobar Guilcaso Rpte. De GA Grupo de auditores</p>				
✓ Elaborado por el auditor				

✓

4.1.3 Carta de compromiso de auditoría de gestión

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 1/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	10-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15
CARTA DE COMPROMISO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>Quevedo 25 de septiembre del 2015</p> <p>Ing. Byron Cofre Santos Coordinador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne agencia La Mana.</p> <p>Saludos Cordiales:</p> <p>Ante la presente petición de realizar una Auditoría de Gestión y su incidencia en la administración de la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito Virgen del Cisne durante el año 2014, tenemos la satisfacción de confirmar nuestra aceptación y entendimiento ante este compromiso. Con el propósito de estudiar los procedimientos de la gestión empresarial y emitir un informe final que facilite la toma de decisiones por la administración.</p> <p>Se efectuara el examen de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría NIA vigente en el país, estudiando el control interno, con lo que se pretende desarrollar el proceso de Auditoria para adquirir información del año 2014, que comprueben que los procesos crediticios estén libres de errores.</p>				
<p>✓ Elaborado por el auditor</p>				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 2/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566	Elaborado Por:	Revisado Por:	D.P.E.G	10-09-15
			A.M.A.T.	30-10-15
CARTA DE COMPROMISO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>En virtud de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema crediticio y control interno, hay un riesgo inevitable de que algunas presentaciones erróneas puedan permanecer sin ser descubiertas.</p> <p>Además de nuestro dictamen esperamos proporcionarles una carta por separado, referente a cualesquiera debilidades sustanciales en el proceso crediticio, control interno y cumplimiento de la base legal que llamen nuestra atención.</p> <p>Le recordamos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “VIRGEN DEL CISNE” es la responsable por la presentación de la documentación e indicadores financieros incluyendo la adecuada revelación, correspondiente a la administración de la empresa. Esto incluye la base legal, selección y aplicación de las políticas de crédito y de controles internos. Como parte del proceso de nuestra auditoría, pediremos de la administración, confirmación estricta referente a las presentaciones hechas a nosotros en relación con la auditoría.</p> <p>Esperamos una cooperación total de su personal y confiamos en que ellos podrán a nuestra disposición toda la documentación y demás información que se necesite con nuestra auditoría. Nuestros honorarios que se facturarán a medida que avance el trabajo, se basan en el tiempo requerido por las personas asignadas al trabajo más gastos directos. Las cuotas por hora individuales varían según el grado de responsabilidad involucrado y la experiencia y pericia requeridas.</p>				
✓ Elaborado por el auditor				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 3/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	10-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15

CARTA DE COMPROMISO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Esta carta será efectiva para años futuros a menos que se cancele, modifique o sustituya.

Favor firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su comprensión y acuerdo sobre los arreglos para nuestra auditoría de gestión.


Atentamente,


C.P.A. DAVID ESCOBAR GUILCASO
REPRESENTANTE DE AUDITORES
Y CONSULTORES G.A.


ING. BYRON COFRE SANTOS
CORDINADOR DE AGENCIA

✓ **Elaborado por el auditor**


4.1.4 Contrato de auditoría de gestión

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 1/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	10-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15
CONTRATO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>A los veinte y siete días del mes de Julio del año 2015, se efectúa el contrato de presentación de Servicios Profesionales de Auditoría de Gestión que celebra por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” representado por el Ing. Byron Cofre Santos de nacionalidad ecuatoriana portador de la cédula n° 050267759-4, en su carácter de coordinador de la agencia La Mana, que en lo posterior se denominará el cliente, por otra parte la firma Auditor Externo Grupo de Auditores G.A. representada por el CPA. David Escobar, de nacionalidad ecuatoriana portador de la cédula n° 120562136-8 a quien se denominara el auditor de conformidad con las disposiciones y cláusulas siguientes:</p> <p>CLÁUSULAS</p> <p>1.- OBJETO DEL CONTRATO.- El objeto del contrato está enfocado a estipular los términos y condiciones bajo las cuales la Auditoría, presta los servicios de una AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE AÑO 2014</p> <p>2.- RELACION PERSONAL.- Las partes indican que el presente contrato es de orden civil y que no existe relación de dependencia entre la Empresa y la Auditora.</p>				
✓ Elaborado por el auditor				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 2/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	10-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15
CONTRATO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>3.- MATERIA DEL CONTRATO.- La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE suscribe el contrato con el Auditor para que esta presente los servicios de Auditoría y la Firma Auditora acepte prestar tales servicios, todo de conformidad con la siguiente especulación:</p> <p>Efectuar la Auditoría de Gestión al departamento de crédito de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana por el período comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.</p> <p>Dicho Examen tendrá por objeto:</p> <p>Analizar el grado de cumplimiento de la base legal y manual de crédito a través de la Gestión Administrativa de la Cooperativa.</p> <p>Evaluar el control interno en el área de crédito, mediante el modelo COSO I, para conocer el nivel de riesgo de auditoría.</p> <p>Identificar el nivel de riesgo, mediante la evaluación de los indicadores financieros, para conocer la sostenibilidad de la institución.</p> <p>Emitir un informe final de auditoria de gestión, para obtener una opinión relativa sobre la administración de la cooperativa.</p>				
✓ Elaborado por el auditor				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 3/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	10-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15
CONTRATO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>Enteradas las partes del contenido y alcance legal de este contrato, lo rubrican y firman, en el cantón La Mana el lunes 25 de septiembre del 2015.</p> <p>ATENTAMENTE</p> <p style="text-align: center;"> C.P.A. David Escobar Ing. Byron Cofre Santos RPTE. GRUPO ASESORES G.A COORDINADOR DE AGENCIA </p> <p>Análisis: NIA 210 (N° 9): Señala que el auditor pactará los términos en la que se realiza la auditoria junto con la dirección o responsables de la entidad.</p>				
✓ Elaborado por el auditor				


4.1.5. Plan de auditoría de gestión

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 1/6						
			SIGLAS	FECHA						
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	10-09-15						
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15						
PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN										
<p>CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO</p> <p>Antecedentes: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” cuya Matriz se ubica en la ciudad de Latacunga – Provincia de Cotopaxi, se constituyó jurídicamente en Febrero del 2006 con acuerdo Ministerial 00708 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con N° de Orden 6857 del 04 de Mayo del 2006.</p> <p>Ubicación: Provincia de Cotopaxi/ Cantón La Mana/ Parroquia La Mana, Av. 19 de Mayo y Manabí.</p> <p>Misión: Somos una Institución Financiera, que brinda servicios ágiles, oportunos y de calidad, con enfoque de rentabilidad mutua orientados a satisfacer las necesidades financieras de la comunidad permitiendo contribuir al desarrollo socio-económico de nuestros socios y clientes.</p> <p>Visión: En el 2015 somos una institución líder en nuestro segmento en la prestación de servicios financieros con talento humano competitivo y comprometido con la institución con indicadores financieros y sociales de calidad.</p> <p>Organigrama institucional:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 40%;">Nivel superior</td> <td>Asamblea General</td> </tr> <tr> <td>Nivel Directivo</td> <td>Consejo de administración</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Control</td> <td>Consejo de Vigilancia</td> </tr> </table>					Nivel superior	Asamblea General	Nivel Directivo	Consejo de administración	Nivel de Control	Consejo de Vigilancia
Nivel superior	Asamblea General									
Nivel Directivo	Consejo de administración									
Nivel de Control	Consejo de Vigilancia									
SC Solicitud recibida Conforme										

SC

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 3/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	10-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15
PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>NORMA NIA (Norma Internacional de Auditoría)</p> <p>SEPS (Superintendencia de la Económica Popular y Solidaria)</p> <p>Metodología de Trabajo:</p> <p>La Auditoría de Gestión se elabora con el objetivo primordial de revisar el nivel de cumplimiento de la base legal, evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad del control interno y la revisión de los procesos crediticios, para poder proporcionar información que pueda ser utilizada para la correcta toma de decisiones, a través del COSO I.</p> <p>Duración de la Evaluación:</p> <p>El examen inicia el 10 Octubre del 2015 hasta el lunes 20 de diciembre del 2015</p> <p>Auditor Líder:</p> <p>David Paul Escobar Guilcaso</p> <p>Recursos Financieros:</p> <p>Se toma en cuenta para remunerar el tiempo de auditoría, las 8 horas de trabajo los 5 días de la semana por 3 meses.</p>				
SC Solicitud recibida Conforme				

SC

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 4/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	18-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN


Recursos materiales:

CUADRO N° 5

Materiales	Cantidad	Unidad	Total
Resmas A4	4	5	20
Internet (horas)	120 h	0.40	48
Esferos (azul, Negro)	16	0.30	4.8
Lápiz	8	0.30	2.40
Borrador	8	0.25	2
Sacapuntas	8	0.15	1.20
Corrector	8	0.80	6.4
Marcadores	16	0.55	8.8
Resaltador	16	0.45	7.20
Carpetas	8	0.35	2.80
Copias	120	0.03	3.60
Cartucho Tinta a Color	2	20	40
Cartucho tinta negra	3	20	60
CD.	5	0.80	4
Anillados	10	1	10
Empastado	3	15	45
SUMA			266,20

SC

SC Solicitud recibida Conforme

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 5/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	18-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Índices de Archivos

CUADRO N° 6
Índices de Archivos

REFERENCIA	DESCRIPCION
IA	Índice de Archivos
SAG	Solicitud de Auditoría de Gestión
CCA	Carta de Confirmación de Auditoría
CA	Contrato de Auditoría
PAG	Programa de Auditoría de Gestión


Marcas de Auditoría

CUADRO N° 7
Marcas de Auditoría

SIGNIFICADO	MARCAS
Inspeccionado	¥
Revisado	®
Analizado	^
Totalizado	Σ
Verificado correcto	≠
Elaborado por el auditor	√
Hallazgo de Auditoría	h
Solicitud recibida Conforme	SC

SC

SC Solicitud recibida Conforme

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 6/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	18-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Índices de Archivos

CUADRO N° 8

Índices de Referencias

SIGNIFICADO	Referencia
Solicitud de auditoría de gestión	S.A.G.
Carta de compromiso de auditoría de gestión	C.C.
Contrato de auditoría de gestión	C.A.
Plan de auditoría de gestión	P.A.G.
Programa de auditoría de gestión	P.A.
Visita a las instalaciones de la cooperativa	V.I.
Cuestionario y evaluación de control interno	C.C.I.
Informe de control interno	I.C.I
Indicadores de morosidad	I.M
Informe final de auditoría de gestión	I.F


SC

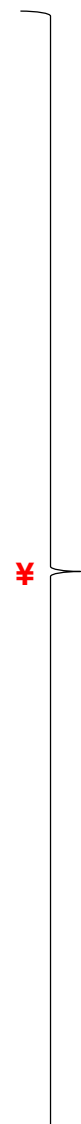
Atentamente

C.P.A. David Escobar Guilcaso

SC Solicitud recibida Conforme


4.1.6. Programa de auditoría de gestión

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 1/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	18-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>Objetivo General</p> <p>Realizar una Auditoría de Gestión en la administración de la cartera de crédito de Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia la Mana, año 2014</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el grado de cumplimiento del manual de crédito a través de la Gestión Administrativa de la Cooperativa. • Evaluar el control interno en el área de crédito, mediante el modelo COSO I, para conocer el nivel de riesgo de auditoría. • Identificar el nivel de riesgo, mediante la evaluación de los indicadores de morosidad, para conocer la calidad de la cartera. • Emitir un informe final de auditoria de gestión, para obtener una opinión relativa sobre la administración de la cooperativa. 				
¥ Inspeccionado				




		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE		Ref. C.C	Pág. 2/3
						SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:		D.P.E.G		18-09-15	
		Revisado Por:		A.M.A.T.		30-10-15	
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN							
N°	Actividades	Ref. P/T	H. Real	H. Por	Fecha		
Fase I							
1	Visita de las instalaciones de la Cooperativa de ahorro y Crédito Virgen del Cisne, para evaluar el control de la gestión empresarial.	PA. 1	8	DPEG	21-09-15		
2	Realizar un organigrama o esquema de organización de la cooperativa.	PA. 1	8	DPEG	28-09-15		
3	Aplicar una entrevista al Coordinador de la Agencia la Mana, Jefe Comercial, Jefe de Crédito.	PA. 1	8	DPEG	5-10-15		
4	Examinar el grado de cumplimiento del Manual de administración y Gestión crediticia de la cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne.	PA. 1	8	DPEG	12-10-15		
5	Analizar las Debilidades y Fortalezas existentes en la Cooperativa en estudio.	PA. 1	8	DPEG	19-10-15		
Fase II							
6	Elaborar un cuestionario de Control Interno.	PA. 2	8	DPEG	26-10		
7	Evaluar y medir los riesgos encontrados en la Auditoría de Gestión.	PA. 2	8	DPEG	2-11-15		
8	Determinar los hallazgos encontrados durante la Auditoría	PA. 2	8	DPEG	9-11-15		
¥ Inspeccionado							


¥

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 3/3	
			SIGLAS	FECHA	
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	18-09-15	
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15	
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN					
N°	Actividades	Ref. P/T	H. Real	H. Por	Fecha
9	Emitir un informe de control Interno (COSO D)	PA. 2	8	DPEG	16-11-15
Fase III					
10	Revisión y comportamiento de morosidad mensuales de la cartera de crédito Agencia la Mana.	PA. 3	8	DPEG	23-11-15
11	Elaboración de los indicadores de morosidad según los tipos de créditos.	PA. 3	8	DPEG	7-12-15
12	Determinar el nivel de riesgo que presenta los indicadores de morosidad en la administración de la cartera de crédito.	PA. 3	8	DPEG	14-12-15
Fase IV					
13	Realizar el informe correspondiente por la Auditoría de Gestión.	PA. 4	8	DPEG	20-12-15
Inspeccionado					

4.2. Ejecución de la auditoría de gestión

4.2.1. Fase 1: Informe de visita a las instalaciones de la Cooperativa

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 1/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	18-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15
VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA				
<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, tiene cuatro agencias localizadas en La Mana, Moraspungo, Pujilí y su matriz ubicada en la ciudad de Latacunga.</p> <p>El día 03 de Agosto del año 2014, siendo las 9:00 am, se visitó la agencia la Mana de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne ubicada en la Av. 19 de Mayo y Manabí. A través de técnica de auditoría como la constatación ocular y física se pudo obtener los siguientes puntos importantes.</p> <p>Recursos utilizadas por la empresa:</p> <p>La institución tiene a su disposición una infraestructura amplia y moderna distribuida en dos áreas: la primera planta está conformada por la sala de recepción al socio, el área de cajas e información, vigilancia, Área de Captación y colocación y analista de crédito.</p> <p>PRIMERA PLANTA</p> <ul style="list-style-type: none">• Vigilancia: Al ingresar en la cooperativa nos encontramos con un guardia de seguridad que se encarga de la seguridad externa, también se puede observar que consta de un guardia quien monitorea las cámaras de vigilancias.				
¥ Inspeccionado				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 2/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	19-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15


VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA

- **Sala de recepción de socio:** pose 8 sillas de asientos, al frente está ubicado un plasma que transmite información y promociones de la cooperativa, cuenta con señalización llamadas: Salvaguarda de la integridad de las personas (no gafas, gorras, celulares etc.).
- **Área de Cajas e Información:** Está compuesto por una mesa de información es decir servicio al cliente y por 2 cajas, en esta laboran 1 persona en información 2 personas una por cada ventanilla de caja.
- **Área de Captación:** Es donde atiende el ejecutivo de inversiones a todos los socios inversionista de la Cooperativa, inyectando capital para que la institución tenga liquidez.


SEGUNDA PLANTA

- **Oficina de Jefe de Agencia:** En la segunda planta se encuentra el coordinador de la Agencia la Mana y una persona que labora en el área de Liquidadora de Crédito.
- Al frente de las oficinas de los coordinados y liquidación se encuentra los baños de uso interno, para el personal que laboran en la institución.

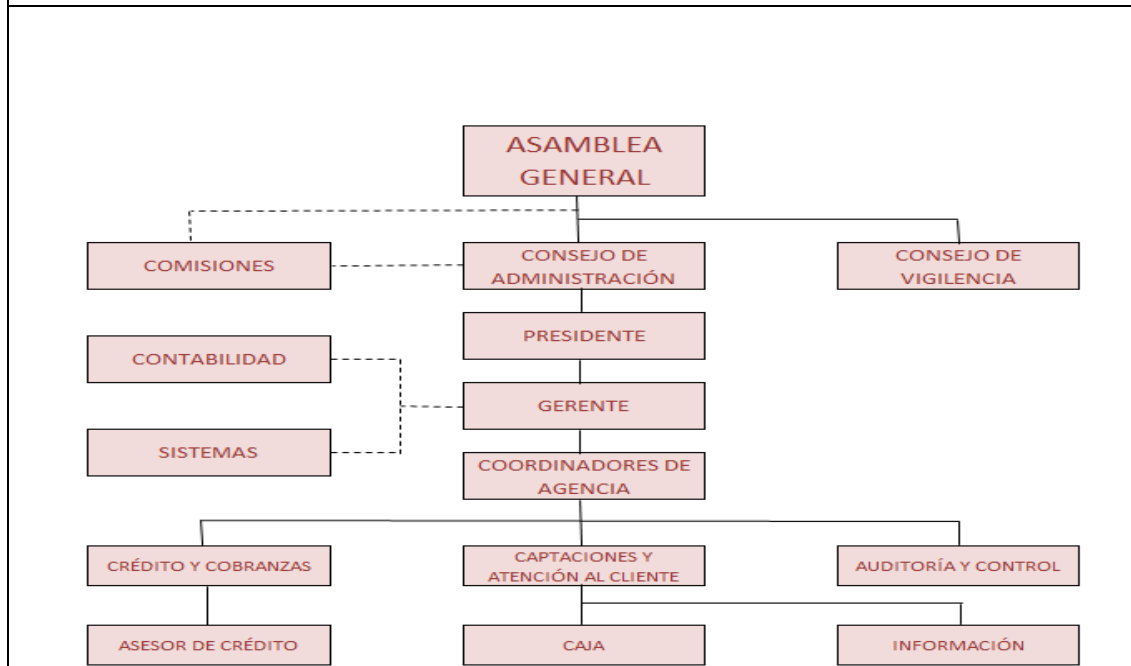
¥ Inspeccionado

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 3/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566	Elaborado Por:	Revisado Por:	D.P.E.G	19-09-15
			A.M.A.T.	30-10-15
VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> Los horarios de trabajo son: Personal Administrativo: lunes – viernes 08H00 a 17H00 y con la finalidad de dar una mejor atención a los clientes la cajera 08H00 a 7H30 teniendo, y los sábados un horario uniforme de 8H30 a 14H00. 				
NIA 310. Conocimiento del Negocio Análisis: La persona encargada de auditar deberá tener conocimiento suficiente de la entidad que va a auditar, para poder identificar su naturaleza, oportunidad, riesgo y alcance de los procedimientos de auditoría.				
⚠ Inspeccionado				

4.2.1.1. Organigrama Institucional:

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 1/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	19-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “VIRGEN DEL CISNE”





Análisis:

Asamblea General.- es el Órgano supremo de autoridad de la Cooperativa, sus acuerdos y resoluciones obligan a todos los socios a sujetarse a estas disposiciones, siempre que sean aplicables al Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

La Asamblea General establecerá las reglas generales para el Funcionamiento de nuestra Institución. Está conformado por 38 representantes principales y 38 suplentes.

≠ Verificado Correcto

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 2/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	19-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-10-15
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “VIRGEN DEL CISNE”				
<p>Consejo de Administración.- El Consejo de Administración de la Cooperativa está integrado por 5 vocales principales y 5 vocales suplentes y su misión es conocer, proponer, determinar y aprobar los Estatutos, Reglamentos y las Políticas institucionales y velar por el buen funcionamiento de la Cooperativa.</p>				
<p>Consejo de Vigilancia.- El Consejo de Vigilancia es el Órgano encargado de supervisar y controlar el funcionamiento interno de la Cooperativa en cuanto a la ejecución de normativas, planificación y presupuestos, buscando satisfacer las necesidades de los socios velando por sus intereses en la Institución.</p>				
<p>Gerente General.- La Lcda. Gladys Cofre Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cisne " es la representante Legal de la Cooperativa, tiene a su cargo la planificación, dirección, coordinación y control de todas las actividades que garanticen el cumplimiento de los objetivos de la Institución, es responsable de la buena marcha de la Cooperativa en el marco de las políticas y objetivos planteados por la Asamblea General.</p>				
<p>Coordinador de Agencia.- Son los responsables directos de las Agencias y encargados</p>				
<p>Sistemas.- El Área de Sistemas tiene como finalidad diseñar, desarrollar, implantar y mantener los sistemas tanto financiero como de información que requiera la Cooperativa, para brindar un óptimo servicio a los socios y clientes</p>				
<p>≠ Verificado Correcto</p>				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. C.C	Pág. 3/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	19-09-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “VIRGEN DEL CISNE”

Auditoría y Contabilidad.- Es la unidad técnica responsable de efectuar el control interno de las operaciones de la entidad, mediante la aplicación de normas, procedimientos y mecanismos señalados en las Leyes pertinentes. Mejorando las operaciones de la Institución. Brinda además asesoría a las unidades administrativas de la Cooperativa.

Área de Crédito.- El Área de créditos y cobranzas es el responsable de realizar las operaciones de crédito que surgen como necesidad de nuestros socios, liquidar las cuentas por cobrar y recuperar el dinero colocado, vela por la liquidez de la Cooperativa al reinyectar de nuevo el capital invertido en las operaciones crediticias.

Área de Inversiones.- Tiene como propósito establecer y supervisar la promoción y distribución de los productos y servicios financieros de captaciones que ofrece la Cooperativa, llegando a nuestros socios con productos y servicios de calidad, con el fin de inyectar capital a la institución.



≠ Verificado Correcto

4.2.1.2. Entrevistas

4.2.1.2.1. Entrevista aplicada al Coordinador de Agencia de la Mana sobre el cumplimiento de la base legal

		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 1/6
					SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566				Elaborado Por:	D.P.E.G	19-10-15
				Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL COORDINADOR DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: ING. BYRON SIMON COFRE SANTOS						
N°	PREGUNTA	Opción		RESPUESTA	ANÁLISIS	
		Si	No			
1	¿Sabe usted como está formada la Cooperativa?	X		Está conformada por: El Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, Gerente General de la Cooperativa, Empleados y Asamblea General de Socios.	Es clave conocer como está conformada la cooperativa para así dar a conocer a las personas.	
2	¿Conoce la situación actual de la Entidad?	X		La institución se encuentra estable con indicadores financiero positivos a nivel general, que crece con el pasar de los días mediante la confianza de los socios que visitan nuestras instalaciones.	Es importante saber la situación financiera actual de la empresa para realizar la investigación.	
≠ Verificado Correcto						



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. E.C

Pág. 2/6

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito

VIRGEN DEL CISNE

Agencia la Mana

Dirección: 19 de Mayo Manabí **Tele:** (03)2687566

Elaborado

Por:

D.P.E.G

19-10-15

Revisado

Por:

A.M.A.T.

20-11-15


ENTREVISTA APLICADA AL COORDINADOR DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: ING. BYRON SIMON COFRE SANTOS

N°	PREGUNTA	Opción		RESPUESTA	ANÁLISIS
		Si	No		
3	¿La Cooperativa cumple con requisitos de ley indica para su funcionamiento?	X		Está funcionando bajo todos los reglamentos, requisitos y requerimiento que estipula la ley.	La Institución si cumple con todo los requisitos para su funcionamiento
4	¿La empresa se desempeña aplicando el código orgánico monetario y financiero?	X		Al estar involucrado en el sector financiero popular y solidario debe de cumplir con este código.	Su funcionamiento es aplicado a lo que dispone el código orgánico monetario y financiero


≠ Verificado Correcto


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 3/6
				SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566			Elaborado Por:	D.P.E.G	19-10-15
			Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL COORDINADOR DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: ING. BYRON SIMON COFRE SANTOS					
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS
		Si	No		
5	¿La Cooperativa tiene fijado su objetivo y naturaleza según la actividad que dictamina el sector financiero popular y solidario?	X		Su actividad es la intermediación financiera	Trasladan los recursos de los ahorrantes directamente a las personas que requieren de financiamiento.
6	¿La empresa está regulada por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria?	X		La SEPS regula a la cooperativa	Si está regulada por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria
≠ Verificado Correcto					

≠


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 4/6
				SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566			Elaborado Por:	D.P.E.G	19-10-15
			Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL COORDINADOR DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: ING. BYRON SIMON COFRE SANTOS					
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS
		Si	No		
7	¿La Institución cumple con la ley orgánica del sistema cooperativo y financiero?	X		La cooperativa cumple a cabalidad con todas las leyes que regulan a las cooperativas de ahorro y crédito.	La entidad si cumple con la ley orgánica del sistema cooperativo y financiero
8	¿La cooperativa cuenta con el número de personal que la ley estipula?	X		Si, cumple con lo que estipula la ley y a las recomendaciones que hace la SEPS. Por lo tanto si cuenta con el número de personal que la ley lo requiere.	Cuenta con 50 personas laborando y un discapacitado cumpliendo a cabalidad lo requerido por la ley
≠ Verificado Correcto					

≠


		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A. Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 5/6
					SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566				Elaborado Por:	D.P.E.G	19-10-15
				Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL COORDINADOR DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: ING. BYRON SIMON COFRE SANTOS						
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS	
		Si	No			
9	¿Considera usted que la información que maneja la cooperativa sobre su situación financiera es totalmente transparente como lo indica las empresas calificadoras de riesgo?	X		Esta institución se ha caracterizado x manejar información transparente desde su funcionamiento de tal manera que ha sido condecorada con 4 diamantes por la calidad de información que maneja esta institución	El progreso que ha tenido la empresa se debe en gran medida a la veracidad con que maneja la información ante los socios que frecuentan las instalaciones en busca de servicio.	≠
≠ Verificado Correcto						

		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 6/6
					SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:		D.P.E.G	19-10-15	
		Revisado Por:		A.M.A.T.	20-11-15	
ENTREVISTA APLICADA AL COORDINADOR DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: ING. BYRON SIMON COFRE SANTOS						
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS	
		SI	NO			
10	¿La Cooperativa tiene convenio con el Banco Central del Ecuador?	X		La cooperativa tiene convenio con el banco Central mediante el sistema del SPI	La empresa si tiene convenio con el Banco Central del Ecuador	≠
≠ Verificado Correcto						


4.2.1.2.2. Entrevista aplicada al Jefe Comercial de la Cooperativa Agencia la Maná acerca el cumplimiento del manual de crédito

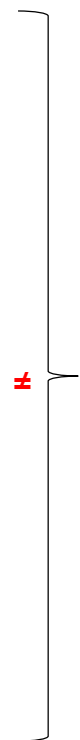
	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 1/5
				SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566			Elaborado Por:	D.P.E.G	19-10-15
			Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL JEFE COMERCIAL DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE”: ING. GUIDO RONQUILLO					
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS
		SI	NO		
1	¿Existe un manual de administración y gestión crediticia?	X		Todas las operaciones crediticias se rigen por las disposiciones establecidas por el manual	Es una herramienta que sirve para minimizar riesgo en el departamento de crédito
2	¿Tiene conocimiento de lo que estipula el manual de crédito?	X		Estipula políticas, reglamentos, disposiciones y guías para determinar la prudencia financiera desde el otorgamiento hasta la recuperación de un préstamo.	Establece normas que regulan la gestión crediticia dentro de un marco de legalidad y funcionalidad administrativa eficiente.
≠ Verificado Correcto					

≠


		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A. Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 2/5
					SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566				Elaborado Por:	D.P.E.G	19-10-15
				Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL JEFE COMERCIAL DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE”: ING. GUIDO RONQUILLO						
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS	
		SI	NO			
3	¿Conoce usted los niveles de responsabilidad que rige el manual de crédito?	X		Es responsabilidad directa de: 1. Jefe Comercial 2. Jefe de Agencia 3. Asesores de crédito Quienes se reunirán con frecuencia para revisar y examinar los informes de carteras presentadas por sus funcionarios	El personal mencionado anteriormente son los responsables directos de la aprobación de crédito.	
≠ Verificado Correcto						

≠


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 3/5
				SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566			Elaborado Por:	D.P.E.G	19-10-15
			Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL JEFE COMERCIAL DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE”: ING. GUIDO RONQUILLO					
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS
		SI	NO		
4	¿Sabe cuáles son los requisitos para ser socio de la cooperativa?	X		Copia de cédula de identidad, Copia de papeleta de votación. Planilla de algún servicio básico (luz o teléfono).Deposito inicial de \$ 20,00	Para ser socio se necesita documentos básicos, accesible para cualquier persona.
5	¿En la Cooperativa existe un Manual de Funciones para cada puesto de trabajo?	X		A cada empleador se le entrega mediante correo corporativo el manual de funciones dependiendo del puesto de trabajo para el cual fue contratado.	En la Cooperativa si existe un Manual de Funciones para cada puesto de trabajo
≠ Verificado Correcto					




		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A. Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 4/5
					SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566				Elaborado Por:	D.P.E.G	19-10-15
				Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL JEFE COMERCIAL DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE”: ING. GUIDO RONQUILLO						
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS	
		SI	NO			
6	¿Su Cooperativa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo?	X		Nuestra institución cuenta con un reglamento interno de trabajo y es entregado a todo trabajador en el primer día que ingresa a trabajar, las reformas son comunicadas por correo corporativo, este reglamento interno es uso exclusivo de la cooperativa	La Empresa si cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo	≠
7	¿Conoce usted que es control interno?	X		Sí, tengo conocimiento de lo que es un control interno.	Es un procesmjb2so afectado para proporcionar seguridad razonable a la cooperativa.	
≠ Verificado Correcto						


		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 5/5
		Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566			SIGLAS	FECHA
				Elaborado Por:	D.P.E.G	21-10-15
				Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL JEFE COMERCIAL DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE”: ING. GUIDO RONQUILLO						
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS	
		SI	NO			
8	¿Considera que el personal tiene un sueldo acorde al puesto de trabajo	X		Sí, porque se maneja una escala salarial y todos los puestos de trabajo cuenta con un sueldo variable que se fija dependiendo del desempeño del trabajador	La cooperativa cuenta con una política salarial acorde a puesto de trabajo de cada empleado y tiene incentivos por metas cumplidas	≠
9	¿Se ha realizado Auditorías anteriormente?	X		Si se ha realizado	Las Auditorías realizadas han servido para ir corrigiendo debilidades y amenaza que se han detectado.	
≠ Verificado Correcto						

4.2.1.2.3. Entrevista aplicada al Asesor de Crédito de la Cooperativa Agencia la Maná


		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 1/10
		Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566			SIGLAS	FECHA
				Elaborado Por:	D.P.E.G	21-10-15
				Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: SR. JAIME STEVEN CHICAIZA TOAPANTA						
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS	
		SI	NO			
1	¿Sabe usted cómo se divide el tiempo de trabajo para as personas que trabajan en campo?	X		En el área de créditos se debe de trabajar 20% oficina y 80% en el campo. El departamento de inversiones trabaja 60% oficina y 40% campo	El tiempo de los empleados que trabajan en el campo está establecido en porcentaje en el reglamento interno de trabajo.	≠
≠ Verificado Correcto						

		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 2/10
		Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566			SIGLAS	FECHA
				Elaborado Por:	D.P.E.G	21-10-15
				Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: SR. JAIME STEVEN CHICAIZA TOAPANTA						
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS	
		SI	NO			
2	¿Existe niveles de aprobación dependiendo al monto de crédito?	X		Sí, los créditos dependen de su aprobación según el monto: <ul style="list-style-type: none"> • Préstamos de agencia: hasta 3000 dólares puede aprobar el coordinador de agencia. • Préstamos con autorización del jefe comercial: prestamos superiores de 3.000,00 hasta 10.000,00 dólares. • Préstamos con autorización de gerencia: préstamos cuyos montos superan los 10000,00 hasta los 20000,00 dólares. 	La aprobación de monto depende de la persona que lidere el comité de crédito y varía dependiendo de los montos.	
≠ Verificado Correcto						


} ≠


		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 3/10
					SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566				Elaborado Por:	D.P.E.G	21-10-15
				Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: SR. JAIME STEVEN CHICAIZA TOAPANTA						
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS	
		SI	NO			
3	¿Cómo se analiza un préstamo?	X		Se analiza ponderando las 5 C de crédito: Capital.- La suma que tiene el socio invertido en el negocio Colateral.- Pondera el tipo de garantía que presenta el prestamista. Condición.- evalúa el nivel de riesgo en la recuperación Carácter.- Es la valor interpretativo que tiene el socio para cumplir sus obligaciones Capacidad.- es el remanente que tiene al socio para cubrir deudas	Es importante ponderar bien las 5c de crédito ya que facilita el análisis crediticio en la intermediación financiera	
≠ Verificado Correcto						

≠


		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 4/10
					SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566				Elaborado Por:	D.P.E.G	21-10-15
				Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: SR. JAIME STEVEN CHICAIZA TOAPANTA						
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS	
		SI	NO			
4	¿En las hipotecas sabe cuánto es el valor que cubre la cooperativa?	X		La cooperativa cubre hasta el 70% de lo que el bien llega a evaluar comercialmente. Por ejemplo una casa que este valorada en 10.000,00 dólares en el avaluó la cooperativa le puede otorgar un crédito de hasta 7.000,00 dólares	El porcentaje que cubre la cooperativa en las hipotecas es del 70% de avaluó comercial.	
≠ Verificado Correcto						


} ≠


		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 5/10
					SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:		D.P.E.G	21-10-15	
		Revisado Por:		A.M.A.T.	20-11-15	
ENTREVISTA APLICADA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: SR. JAIME STEVEN CHICAIZA TOAPANTA						
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS	
		SI	NO			
5	¿Los créditos se aprueban en función a las políticas de créditos?		X	Hay créditos que se hacen excepciones cuando el socio ya ha manejado más de tres operaciones con la institución	No se cumple a cabalidad las políticas de créditos ya que algunos socios son exclusivos y tienen cierto privilegio.	≠
≠ Verificado Correcto						


 AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE		Ref. E.C	Pág. 6/10
				SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:		D.P.E.G	21-10-15
		Revisado Por:		A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: SR. JAIME STEVEN CHICAIZA TOAPANTA					
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS
		SI	NO		
6	¿Cree usted que tienen archivado de manera segura y ordenada los documentos de los socios?		X	Existen archivadores, sin embargo no hay una persona encargada del custodio de estos.	Se maneja de forma incorrecta el custodio de los archivos de los socios
7	¿Se entrega a los socios la tabla de amortización?	X		Sí, de esta manera podrá saber a qué fecha debe de cancelar su crédito sin que sea llamado la atención.	Se entrega una vez firmado todos los documento con la finalidad de que sepa la fecha que de be de acercarse cancelar
≠ Verificado Correcto					

} ≠


		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 7/10
					SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:		D.P.E.G	21-10-15	
		Revisado Por:		A.M.A.T.	20-12-15	
ENTREVISTA APLICADA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: SR. JAIME STEVEN CHICAIZA TOAPANTA						
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS	
		SI	NO			
8	¿En la aprobación de crédito se respeta el monto y plazo que estipula el manual de administración y gestión crediticia?		X	En algunos casos se hacen excepciones tomando en cuenta la exclusividad del socio para con nosotros, su comportamiento de pago etc.	No se respeta el plazo o monto que rige este manual.	≠
≠ Verificado Correcto						


 AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 8/10	
			SIGLAS	FECHA	
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	21-10-15	
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15	
ENTREVISTA APLICADA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: SR. JAIME STEVEN CHICAIZA TOAPANTA					
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS
		SI	NO		
9	¿Todos los préstamos son respaldados mediante algún tipo de garantía según lo dictamine la política de crédito?		X	<p>Las garantías que respalden un crédito deben cumplir las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser de fácil realización. • Constituirse sobre bienes que no sean del negocio. • No se acepta garantías hipotecarias que tengan gravámenes 	<p>La política de crédito también manifiesta que la garantía debe ser superior al monto otorgado de préstamo, y que en caso de garantía personal se debe de mostrar solvencia económica algo que no se está respetando por sus funcionarios.</p>
≠ Verificado Correcto					


		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 09/10
					SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:		D.P.E.G	21-10-15	
		Revisado Por:		A.M.A.T.	20-11-15	
ENTREVISTA APLICADA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: SR. JAIME STEVEN CHICAIZA TOAPANTA						
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS	
		SI	NO			
10	¿A los de préstamos otorgados se les realiza seguimiento como indica el manual de administración y gestión crediticia y cada que tiempo se lo realiza?		X	Se lo realiza cada trimestre sacando una muestra del 5% de socios de la cartera vigente y se verifica: Cumplimiento de pago Destino de crédito Situación económica financiera Verificación de las garantías Evolución del negocio del socio Calificación de la cartera	La indagación es levantada por el asesor encargado del crédito, muchas veces con información inventada o adulterada por los mismos socios que proporcionan estos datos.	≠
≠ Verificado Correcto						

		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. E.C	Pág. 10/10
					SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566				Elaborado Por:	D.P.E.G	21-10-15
				Revisado Por:	A.M.A.T.	20-11-15
ENTREVISTA APLICADA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE HORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE: SR. JAIME STEVEN CHICAIZA TOAPANTA						
N°	PREGUNTA	OPCIÓN		RESPUESTA	ANÁLISIS	
		SI	NO			
11	¿En las políticas de crédito señala el proceso que debe de realizarse para un préstamo?	X		Los procesos de crédito son: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito • Inspección de los solicitantes • Análisis crediticio • Propuesta del comité de crédito • Resolución y aprobación • Acreditación y desembolso • Seguimiento y recuperación 	El personal encargado de esta área sabe con exactitud el proceso que se debe de realizar un socio para que pueda obtener un préstamo.	
≠ Verificado Correcto						


4.2.1.3. Cumplimiento de la base legal y manual de crédito de la cooperativa

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. CBL	Pág1/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	9-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	26-11-15
Cumplimiento de la base legal				
<ul style="list-style-type: none"> • Estipula políticas Ley Código orgánico monetario y financiero.- El Código Orgánico Monetario y Financiero tiene por objeto establecer políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios del sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros en el Ecuador. • Reglamento de la ley Orgánica de la Económica popular y solidaria.- Establecen los procedimientos de aplicación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. • Manual de administración y gestión crediticia de la cooperativa.- reglamentos, disposiciones y guías para determinar la prudencia financiera desde el otorgamiento hasta la recuperación de un préstamo. 				
<p>500 N° 6 (A22) Elementos de Juicio en la Auditoría.-El auditor diseñará y aplicará procedimientos analíticos de auditoría que sean adecuados, teniendo en cuenta las circunstancias, con el fin de obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada.</p>				
^ Analizado ® Revisado				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. CBL	Pág2/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	9-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	26-11-15
Cumplimiento de la base legal				
Código orgánico Monetario y financiero				
Artículo	Ley	Evidencia	Rep.	
			Si	No
Artículo 163.- Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por: Las Cooperativas de Ahorro y crédito, cajas centrales, entidades asociativas o solidarias, cajas y banco comunales, cajas de ahorro, software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, mutualistas de ahorro y crédito		La institución es una cooperativa de ahorro y crédito como estipula la ley	X	
Artículo 189.- Liquidez. Las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener los niveles suficientes de activos líquidos de alta calidad libres de gravamen o restricción.		Se comprobó que cuenta con suficiente activos de calidad	X	
Artículo 190.- Solvencia y patrimonio técnico. Las entidades del sistema financiero nacional deberá mantener la suficiencia patrimonial para respaldar las operaciones actuales y futuras de la entidad.		Se verifico que se cuenta con la solvencia patrimonial requerida.	X	
Artículo 200.- Oficinas. Las entidades del sistema financiero podrán establecer oficinas para su atención observando el criterio territorial		Las oficinas han sido establecidas precautelando el criterio territorial	X	
^ Analizado ® Revisado				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. CBL	Pág3/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	9-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	26-11-15
Cumplimiento de la base legal				
Reglamento de la ley Orgánica de la Económica popular y solidaria				
Artículo	Ley	Evidencia	Rep.	
			Si	No
Art. 95.- Requisitos para gerente.- Para el segmento dos postulan, deberá acreditar conocimientos y experiencia de, al menos, dos años en economía social y solidaria y finanzas solidarias		La Gerente cumple con los requisitos para desempeñas ese puesto	X	
Cumplimiento del Manual de Crédito				
Artículo	Ley	Evidencia	Rep.	
			Si	No
2.9 destino de las operaciones.- Con los recursos del crédito no se podrán financiar: <ul style="list-style-type: none"> • Pagos de pasivos • Actividades que vayan en contra de la moral y buenas costumbres de la comunidad • No se financia actividades artísticas 		En los seguimientos de crédito se identificó que algunos prestamistas no cumplen con el destino de crédito siendo mal utilizados		X
2.5.1 Créditos de consumo.- Son otorgados a los socios que presenten estabilidad laboral y económica comprobada. Destino de crédito adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.		Estos créditos son de uso exclusivo para socios que trabajan en caso de dependencia	X	
^ Analizado ® Revisado				

}

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. CBL	Pág4/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	9-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	26-11-15
Cumplimiento del Manual de Crédito				
Artículo	Ley	Evidencia	Rep.	
			Si	No
2.8.1 Monto.- La cooperativa no podrá conceder montos que no estén de acuerdo con la capacidad de pago demostrado en la evaluación económica presentada por el solicitante		Se comprobó que algunos créditos están aprobados de una manera incorrecta tomando en cuenta los montos que estima este código.		X
2.8.2 Plazo.- El plazo de los créditos, se basa en el análisis socio económico del socio, el objetivo de la inversión, monto del crédito y el ciclo de operación del negocio financiado.		Algunos créditos aprobados han sido extendidos en plazo para que alcance la capacidad de pago		X
2.2.1. Niveles de Responsabilidad.- la responsabilidad directos son: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe Comercial • Jefe de Agencia • Asesor de crédito 		Los niveles de responsabilidad están bien definidos en la institución.	X	
NIA 710 N° 2.- Comparativos.- En un trabajo de Auditoría la información comparativa depende de los requerimientos de la información entre los enfoques que suelen adoptarse esta establecido por las disposiciones legales o reglamentarias, pero también puede especificarse en los términos del encargo				
^ Analizado ® Revisado				

}
 ^
 ®

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. CBL	Pág5/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	9-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	26-11-15

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA BASE LEGAL Y MANUAL DE CREDITO DE LA COOPERATIVA.

Reglamento	Nivel de cumplimiento	
	Calificación Obtenida	Puntaje real
Ley Código orgánico monetario y financieros.	40	40
Reglamento de la ley Orgánica de la Económica popular y solidaria.	10	10
Manual de administración y gestión crediticia de la cooperativa.-	20	50
TOTAL	70	100


Para determinar el nivel de cumplimiento que tiene la Cooperativa de Ahorro Crédito Virgen del Cisne se realizaron los siguientes cálculos:

$$\text{Nivel de Cumplimiento} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje real}}$$


Nivel de Cumplimiento = 70/100= 0.7 x 100= 70%

Nivel de Cumplimiento = 70%

^ Analizado ® Revisado


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. CBL	Pág6/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	9-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	26-11-15
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA BASE LEGAL Y MANUAL DE CREDITO DE LA COOPERATIVA.				
<p>Análisis:</p> <p>Mediante el estudio realizado, se ha constatado que la cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne cuenta con un cumplimiento alto del 70% sobre la base legal y manual crediticio, debido a que desempeña proporcionalmente su aplicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se estipuló como puntaje real que la empresa debe, tener un cumplimiento del 40% de la ley Código orgánico monetario y financiero, de lo cual se comprobó que adecuadamente cumple con el porcentaje estipulado. • Cumple con el 10% del Reglamento de la ley Orgánica de la Económica popular y solidaria • Mientras que con el Manual de administración y gestión crediticia de la cooperativa disminuye en un 20% de un porcentaje de 50%, a causa de que en la empresa, no acata a cabalidad su aplicación <p>NIA 520 Apartado 5 (A4): Procedimientos analíticos sustantivos: Los procedimientos sustantivos del auditor en relación con las afirmaciones pueden consistir en pruebas de detalle, en procedimientos analíticos sustantivos o en una combinación de ambos.</p>				
^ Analizado ® Revisado				

4.2.1.4. Análisis de Matriz FODA


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. FODA	Pág.1/1
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	19-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	26-11-15
MATRIZ FODA				
FACTORES INTERNOS				
FORTALEZAS		DEBILIDADES		
Cobertura de agencias en diferentes ciudades		No es muy reconocida en el país		
Infraestructura amplia y bien distribuida en cada Agencia		No dispone de cajeros automáticos		
Cuenta con cámaras de seguridad que protege la integridad del socio y guardia privado.		No dispone de la movilización necesaria para todo el personal del área comercial		
Servicio personalizado y Capacitación constante		Escases de personal en el área de limpieza		
Liquidez inmediata en sus inversiones a plazos fijos.		No cuenta con chequeras		
FACTORES EXTERNOS				
OPORTUNIDADES		AMENAZAS		
Utilización de las redes sociales para publicidad sin costo.		Créditos otorgados sin documentación (chulqueros).		
Regulada por la SEPS		Inestabilidad Económica del País		
Captación de recurso de terceros para aumentar la liquidez		Competencia desleal		
Servicios complementario: recaudación servicios básicos, Sri, rise, bono, Bies, belcor, comisión de tránsito, western, etc.		Inestabilidad ambiental que perjudica la economía de los productores.		
^ Analizado ® Revisado				

4.2.2. Fase II

4.2.2.1. Cuestionario y Evaluación de Control Interno

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE		Ref. CBL	Pág. 1/23	
					SIGLAS	FECHA	
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:		D.P.E.G	12-11-15		
		Revisado Por:		A.M.A.T.	26-11-15		
h Hallazgo							
AMBIENTE DE CONTROL							
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	MARCA
		SI	NO	Califica	Puntaje		
Integridad y valores éticos							
1	¿Todos los colaboradores tienen conocimiento del manual de ética y valores existente en la institución?	X		1	2.50	A todos los que ingresan se le entrega en su primer día de trabajo el manual de ética y valores no obstante no tienen conocimiento del contenido de este.	h
h Hallazgo							

≠

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador			DETALLE	Ref. CCI	Pág. 2/23	
					SIGLAS	FECHA	
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566				Elaborado Por:	D.P.E.G	12-11-15	
				Revisado Por:	A.M.A.T.	26-11-15	
≠ Verificado correcto							
AMBIENTE DE CONTROL							
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	MARCA
		SI	NO	Calificación	Puntaje		
Asignación de responsabilidad y Niveles de Autoridad							
2	¿Los niveles de autoridad aprueban la asamblea general o la gerencia?	X		2.50	2.50	Los niveles de autoridad está fijado por el organigrama jerárquico de la entidad	
Sistema Operativo							
3	¿Existe un usuario para cada función y puesto de trabajo?	X		2.50	2.50	Cada empleado debe de ser responsable de su propio usuario	
≠ Verificado correcto							

} ≠



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. CCI

Pág. 3/23

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito
VIRGEN DEL CISNE
 Agencia la Mana
 Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566

Elaborado
Por:

D.P.E.G

12-11-15

Revisado
Por:

A.M.A.T.

26-11-15

h Hallazgo

AMBIENTE DE CONTROL

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	MARCA
		SI	NO	Calificación	Puntaje		
Filosofía de la Dirección							
4	¿La cooperativa cuenta con un comité de crédito y de morosidad?	X		2.50	2.50	Los comités de créditos se los realizan todos los días y los de morosidad solo los jueves.	
Administración Estratégica							
5	¿Cree usted que el programa Operativo Anual (POA) funciona correctamente en su institución?		X	1	2.50	Se lo realiza en base a estudios muy exhaustivo sin embargo su ejecución no se aplica a cabalidad.	h
h Hallazgo							



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. CCI

Pág. 4/23

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito
VIRGEN DEL CISNE

Agencia la Mana

Dirección: 19 de Mayo Manabí **Tele:** (03)2687566

Elaborado Por:

D.P.E.G

12-11-15

Revisado Por:

A.M.A.T.

26-11-15

≠ Verificado correcto

AMBIENTE DE CONTROL


N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	MARCA
		SI	NO	Calificación	Puntaje		

Competencia personal


6	¿Cree usted que está preparado profesionalmente para ejercer el cargo que tiene en esta empresa?	X		2.50	2.50	Todas las personas tienen sus niveles de estudios terminados o son bachiller	
---	--	---	--	------	------	--	--


≠ Verificado correcto

} ≠

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador				DETALLE	Ref. CCI	Pág. 5/23
						SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566				Elaborado Por:		D.P.E.G	12-11-15
				Revisado Por:		A.M.A.T.	26-11-15
h Hallazgo							
AMBIENTE DE CONTROL							
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	MARCA
		SI	NO	Califica	Puntaje		
Atmosfera de confianza							
7	¿Existe buena relación entre los compañeros de trabajo?		X	1	2.50	En algunas ocasiones dificultades por diferentes aspectos.	h
8	¿Se realizan convivencias con los trabajadores?	X		2.50	2.50	La cooperativa reúne: Paseo de Convivencia, festejo por aniversario y Fiesta Navideña.	
h Hallazgo							
TOTAL				15.50	20		

}

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. CCI	Pág. 6/23																									
			SIGLAS	FECHA																									
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	12-11-15																									
		Revisado Por:	A.M.A.T.	26-11-15																									
				h Hallazgo																									
“AMBIENTE DE CONTROL”																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>RANGO</th> <th>NIVEL DE RIESGO</th> <th>NIVEL DE CONFIAN.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1% - 25.50%</td> <td>Bajo</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>25.60% – 50.50%</td> <td>Moderado Regular</td> <td>Moderado Regular</td> </tr> <tr> <td>50.60% – 75.50%</td> <td>Moderado Bueno</td> <td>Moderado Bueno</td> </tr> <tr> <td>75.60% – 100%</td> <td>Alto</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table>			RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIAN.	1% - 25.50%	Bajo	Bajo	25.60% – 50.50%	Moderado Regular	Moderado Regular	50.60% – 75.50%	Moderado Bueno	Moderado Bueno	75.60% – 100%	Alto	Alto	<table border="1"> <tr> <td>Nivel de confianza</td> <td>de</td> <td><u>RC*100</u></td> <td><u>15.50*100</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>PT</td> <td>20</td> <td>77.50%</td> </tr> </table>		Nivel de confianza	de	<u>RC*100</u>	<u>15.50*100</u>				PT	20	77.50%
RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIAN.																											
1% - 25.50%	Bajo	Bajo																											
25.60% – 50.50%	Moderado Regular	Moderado Regular																											
50.60% – 75.50%	Moderado Bueno	Moderado Bueno																											
75.60% – 100%	Alto	Alto																											
Nivel de confianza	de	<u>RC*100</u>	<u>15.50*100</u>																										
		PT	20	77.50%																									
			NR= 100 – NC NR= 100 – 77.50% NR= 22.50 %																										
RESULTADO																													
Nivel de Confianza 77.50% Nivel de Riesgo 22.50%																													
Análisis de Interpretación: De acuerdo al estudio realizado al componente de Ambiente de control se puede reflejar que existe un nivel de confianza del 77..50% Alto y un nivel de riesgo de 22.50% Bajo que se puede mejorar con las debidas correcciones																													
h Hallazgo																													

		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador			DETALLE		Ref. CCI	Pág. 7/23
							SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566					Elaborado Por:		D.P.E.G	12-11-15
					Revisado Por:		A.M.A.T.	26-11-15
h Hallazgo								
EVALUACIÓN DE RIESGO								
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	MARCA	
		SI	NO	Calificación	Puntaje			
Identificación de eventos								
1	¿Existe un comité de gestión de riesgo?		X	0	2.50	No hay un comité encargado de evaluar problemas futuros de situaciones externas a la empresa.	h	
2	¿Los créditos están asegurados por algún seguro en caso de fallecimiento?	X		2.50	2.50	Los créditos cuentan con seguro de gravamen y cubre a socios cuya deudas no estén atrasados más de 150 días		
h Hallazgo								



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. CCI

Pág. 8/23

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito
VIRGEN DEL CISNE
 Agencia la Mana
 Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566

Elaborado
Por:

D.P.E.G

12-11-15

Revisado
Por:

A.M.A.T.

26-11-15


≠ Verificado Correcto

EVALUACIÓN DE RIESGO

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	MARCA
		SI	NO	Calificación	Puntaje		
3	¿Los créditos otorgados son analizados ponderando la 5 c de crédito?	X		2.50	2.50	Capital: Recursos con que cuenta el socio. Colateral: Es la clase de garantía aplicado para hacer frente a las obligación. Capacidad: resulta de la resta de sus ingresos versus sus egresos. Carácter: Se evalúa los valores éticos y morales del socio Condiciones: Se considera el nivel de riesgo.	

} ≠

≠ Verificado Correcto

		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador			DETALLE	Ref. CCI	Pág. 9/23
						SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566					Elaborado Por:	D.P.E.G	12-11-15
					Revisado Por:	A.M.A.T.	26-11-15
≠ Verificado Correcto							
EVALUACIÓN DE RIESGO							
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	MARCA
		SI	NO	Califi	Puntaj		
4	¿La cartera se clasifica por su riesgo tomando en cuenta los días vencidos?	X		2.50	2.50	Se clasifica de la siguiente manera Hasta 5 días de atrasos: "A" De 6 a 30 días de atrasos: "B" De 31 a 60 días de atrasos: "C" De 61 a 90 días de atrasos: "D" De 91 a 120 días de atrasos: "E" De 120 a en adelante: judicial	
≠ Verificado Correcto							

} **≠**



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. CCI

Pág. 10/23

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito

VIRGEN DEL CISNE

Agencia la Mana

Dirección: 19 de Mayo Manabí **Tele:** (03)2687566

Elaborado

Por:

D.P.E.G

12-11-15

Revisado

Por:

A.M.A.T.

26-11-15

≠ Verificado Correcto

EVALUACIÓN DE RIESGO

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	MAR
		SI	NO	Califica	Puntaje		
Respuesta de riesgo							
5	¿Los créditos se otorgan dependiendo el comportamiento de pago de créditos anteriores?	X		2.50	2.50	Para créditos recurrentes se toma mucho en cuenta los pagos que ha realizado en créditos pasados	
6	¿Para la aprobación de un crédito primero es analizado por algún analista de crédito?	X		2.50	2.50	Cada socio que solicita un crédito tiene que esperar la inspección que la realiza el asesor de crédito y su visto bueno.	
7	¿Se hacen excepciones para aprobar un crédito?		X	2.50	2.50	No se realizan excepciones	
≠ Verificado Correcto							



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. CCI

Pág. 11/23

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito

VIRGEN DEL CISNE

Agencia la Mana

Dirección: 19 de Mayo Manabí **Tele:** (03)2687566

Elaborado

Por:

D.P.E.G

12-11-15

Revisado

Por:

A.M.A.T.


26-11-15

≠ Verificado Correcto

EVALUACIÓN DE RIESGO

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	MAR
		SI	NO	Calif	Puntaje		
Respuesta de riesgo							
8	¿Existe algún manual de cobranza para los créditos vencidos?	X		2.50	2.50	Técnicas y procedimientos de cobranza. 1-5 días llamada telefónica asesor 6-15 días visita del asesor y llamada coordinador de agencia. De 16-20 días notificación asesor. 21-25 notificación asesor y coordinador. De 26 a 30 días notificación de abogado. Caídas con 1 letra visita del Jefe comercial	
	TOTAL			17.50	20		

≠

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. CCI	Pág. 12/23																			
			SIGLAS	FECHA																			
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	12-11-15																			
		Revisado Por:	A.M.A.T.	26-11-15																			
				h Hallazgo																			
“ EVALUACIÓN DE RIESGO ”																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>RANGO</th> <th>NIVEL DE RIESGO</th> <th>NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1% - 25.50%</td> <td>Bajo</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>25.60% – 50.50%</td> <td>Moderado Bueno</td> <td>Moderado Regular</td> </tr> <tr> <td>50.60% – 75.50%</td> <td>Moderado Regular</td> <td>Moderado Bueno</td> </tr> <tr> <td>75.60% – 100%</td> <td>Alto</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table>	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA	1% - 25.50%	Bajo	Bajo	25.60% – 50.50%	Moderado Bueno	Moderado Regular	50.60% – 75.50%	Moderado Regular	Moderado Bueno	75.60% – 100%	Alto	Alto	<table border="1"> <tr> <td> Nivel de confianza </td> <td> $\frac{RC*100}{PT}$ </td> <td> $\frac{17.50*100}{20}$ </td> <td> 87.50% </td> </tr> </table>				Nivel de confianza	$\frac{RC*100}{PT}$	$\frac{17.50*100}{20}$	87.50%
RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA																					
1% - 25.50%	Bajo	Bajo																					
25.60% – 50.50%	Moderado Bueno	Moderado Regular																					
50.60% – 75.50%	Moderado Regular	Moderado Bueno																					
75.60% – 100%	Alto	Alto																					
Nivel de confianza	$\frac{RC*100}{PT}$	$\frac{17.50*100}{20}$	87.50%																				
	<table border="1"> <tr> <td> NR= 100 – NC NR= 100 – 87.50% NR= 12.50 % </td> </tr> </table>				NR= 100 – NC NR= 100 – 87.50% NR= 12.50 %																		
NR= 100 – NC NR= 100 – 87.50% NR= 12.50 %																							
RESULTADO																							
Nivel de Confianza 87.50% Nivel de Riesgo 12.50%																							
Análisis de Interpretación: De acuerdo al estudio realizado al componente Evaluación de riesgo se puede reflejar que existe un nivel de confianza del 87.50% Alto y un nivel de riesgo de 12.50% Bajo esto conlleva a deducir que en la Cooperativa existe controles constantes y continuos que permite minimizar el riesgo.																							
h Hallazgo																							



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. CCI

Pág. 13/23

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito
VIRGEN DEL CISNE
 Agencia la Mana
Dirección: 19 de Mayo Manabí **Tele:** (03)2687566

Elaborado
Por:

D.P.E.G

16-11-15

Revisado
Por:

A.M.A.T.

30-11-15

h Hallazgo

ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	Marca
		SI	NO	Califica.	Puntaje		
Confiabilidad de la información							
1	¿La base de datos de la cooperativa está actualizada?		X	2	2.50	No toda la información es actual de los socios, pero si una gran parte de ella.	h
2	¿Se presenta informes de créditos colocado?	X		2.50	2.50	Al final de cada se me aportan todos los créditos colocados por asesor.	
3	¿Se presenta informe de morosidad	X		2.50	2.50	Cada fin de mes se evalúa la morosidad de la cartera por asesor y se emite un informe que debe ser entregado hasta el 3 de cada mes.	

h Hallazgo

h



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. CCI

Pág. 14/23

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito

VIRGEN DEL CISNE

Agencia la Mana

Dirección: 19 de Mayo Manabí **Tele:** (03)2687566

Elaborado Por:

D.P.E.G

16-11-15

Revisado Por:

A.M.A.T.

30-11-15

h Hallazgo

ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	Marca
		SI	NO	Califica.	Puntaje		
Confiabilidad de la información							
4	¿La información que emite los socios es real?		X	2	2.50	Algunos socios ocultan información teniendo mayor índice los socios que solicitan crédito.	h
Eficacia y eficiencia de las operaciones							
5	¿Existe un control de depreciación de útiles de oficina?	X		2.50	2.50	Solo en el departamento de contabilidad.	
6	¿Hay un control de actividades de cumplimiento de las tareas realizadas?		X	1	2.50	Existen las hojas de ruta pero no se cumple a cabalidad	h
h Hallazgo							



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. CCI

Pág. 15/23

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito
VIRGEN DEL CISNE

Agencia la Mana

Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566

Elaborado

Por:

D.P.E.G

16-11-15

Revisado

Por:

A.M.A.T.

30-11-15

h Hallazgo

ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	Marca
		SI	NO	Calificac	Puntaje		
Eficacia y eficiencia de las operaciones							
7	¿Existe un control de cumplimiento de acuerdos de pagos?		X	0	2.5	No se lleva un control de acuerdo de pagos.	h
8	¿Existen bitácoras para llenar el uso de mantenimiento de la movilización y kilometraje de los vehículos en la cooperativa?	X		2.50	2.50	El guardia es la persona que se encarga del llenado y la custodia de las bitácoras para la movilización de los vehículos la misma que se realiza a diario.	
TOTAL				15	20		



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. CCI

Pág. 16/23

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito
VIRGEN DEL CISNE

Agencia la Mana

Dirección: 19 de Mayo Manabí **Tele:** (03)2687566

Elaborado

Por:

D.P.E.G

26-11-15

Revisado

Por:

A.M.A.T.

30-11-15

h Hallazgo

“ ACTIVIDADES DE CONTROL ”

RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
1% - 25.50%	Bajo	Bajo
25.60% – 50.50%	Moderado Bueno	Moderado Regular
50.60% – 75.50%	Moderado Regular	Moderado Bueno
75.60% – 100%	Alto	Alto

Nivel de confianza	$\frac{RC*100}{PT}$	$\frac{15*100}{20}$	75%
--------------------	---------------------	---------------------	-----

NR= 100 – NC
 NR= 100 – 75%
 NR= 25 %

} h

RESULTADO

Nivel de Confianza 75%

Nivel de Riesgo 25%

Análisis de Interpretación: Con el estudio realizado al componente Actividad de control se puede reflejar que existe un nivel de confianza del 75% **Moderado Bueno** y un nivel de riesgo de 25% **Bajo** por lo que deducimos que en la Cooperativa existe un débil control de actividades lo que ocasiona que el rendimiento de la entidad no sea el esperado y por ende atraerá problemas de liquidez.

h Hallazgo



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. CCI

Pág. 17/23

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito

VIRGEN DEL CISNE

Agencia la Mana

Dirección: 19 de Mayo Manabí **Tele:** (03)2687566

Elaborado

Por:

D.P.E.G

26-11-15

Revisado

Por:

A.M.A.T.

30-11-15


≠ Verificado Correcto


EVALUACIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN


N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	MARCA
		SI	NO	Califica	Puntaje		
1	¿Los colaboradores cuentan con el reglamento interno de trabajo, manual de funciones etc.?	X		2.50	2.50	Todos los colaboradores poseen el reglamento interno de trabajo	
2	¿Hay una fecha límite para entregar los informes?	X		2.50	2.50	Todos los informes y reportes se deben de entregar máximo hasta el 3 de cada mes y un consolidado al año	
3	¿Se realiza el escrito respectivo para comunicar alguna reforma o reunión de la institución?	X		2.50	2.50	Si hay alguna reforma se comunica al correo corporativo de cada trabajador con copia a gerencia.	

≠

≠ Verificado Correcto

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE		Ref. CCI	Pág. 18/23	
					SIGLAS	FECHA	
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:		D.P.E.G	26-11-15		
		Revisado Por:		A.M.A.T.	30-11-15		
≠ Verificado Correcto							
EVALUACION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN							
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	Marca
		SI	NO	Califica	Puntaje		
4	¿Se comunica a los socios que están en mora?	X		2.50	2.50	Todos los socios que se encuentran vencidos en la letra se les avisa, tomando en cuenta el manual de cobranzas.	
5	¿El socio y garantes saben la responsabilidad que tienen al obtener un crédito?	X		2.50	2.50	Se comunica mediante escrito la responsabilidad que tienen socios y garantes al contraer una deuda.	
6	¿Cuándo no va haber atención en la coop.se comunica con tiempo a los socios	X		2.50	2.50	Se comunica con tres días de anticipación.	
≠ Verificado Correcto							

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador		DETALLE	Ref. CCI	Pág. 19/23		
				SIGLAS	FECHA		
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:		D.P.E.G	26-11-15		
		Revisado Por:		A.M.A.T.	30-11-15		
≠ Verificado Correcto							
EVALUACION DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	MARCA
		SI	NO	Calificación	Puntaje		
7	¿Al socio se le comunica las ventajas de ser socio de esta institución?	X		2.50	2.50	Todo socio está enterado de las ventajas que tienes que concurre en tener una cuenta en la cooperativa incluso antes de ser socio de la institución	} ≠
8	¿Existen ánforas o cupones en la que los socios puedan expresar su opinión?	x		2.50	2.50	Si existen estas ánforas	
TOTAL				20	20		

		AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador			DETALLE		Ref. CCI	Pág. 21/23
							SIGLAS	FECHA
		Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566			Elaborado Por:		D.P.E.G	26-11-15
					Revisado Por:		A.M.A.T.	30-11-15
≠ Verificado Correcto								
MONITOREO								
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	MARCA	
		SI	NO	Califica.	Puntaje			
Supervisión								
1	¿Existe una evaluación operativa por parte de Auditora?	X		2.50	2.50	Se realiza por lo general dos veces al año		
2	¿Auditor de cumplimiento se encarga de supervisar todas las áreas?	X		2.50	2.50	Si pero no realiza un examen exhaustivo		
3	¿El gerente examina los balances emitidos por contabilidad antes de recentarlos?	X		2.50	2.50	Si todos		
4	¿El coordinador supervisa que las firmas coincidan como están en las cedulas?	X		2.50	2.50	Siempre lo hace		
≠ Verificado Correcto								

} ≠



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. CCI
 SIGLAS

Pág. 22/23
 FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito
VIRGEN DEL CISNE
 Agencia la Mana
 Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566

Elaborado Por:
 Revisado Por:

D.P.E.G
 A.M.A.T.

26-11-15
 30-11-15

h Hallazgo

MONITOREO

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		ANÁLISIS	MARCA
		SI	NO	Calificac	Puntaje		
Supervisión							
5	¿Existe un adecuado control interno de cuentas por cobrar?		X	0	2.50	No existe un adecuado control interno de cuentas por cobrar	h
6	¿La asamblea revisa que los créditos vinculados no estén en mora?	X		2.50	2.50	Todos los créditos vinculados son administrados por la asamblea general.	
7	¿Existen hojas de ruta para las personas que labran en el campo?	X		2.50	2.50	Si se las realiza pero no hay un control específico.	
8	¿La institución supervisa el crecimiento de cartera y numero de operación	X		2.50	2.50	Todos los días evalúan crecimiento y morosidad	
TOTAL				17.50	20		

} h



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. CCI

Pág. 23/23

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito
VIRGEN DEL CISNE
 Agencia la Mana
Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566

Elaborado Por:

D.P.E.G

26-11-15

Revisado Por:

A.M.A.T.

30-11-15

h Hallazgo

“ MONITOREO ”

RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
1% - 25.50%	Bajo	Bajo
25.60% – 50.50%	Moderado Regular	Moderado Regular
50.60% – 75.50%	Moderado Bueno	Moderado Bueno
75.60% – 100%	Alto	Alto

Nivel de confianza	RC*100 PT	17.50*100 20	87.50 %
---------------------------	----------------------------	-------------------------------	----------------

NR= 100 – NC

NR= 100 – 87.50%

NR= 12.50 %

h


RESULTADO

Nivel de Confianza 87.50% **Nivel de Riesgo 12.50%**

Análisis de Interpretación: En la evaluación de riesgo se detectó que el nivel de confianza es 87.50% **Alto** y un nivel de riesgo de 12.50% **Bajo** se deduce que están aplicando muy bien este elemento de control no obstante se puede mejorar y ser más eficientes y eficaces

h Hallazgo

4.2.2.2. Evaluaciones de Riesgos

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. E.R.	Pág. 1/4
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
Evaluación de Riesgo				
EVALUACIÓN DE RIESGO DE CONTROL				
Nº	COMPONENTES	Nivel Control	Riesgo Control	
1	Ambiente de Control	77.50	22.50	
2	Evaluación de Riesgo	87.50	12.50	
3	Actividades de control	75	25	
4	Información y Comunicación	100	0	
5	Monitoreo	87.50	12.50	
	TOTAL	427.50 / 5	72.50 / 5	
		85.50	14.50	
CALCULO DE RIESGO				
RANGO	RIESGO	CONFIANZA		
1% - 25.5%	Bajo	Bajo		
25.6% – 50.5%	Moderado Bajo	Moderado Bajo		
50.6% – 75.5%	Moderado Alto	Moderado Alto		
75.6% – 100%	Alto	Alto		
Nivel de Confianza: 85.50 %				
Nivel de Riesgo: 14.50 %				
Análisis:				
En la valoración de los elementos de Control Interno podemos identificar que tiene un Nivel de Confianza del 85.50 % (Alto) y un Nivel de Riesgo del 14.50% (bajo) estos nos indica que existen falencias que podrían afectar de gran media al rendimiento integral de la Institución.				
^ Analizado ® Revisado				



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. E.R.

Pág. 2/4

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito
VIRGEN DEL CISNE
 Agencia la Mana
Dirección: 19 de Mayo Manabí **Tele:** (03)2687566

Elaborado
Por:

D.P.E.G

28-11-15

Revisado
Por:

A.M.A.T.

30-11-15

Evaluación de Riesgo

RIESGO INHERENTE


N°	FACTORES EXTERNOS	Puntaje	Calificación optima
1	Variación del mercado	17.5	20
2	Inestabilidad económica del país	15	20
3	Crisis bancaria	15	20
4	Demanda de crédito	17.5	20
5	Competencia desleal	15	20
	TOTAL	80	100

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 25.50%	Bajo	Bajo
25.60% – 50.50%	Moderado Bajo	Moderado Bajo
50.60% – 75.50%	Moderado Alto	Moderado Alto
75.60% – 100%	Alto	Alto

Nivel de Confianza $\frac{RC*100}{PT}$ $\frac{80 *100}{100}$ $\frac{8000}{100}$ 80%

Niel de riesgo= 100 – NC
 Nivel de riesgo= 100 – 80%
 Nivel de riesgo (N.A)= 20 %

^ Analizado ® Revisado

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. E.R.	Pág. 3/4
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
Evaluación de Riesgo				
RIESGO INHERENTE				
<p>Nivel de Confianza: 80%</p> <p>Nivel de Riesgo: 20%</p> <p>Análisis:</p> <p>En la valoración de los elementos de Control Interno podemos identificar que tiene un Nivel de Confianza del 80% (Alto) y un Nivel de Riesgo del 20% (bajo) estos se debe a que el personal que trabaja en el área de crédito no le está dando importancia al seguimiento de crédito una vez que ya fue desembolsado por lo tanto afecta de gran media administración de la cartera.</p>				
<p> ^ Analizado ® Revisado </p>				

^
®



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. E.R.

Pág. 4/4

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito
VIRGEN DEL CISNE

Agencia la Mana

Dirección: 19 de Mayo Manabí **Tele:** (03)2687566

Elaborado
Por:

D.P.E.G

28-11-15

Revisado
Por:

A.M.A.T.

30-11-15

Evaluación de Riesgo

EVALUACIÓN DE RIESGO DE DETECCIÓN Y DE AUDITORÍA

RIESGO DE DETECCIÓN

Si determinamos que el riesgo inherente es (Bajo) y el riesgo de control es (Bajo), consideramos un riesgo de detección del 10%, debido a la experiencia con la que se cuenta para realizar esta auditoría.

CALCULO DE RIESGO

Factores Externos Riesgos	Calificación
RIESGO DE CONTROL	14.50
RIESGO INHERENTE	20
RIESGO DE DETECCIÓN	10

CUANTIFICACIÓN DE RIESGO

$$RA=RI*RC*RD$$

$$RA=0,1450*0,20*0,10$$


$$RA=0,0029*100$$


$$RA=0,29 \%$$


Según lo obtenido en la Auditoría de Gestión mediante el sistema de riesgo Inherente, Riesgo de Control y Riesgo de Detección se puede deducir que el auditor se enfrenta a un riesgo de 0,29 % de que ha ocurrido ya sea un error material que ha evaluado los controles dentro y fuera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, lo que podría no ser detectado por los procedimientos del auditor.


^ **Analizado** ® **Revisado**


4.2.2.3. Hallazgos

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág1/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
HALLAZGO N° 1				
Incumplimiento de las normas basada en valores				
Condición: Desconocimiento del contenido del manual de ética y valores				
Criterio: Norma de control Interno 105-01 Integridad y valores éticos.				
Causa: El incumpliendo del manual de ética y valores afecta los límites de conducta y el inadecuado comportamiento del talento humano				
Efecto: El deterioro del respeto entre compañeros o con los usuarios que llegan a la institución solicitando servicio.				
Análisis: Mediante la visita a las instalaciones de la cooperativa se observó que los colaboradores se tratan con exceso de confianza.				
Conclusión: El trato entre compañeros de trabajo y hacia los usuarios de la institución es inadecuada.				
Recomendación: Sociabilizar el contenido del manual de ética y valores para que el talento humano este enterado y ponga en práctica lo instruido.				
h Hallazgo ≠ Verificado por el auditor				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág2/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INDICADORES TÉCNICOS				
Conocimiento del manual de ética y valores				
Fuente: Esta información fue tomada tomando en cuenta las preguntas de control interno				
Preguntas: ¿Todos los colaboradores tienen conocimiento del manual de ética y valores existente en la institución?				
Procedimiento de indicadores de Gestión				
Procedimiento: Cuestionario de control interno				
Aplicación: Se ejecutó la entrevista al Coordinador de agencia				
Cálculo de indicador de efectividad				
$\% \text{ conocimiento de manual de ética} = \frac{\text{conocimiento de cumplimiento de manual de ética}}{\text{Calificación óptima del manual de ética}}$ $= \frac{\# \text{ pregunta}}{\text{Total}} = \frac{1}{2.5} = 0,40$ $= 0,40 * 100 = 40\%$				
Análisis: Se evalúa que el 40% de las falencias que tiene la cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisnes es afectado por el inadecuado cumplimiento del manual de ética y valores que existe, deteriorando del respeto entre compañeros de la institución y dando mala imagen frente a las personas que visitan la empresa.				
^ Analizado ® Revisado				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág3/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
HALLAZGO N° 2				
Incumplimiento de la ejecución del programa operativo anual (POA)				
Condición: Incumplimiento de la ejecución del Programa de operativo anual (POA)				
Criterio: Norma de Control interno 180-6 Seguimiento continuo en operaciones planificadas				
Causa: No existe control adecuado del cumplimiento del programa operativo anual (POA)				
Efecto: Que no se obtenga los resultados esperados con la elaboración del POA.				
Análisis: Mediante la entrevista realizada al coordinador de agencia se detectó que la cooperativa cuenta con un POA estructurado adecuadamente, sin embargo no se cumple con los resultados esperados y esto es porque la supervisión de su cumplimiento no es la adecuada.				
Conclusión: El POA es un conjunto de acciones y métodos, que se convierte en una herramienta de trabajo fundamental para las instituciones que lo ponen en práctica, por lo tanto se debe supervisar su cumplimiento para poder alcanzar los resultados esperados.				
Recomendación: Establecer fechas de supervisión detallando el cumplimiento del POA, que ayuden a la vigilancia de las operaciones planificadas.				
h Hallazgo ≠ Verificado por el auditor				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág4/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INDICADORES TÉCNICOS				
Control interno deficiente				
Fuente: Esta información fue tomada tomando en cuenta las preguntas de control interno				
Preguntas: ¿Cree usted que el programa Operativo Anual (POA) funciona correctamente en su institución?				
Procedimiento de indicadores de Gestión				
Procedimiento: cuestionario de control interno				
Aplicación: Se ejecutó la entrevista al Coordinador de agencia				
Cálculo de indicador de efectividad				
$ \begin{aligned} \% \text{ Cumplimiento del P.O.A} &= \frac{\text{Ejecución del programa operativo anual}}{\text{Puntaje óptimo de cumplimiento del POA}} \\ &= \frac{\# \text{ pregunta}}{\text{Total}} = \frac{1}{2,5} = 0,40 \\ &= 0,40 * 100 = 40\% \end{aligned} $				
Análisis: Se considera que el 40% de las falencias que tiene la cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisnes es afectada por el cumplimiento parcial del Programa de operaciones anuales (POA), afectando a la planificación de trabajo diario que se realizó al principio del año con la finalidad de que sirva como instrumento de trabajo para el cumplimiento de las metas y los objetivos trazados por la institución.				
^ Analizado ® Revisado				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág5/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
HALLAZGO N° 3				
INADECUADO AMBIENTE LABORAL				
Condición: Conflicto entre compañeros de trabajo				
Criterio: Código de trabajo, Título IV, Capítulo I Determinación de los riesgos y la responsabilidad del empleador. Art. 355 Imprudencia Profesional.- o sea la que es consecuencia de la confianza que inspira el ejercicio habitual del trabajo, no exime al empleador de la responsabilidad				
Causa: Existen descontentos entre compañeros de diversas áreas causadas por la diversidad de criterio intelectual y profesional de cada uno.				
Efecto: Que haya descoordinación entre las áreas de trabajo, el dialogo entre compañero no sea el adecuado por ende provocara un hay un buen ambiente laboral.				
Análisis: Durante la visita a las instalaciones se detectó que el ambiente laboral que se vive dentro de la institución no es el adecuado para recibir a las personas que solicitan los servicios.				
Conclusión: Para que en una institución haya coordinación se debe de mantener una buena relación laboral entre sus funcionarios para que en conjunto puedan cumplir con los objetivos planteados.				
Recomendación: Realizar reuniones de convivencia que permita interactuar entre compañeros y así mejorar el dialogo y el ambiente laboral en la institución.				
h Hallazgo ≠ Verificado por el auditor				


h
≠


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág6/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INDICADORES TÉCNICOS				
Inadecuado ambiente laboral				
Fuente: Esta información fue tomada tomando en cuenta las preguntas de control interno				
Preguntas: ¿Existe buena relación entre los compañeros de trabajo?				
Procedimiento de indicadores de Gestión				
Procedimiento: Cuestionario de control interno				
Aplicación: Se ejecutó la entrevista al Coordinador de agencia				
Cálculo de indicador de efectividad				
$ \begin{aligned} \% \text{ Ambiente laboral} &= \frac{\text{Puntaje de comportamiento laboral}}{\text{Calificación óptima de ambiente laboral}} \\ &= \frac{\# \text{ pregunta}}{\text{total}} = \frac{1}{2,50} = 0,40 \\ &= 0,40 * 100 = 40\% \end{aligned} $				
Se calcula que la mayor cantidad de las falencias que tiene la cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisnes es afectada por la inconformidad del ambiente laboral, con un 40% afectando el comportamiento del talento humano y dañando el compañerismo que debe de haber en la institución				
^ Analizado ® Revisado				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág7/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
HALLAZGO N° 4				
FALTA DE UN COMITÉ DE GESTIÓN DE RIESGO				
Condición: En la empresa no hay un comité de gestión de riesgo que se encargue de realizar planes estratégicos para minimizar problemas futuros.				
Criterio: Superintendencia de Bancos y Seguros- Título X.- De la gestión y Administración de riesgo. Capítulo II de la Administración de riesgo de crédito. Art. 2.- Se considera las siguientes mencionadas para efecto de la aplicación de las disposiciones en este capítulo. 1.- Riesgo de Crédito, 2.- Incumplimiento, 3.- Nivel de exposición de riesgo de crédito.				
Causa: Situaciones externas que afecta a la colocación, recuperación de los créditos, puede ser provocado por desastres naturales, reformas, disfunción de noticias erróneas o falsas etc.				
Efecto: Atrasos en los pagos ocasionando que disminuya la liquidez de la empresa y aumentado en nivel de riesgo en la cartera de crédito.				
Análisis: La falta de un comité que se encargado de evaluar problemas futuros de situaciones externas a la empresa provocara inestabilidad a la institución y desconfianza en los socios que depositan sus ahorros o plazos fijos en la cooperativa.				
Conclusión: La cooperativa no cuenta con un comité que evalué riesgos externos que afecte a la empresa.				
Recomendación: Designar un comité de gestión de riesgo que permita solucionar problemas externos. Elaborar un plan de contingencia e información en caso de algún desastre de fuerza mayor para que no haya nerviosismo entre los socios.				
h Hallazgo ≠ Verificado por el auditor				


h


≠


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág8/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INDICADORES TÉCNICOS				
Falta de un comité de prevención de riesgo				
Fuente: Esta información fue tomada tomando en cuenta las preguntas de control interno				
Preguntas: ¿Existe un comité de gestión de riesgo?				
Procedimiento de indicadores de Gestión				
Procedimiento: Cuestionario de control interno				
Aplicación: Se ejecutó la entrevista al Coordinador de agencia				
Cálculo de indicador de efectividad				
Puntaje de comité de prevención de riesgo				
% Falta de comité de prevención de riesgo	=	$\frac{\text{Puntaje de comité de prevención de riesgo}}{\text{Calificación óptima de comité de prevención de riesgo.}}$		
	=	$\frac{\text{pregunta}}{\text{total}}$	=	$\frac{0}{2,50} = 0$
	=	0	* 100	= 0%
Las falencias que tiene la cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisnes es afectado por la escasez de un comité de riesgo que evalué los problemas externos que podrían afectar a la economía del sector de afluencia de la cooperativa.				
^ Analizado ® Revisado				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág9/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
HALLAZGO N° 5				
Información inadecuada de la base de datos				
Condición: La base de datos de la cooperativa no está actualizada por lo que no ayuda a la gestión de cobranza mediante llamadas telefónicas.				
Criterio: Superintendencia de bancos y Seguros Art. 9, de la sección III del capítulo I, Normas para la aplicación de sanciones pecuniarias, del Título XVI De la sanciones y recursos en la sede administrativa por las desactualización de datos o información relativa de la misma.				
Causa: La información de los socios no se ha actualizado desde su apertura por tanto las primeras cuentas se encuentran con información errónea.				
Efecto: Que no se pueda tener información real de los socios ya que no cuenta con una base de datos actual, que se pueda utilizar de manera eficiente.				
Análisis: La cooperativa no se tiene la información real de los socios por lo tanto la información que se tiene es poco confiable.				
Conclusión: La institución no cuenta con la base de datos actualizados de los socios información que es importante como la información personal, profesional, laboral de sus clientes.				
Recomendación: Iniciar una campaña de actualización de datos que permita recopilar información real de los socios.				
h Hallazgo ≠ Verificado por el auditor				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág 10/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INDICADORES TÉCNICOS				
Inadecuada información				
Fuente: Esta información fue tomada tomando en cuenta las preguntas de control interno				
Preguntas: ¿La base de datos de la cooperativa está actualizada?				
Procedimiento de indicadores de Gestión				
Procedimiento: Cuestionario de control interno				
Aplicación: Se ejecutó la entrevista al Coordinador de agencia				
Cálculo de indicador de efectividad				
$ \begin{aligned} \% \text{ Información actual} &= \frac{\text{Puntaje de la información actual}}{\text{Calificación óptima de información actual}} \\ &= \frac{\# \text{ pregunta}}{\text{total}} = \frac{2}{2,50} = 0,80 \\ &= 0,80 \quad * \quad 100 = 80\% \end{aligned} $				
<p>La empresa Virgen del Cisnes está siendo afectada por la información que proporciona la base de datos que mantiene la cooperativa con información desactualizada de sus socios, la misma que no permite tener información real confiable que permita hacer uso de esa información como herramienta para la institución con un 80% de efectividad.</p>				
^ Analizado ® Revisado				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág11/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
HALLAZGO N° 6				
Información inadecuada de los socios				
Condición: La información que emiten algunos socios no es la real.				
Criterio: Superintendencia de Bancos y Seguros Libro I Normas Generales para las Instituciones del sistema financiero Sección VII Control de calidad y Derechos de los Titulares de Información. Art. 36.- Los titulares de la información registrada en las bases de datos de los buros tendrán derecho A.- q el reporte de crédito les permita conocer de manera clara y precisa la condiciones en que se encuentra su historial crediticio. B.- que las fuentes de información actualicen, rectifiquen o eliminen.				
Causa: El talento humano que atiende en servicio al cliente no informa lo importante que es tener toda la información real de la persona que hace la apertura de cuenta y que el ocultar información o dar información errónea no les a permitir brindarles un buen servicio.				
Efecto: No permite hacer gestiones que se tiene planificado desde las instalaciones de la cooperativa como por ejemplo: Información de servicios mediante llamada telefónica, Acuerdos de pagos, Mensajes de felicitaciones. Etc.				
Análisis: En la evaluación del sistema nos percatamos que la información que emitía algunos socios no era verdadera siendo los usuarios que solicitan crédito los más concurrentes.				
Conclusión: Los socios brindan información incorrecta o inconclusas lo que no permite tener información real				
Recomendación: Explicar a los socios la importancia de tener información real y lo perjudicial que puede ser para ellos ocultar información.				
h Hallazgo ≠ Verificado por el auditor				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág12/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INDICADORES TÉCNICOS				
Inadecuada información				
Fuente: Esta información fue tomada tomando en cuenta las preguntas de control interno				
Preguntas: ¿La información que emite los socios es real?				
Procedimiento de indicadores de Gestión				
Procedimiento: Cuestionario de control interno				
Aplicación: Se ejecutó la entrevista al Coordinador de agencia				
Cálculo de indicador de efectividad				
$ \begin{aligned} \% \text{ Información real} &= \frac{\text{Puntaje de la calidad de la información}}{\text{Calificación óptima de información real}} \\ &= \frac{\# \text{ pregunta}}{\text{total}} = \frac{2}{2,5} = 0,80 \\ &= 0,80 * 100 = 80\% \end{aligned} $				
<p>Se considera que el 80% de efectividad tiene la cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisnes en referencia información que proporcionada por los socios que ocultan información, o dan información falsa teniendo como mayor índice las personas que solicitan crédito, esta no nos permite tener información real confiable que permita hacer uso de esa información como herramienta para la cooperativa.</p>				
^ Analizado ® Revisado				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág13/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
HALLAZGO N° 7				
ESCASES DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES				
Condición: No cuentan con un control de actividades de cumplimiento de tareas asignadas				
Criterio: Control Interno 403-10 Cumplimientos de obligaciones.- Las obligaciones contraídas por una entidad serán autorizadas, de conformidad a las políticas establecidas para el efecto; a fin de mantener un adecuado control de las mismas.				
Causa: El inadecuado seguimiento de hojas de ruta por parte del coordinador de agencia hace que el control de las actividades asignadas no se cumpla a cabalidad.				
Efecto: Afecta al cumplimiento de los objetivos diarios que tiene la institución y acumula trabajo para el empleador.				
Análisis: El coordinador no lleva un control adecuado y eficiente del cumplimiento de las hojas de rutas diarias que realiza el personal que labora en el campo.				
Conclusión: En la institución no se realiza el control de hojas de ruta diarias de los colaboradores que trabajan en campo.				
Recomendación: Realizar el seguimiento continuo de las actividades que realiza el funcionario y que cumpla con la hoja de ruta diaria con la finalidad de que los objetivos se cumplan diariamente.				
h Hallazgo ≠ Verificado por el auditor				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág14/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INDICACORES TÉCNICOS				
Control interno deficiente				
Fuente: Esta información fue tomada tomando en cuenta las preguntas de control interno				
Preguntas: ¿Hay un control de actividades de cumplimiento de las actividades diarias?				
Procedimiento de indicadores de Gestión				
Procedimiento: Cuestionario de control interno				
Aplicación: Se ejecutó la entrevista al Coordinador de agencia				
Cálculo de indicador de efectividad				
$\% \text{ Cumplimiento de actividades} = \frac{\text{Cumplimiento de actividades realizadas}}{\text{Calificación optima de cumplimiento}}$ $= \frac{\# \text{ pregunta}}{\text{total}} = \frac{1}{2,50} = 0,40$ $= 0,40 * 100 = 40\%$				
<p>Se evalúa que la efectividad es del 40%, y se considera que las falencias que tiene la cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisnes es afectada por el inadecuado control de seguimiento de rutas diarias que realiza el personal que trabaja en campo, esto afecta de tal magnitud a la cooperativa de la agencia La Mana a que sus indicadores estén por encima del riesgo permitido que establece como normativa la institución.</p>				
^ Analizado ® Revisado				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág15/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566	Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15	
	Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15	
HALLAZGO N° 8				
Incumplimiento de acuerdo de pagos				
Condición: Los acuerdos de pagos que hacen los socios en la que se comprometen a cancelar en una fecha determinada no se cumplen.				
Criterio: Control Interno 403-11 Cumplimientos de obligaciones.- Las obligaciones contraídas con la cooperativa tendrán que ser cumplidas, de conformidad a las políticas establecidas para el efecto; a fin de mantener un adecuado control de las mismas. Reglamento interno de trabajo Integridad y valores, prohibiciones de los empleados				
Causa: El exceso de confianza entre asesor de crédito y el socio hace que los prestamistas no cumplen con los acuerdos de pagos que se establecen entre ellos.				
Efecto: Inadecuada administración de cartera y por ende morosidad superior a los índices permitidos.				
Análisis: El exceso de confianza es un motivo por el cual el socio no se compromete en su totalidad a cumplir con los acuerdos de pago.				
Conclusión: La inadecuada forma de dirigirse hacia los socios hace que se establezca exceso de confianza entre las partes, lo que perjudica a la empresa puesto a que disminuye la efectividad de los acuerdo de pago que se establece entre el socio y la cooperativa				
Recomendación: Sancionar al empleador de acuerdo a lo que estipule el reglamento interno de trabajo				
h Hallazgo ≠ Verificado por el auditor				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág16/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INDICADORES TÉCNICOS				
Control interno deficiente				
Fuente: Esta información fue tomada tomando en cuenta las preguntas de control interno				
Preguntas: ¿Existe un control de cumplimiento de acuerdos de pagos?				
Procedimiento de indicadores de Gestión				
Procedimiento: Entrevistar al Coordinador, Jefe comercial y Asesor de crédito				
Aplicación: Se ejecutó la entrevista al Coordinador de agencia				
Cálculo de indicador de efectividad				
$\% \text{ Evaluación de control interno} = \frac{\text{Evaluación de control interno}}{\text{Total de evaluación de control interno}}$				
$= \frac{\# \text{ pregunta}}{\text{total}} = \frac{0}{2,50} = 0$				
$= 0 * 100 = 0\%$				
<p>Se considera que el 100% de las falencias que tiene la cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisnes es afectado por la inadecuada aplicación del cumplimiento de los acuerdos de pago que realiza el socio con la institución, cuyo incumplimiento afecta de tal magnitud a la cooperativa de la agencia La Mana a que sus indicadores de morosidad estén por encima de los aceptado.</p>				
^ Analizado ® Revisado				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág17/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566	Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15	
	Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15	
HALLAZGO N° 9				
Inadecuado control de acuerdos de pagos				
Condición: El talento humano que labora en el control interno de cuentas por cobrar no es el adecuado.				
Criterio: Reglamento interno de trabajo capítulo II de la admisión del personal artículo 9 literal b.- El personal a laborar debe poseer título académico, en contabilidad, administración de empresas o carreras afines, o el cumplimiento de los requisitos mínimos necesarios para el cabal cumplimiento de sus responsabilidades.				
Causa: No existe un debido control interno de las cuentas por cobrar por parte del personal encargado, por tal manera ocasionaría riesgo crediticio en la institución.				
Efecto: El trabajo del personal involucrado en el control interno de cuentas por cobrar no es el adecuado de manera que no cuenta con el perfil profesional adecuado.				
Análisis: El control interno de las cuentas por cobrar hace que la cooperativa pierda eficiencia en la administración de la cartera de crédito.				
Conclusión: El perfil profesional del talento humano que labora en la cooperativa no se acopla para manejar un adecuado control interno de cuentas por cobrar.				
Recomendación: Elegir en el área de control interno empleadores que se ajusten al perfil profesional adecuado para que puedan mejorar el manejo y control interno de las cuentas por cobrar de manera eficiente y eficaz.				
h Hallazgo ≠ Verificado por el auditor				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. HAL	Pág18/18
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INDICADORES TÉCNICOS				
Talento humano deficiente				
Fuente: Esta información fue tomada tomando en cuenta las preguntas de control interno				
Preguntas: ¿Existe un adecuado control interno de cuentas por cobrar?				
Procedimiento de indicadores de Gestión				
Procedimiento: Entrevistar al Coordinador, Jefe comercial y Asesor de crédito				
Aplicación: Se ejecutó la entrevista al Coordinador de agencia				
Cálculo de indicador de efectividad				
$ \begin{aligned} &\% \text{ Control de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Puntaje Control de cuentas por cobrar}}{\text{Calificación óptima control de cuentas por cobrar}} \\ &= \frac{\# \text{ pregunta}}{\text{Total}} = \frac{0}{2,5} = 0 \\ &= 0 * 100 = 0\% \end{aligned} $				
Se calcula que tiene un 0% de efectividad de control de acuerdos de pagos por lo que las falencias que tiene la cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisnes es afectado por la inadecuada contratación del talento humano, debido a que no cuenta con el perfil profesional que necesita la institución en las diversas áreas.				
^ Analizado ® Revisado				


4.2.2.4. Informe de Control Interno


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. I.C.I	Pág. 1/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INFORME DE CONTROL INTERNO				
<p>La Mana 05 de enero del 2015</p> <p>Señor Ing. Byron Cofre Santos COORDINADOR DE LA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE</p> <p>Presente.-</p> <p>He auditado la administración de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, el periodo comprendido es del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014, con el objetivo de examinar y evaluar la información financiera y gestión crediticia de la institución</p> <p>Para la evaluación de control interno se utilizó parámetros para medir los diferentes tipos de riesgos que se aplica en los procesos administrativos de la Cooperativa.</p> <p>En el transcurso de nuestra evaluación, observamos algunos aspectos que involucran la estructura de control interno y otros asuntos operacionales que se presenta para su consideración. Estos comentarios y recomendaciones tienen el propósito de mejorar la estructura de control interno, la deficiencia operacional o administrativa.</p>				
✓ Elaborado por el auditor				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. I.C.I	Pág. 2/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INFORME DE COTROL INTERNO				
<p>HALLAZGO 1.- Desconocimiento del contenido del manual de ética y valores</p> <p>Conclusión</p> <p>Se puede constatar que el personal que labora en la entidad tiene un desconocimiento del contenido del manual de ética y valores de la cooperativa haciendo que no se pueda brindar un servicio de calidad a los socios</p> <p>Recomendación</p> <p>Se recomienda que se socialice las políticas del manual de ética y valores vigentes en la institución para que el personal tenga el conocimiento requerido y sepa la importancia de su aplicación.</p> <p>HALLAZGO 2.- Incumplimiento del programa operativo anual</p> <p>Conclusión:</p> <p>Se pudo verificar que el programa de operaciones anuales (POA) no se cumple en su totalidad, afectando los objetivos trazados por la empresa.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Se puede concluir que existe un alto índice de incumplimiento de las normativas de control interno por parte del personal que labora en la institución haciendo que los objetivos trazados por la empresa no se cumplan.</p>				
<p>✓ Elaborado por el auditor</p>				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. I.C.I	Pág. 3/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INFORME DE COTROL INTERNO				
HALLAZGO 3.- Inadecuado ambiente laboral				
Conclusión: El inadecuado trato ente los colaboradores de la institución hace que se forme un ambiente poco acogedor tanto como para los que laboran en la empresa, como para las personas que visitan nuestras instalaciones buscando buen servicio.				
Recomendación : Implementar estrategia de interrelación laboral. Aprovechar las convivencias generales que realiza la cooperativa para estrechar lazos de amistad entre los empleados y empleadas de todas las agencias.				
HALLAZGO 4.- Inexistencia de un comité de gestión de riesgo				
Conclusión: No cuenta con un comité para la prevención de riesgos. Debido a que estudia su existencia dentro de la cooperativa, pero no en todas las actividades empresariales ni mucho menos los riesgos externos de influencia de la cooperativa. Los riesgos externos son aquellos que se relaciona directamente con lo que no se espera que suceda, son peligros a los que nos vemos expuestos a medida de que el tiempo transcurre, son distintos y pueden variar en cualquier momento.				
Recomendación Es preciso que se adopte una comitiva de gestión riesgo que proporcione un nivel de seguridad razonable en la empresa, en todas las actividades en las que se desenvuelve la cooperativa ya que en todas se tiene cierto nivel de riesgo.				
✓ Elaborado por el auditor				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. I.C.I	Pág. 4/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INFORME DE COTROL INTERNO				
<p>HALLAZGO 5.- Inadecuada información</p> <p>Conclusión</p> <p>En la cooperativa existe información poco confiable de los socios en la base de datos, se da porque la información que proporciona los socios en ocasiones es alterada o errónea además de que la información que los socios propiciaron la apertura la cuenta no ha sido actualizada.</p> <p>Los empleados tienen inconvenientes en las fuentes de información, lo que genera conflictos a la hora de comunicarse con los socios, para que la información sea compartida adecuadamente es necesario contar una base de datos actualizadas.</p> <p>Recomendación</p> <p>Se recomienda planificar y elaborar una campaña de actualización de datos de los socios, enfocadas en completar la información inexistente y aumentar información que sea útil para la cooperativa.</p> <p>HALLAZGO 6.- Información errónea de los socios</p> <p>Conclusiones</p> <p>Las personas que visitan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” no proporciona información real u otros alteran ciertos datos, haciendo que dificulte las gestiones planificadas desde las oficinas no se las pueda realizar.</p>				
<p>✓ Elaborado por el auditor</p>				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. I.C.I	Pág. 5/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INFORME DE COTROL INTERNO				
<p>Recomendación</p> <p>Documentar y explicar al socio la importancia de tener información veraz y el perjuicio que conlleva en adulterar datos que la empresa crea importante.</p> <p>HALLAZGO 7.- Escases de control de cumplimiento de actividades</p> <p>Conclusión</p> <p>Las hojas de ruta es una planificación diaria de actividades que realiza el personal que trabaja en campo, sin embargo no existe un control pertinente del cumplimiento de estas tareas.</p> <p>Recomendación</p> <p>Designar a una persona responsable de la custodia y control de las hojas de ruta, de tal manera que también se encargue del cumplimiento total de las tareas escritas en él.</p> <p>HALLAZGO 8.- Escases de control de incumplimiento de pagos</p> <p>Conclusión:</p> <p>Los acuerdos de pago que realizan los socios que tienen crédito con la institución no se cumple debido a que no hay un control exhaustivo ni adecuado por parte del personal del área de crédito y cobranza.</p>				
<p>✓ Elaborado por el auditor</p>				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. I.C.I	Pág. 6/6
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	28-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	30-11-15
INFORME DE COTROL INTERNO				
<p>Recomendación</p> <p>Implantar un control de acuerdo de pagos ya sea mediante notificaciones electrónicas o manuales mediante utilización de bitácoras de cobranza para poder trabajar de forma ordenada y así poder hacer presión a que se realice el pago acordado.</p> <p>HALLAZGO 9.- Inadecuada contratación del talento humano</p> <p>Conclusión</p> <p>La entidad no posee personal profesional, competitivo pero ha demostrado deseo de superación por lo que la entidad no puede llevar un control adecuado de cuentas por cobrar.</p> <p>Recomendación</p> <p>En caso de nuevas contrataciones de personal deberá seleccionar tomando en cuenta los requisitos exigidos en el manual de selección del personal, considerando los implementos legales y éticos para su desempeño.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">David Escobar Rept. Firma Auditora GA</p>				
<p>✓ Elaborado por el auditor</p>				

4.2.3. Fase III: Revisión y comportamiento de morosidad mensuales de la cartera de crédito Agencia la Mana.

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. ID	Pág. 1/8
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	02-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	11-12-15

Reporte Mensual de la cartera de crédito

Cuadro N° 9


Reporte mensual de la cartera de crédito

MESES	MICROCRÉDITO			
	VIGENTE	VENCIDA	QUE NO DEVENGA	CARTERA EN RIESGO
ENERO	1671775,21	20856,88	109912,45	130769,00
FEBRERO	1748764,7	25120,5	96637	121757
MARZO	1715441,77	27299,67	124331,35	151631,02
ABRIL	1895531,78	23016,02	113935,72	136951,74
MAYO	1891614,32	37271,28	172461,02	209732,3
JUNIO	198103,24	29523,21	109248,13	138771,34
JULIO	2014894	31252,3	109109,3	140361,6
AGOSTO	2024533,99	28495,64	92170,15	120665,79
SEPTIEMBRE	2049753,31	28655,61	89060,86	117716,47
OCTUBRE	554665,07	7657,75	24602,38	32260,13
NOVIEMBRE	2078632,08	33635,63	98003,67	131639,3
DICIEMBRE	2137372,59	126789,16	71018,08	97807,24
TOTAL	19981082,06	319573,65	1210490,11	1530062,93

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne

Elaborado por: David Escobar

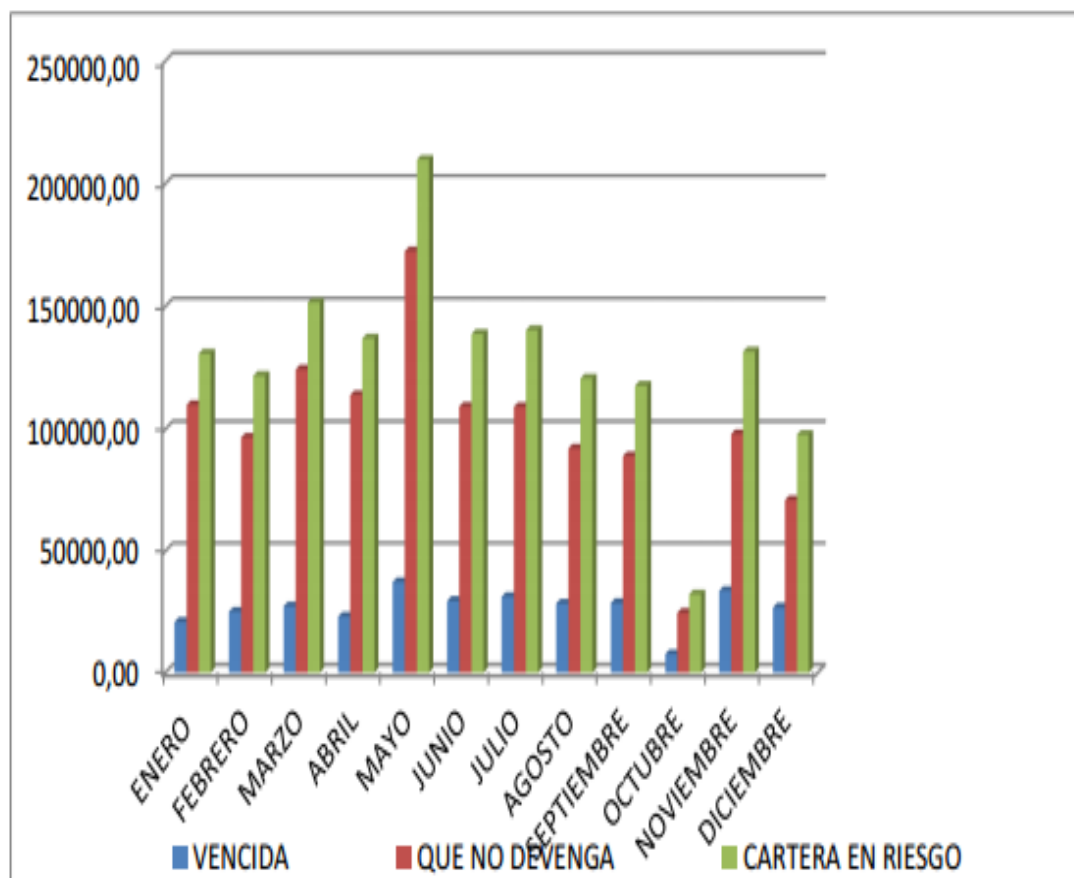
^ Analizado ® Revisado

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. ID	Pág. 2/8
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	02-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	11-12-15

Comportamiento mensual de la cartera de crédito

Cuadro N° 10

Comportamiento grafico de la cartera de crédito





Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne


Elaborado por: David Escobar

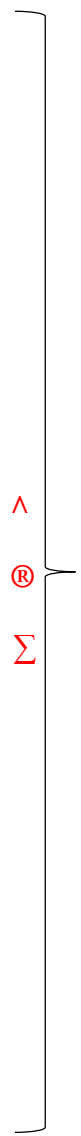
^ Analizado ® Revisado


4.2.3.1. Indicadores de Morosidad

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. I.D	Pág. 3/8
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	02-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	11-12-15
Evaluación de indicadores de morosidad				
Indicadores de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne A nivel General				
Fuente: Esta información fue obtenida del reporte general anual y consolidado que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne				
Procedimiento de indicadores de Morosidad				
Procedimiento: consultar datos de la cartera de crédito total de microcrédito como la de consumo, créditos sin cancelar con corte a 31 de diciembre, cartera vencida total, cartera vigente total, cartera en riesgo total, cartera que no devenga interés total.				
Cálculo de la morosidad en porcentaje				
Datos: Cartera general total = 12153286,72 Cartera general vencida = 375536,56 Cartera general en riesgo = 8628,83 Cartera que no devenga intereses = 366907,73				
Cartera vencida total				
% Morosidad de la cartera	=	$\frac{\text{Cartera vencida total}}{\text{Total de la cartera crédito consolidada}}$		
	=	$\frac{375536,56}{12153286,72}$	=	0,0309
	=			
		0,0309	* 100	= 3,09 %
^ Analizado ® Revisado ∑ Totalizado				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. I.D	Pág. 4/8
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	02-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	11-12-15
Evaluación de indicadores de morosidad				
Indicadores de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne				
Cálculo del % de mora de la cartera en riesgo				
Cartera en riesgo				
% cartera en riesgo	=	$\frac{\text{Cartera en riesgo}}{\text{Total de la cartera crédito consolidada}}$		
	=	$\frac{8628,83}{12153286,72}$	=	0,00071 ^
	=	0,00071	* 100	= 0,071 % ^
Análisis:				
Se evalúa que la morosidad general que maneja la Cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisne es del 3,09%, es un porcentaje que está por debajo de los estándares permitidos por las entidades reguladoras y esto se debe también al bajo porcentaje que maneja en la cartera en riesgo que es del 0,071% lo que hace que sea una institución de bajo riesgo.				
^ Analizado ® Revisado Σ Totalizado				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. I.D	Pág. 5/8
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	23-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	14-12-15
Evaluación de indicadores de morosidad				
Indicadores de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia La Maná				
Fuente: Esta información fue obtenida de los reportes anuales que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne agencia La Mana				
Procedimiento de indicadores de Morosidad				
Procedimiento: consultar datos de la cartera de crédito total de microcrédito como la de consumo, créditos sin cancelar con corte a 31 de diciembre, cartera vencida total, cartera vigente total, cartera en riesgo total, cartera que no devenga interés total.				
Cálculo de la morosidad en porcentaje				
Datos: Cartera total La Mana= 2335179,83 Cartera vencida La Mana= 126789,16 Cartera en vigente La Mana= 2137372,59 Cartera que no devenga intereses La Mana = 71018,08				
Cartera vencida total				
% Morosidad de la cartera	=	$\frac{\text{Cartera vencida total}}{\text{Total de la cartera crédito consolidada}}$		
	=	$\frac{126789,16}{2335179,83}$	=	0,054295
	=	0,054295	* 100	= 5,43 %
^ Analizado ® Revisado Σ Totalizado				




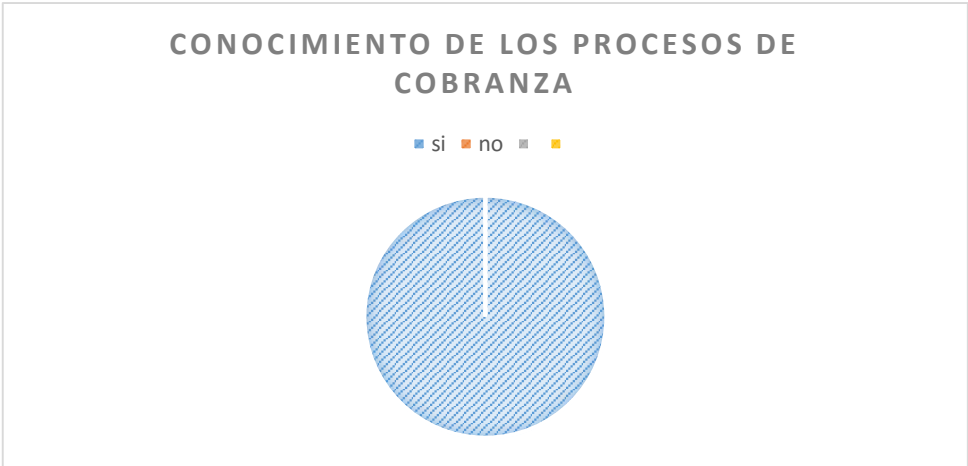
	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. ID	Pág. 6/8
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	23-11-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	14-12-15
Evaluación de indicadores de morosidad				
Indicadores de morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne				
<p>Cálculo del % de mora de la cartera en riesgo</p> $ \begin{aligned} & \text{\% de la cartera en riesgo} = \frac{\text{Cartera en riesgo}}{\text{Total de la cartera crédito consolidada}} \\ & = \frac{97807,24}{2335179,83} = 0,04188 \\ & = 0,04188 * 100 = 4,19 \% \end{aligned} $				
<p>Análisis:</p> <p>Se evalúa que la morosidad que maneja la Cooperativa de Ahorro y crédito Virgen del Cisne agencia La Mana es del 5,43%, es un porcentaje que está por debajo de los estándares permitidos por las entidades reguladoras; sin embargo es el porcentaje más alto de morosidad que presenta en relación con las demás agencias y afectando a nivel global de la cooperativa, por otro lado no cumple con lo requerido porcentaje requerido internamente y por ende esto hace que la cartera de riesgo sea de 4,19% afectando que el nivel de riesgo aumente considerablemente.</p>				
^ Analizado ® Revisado Σ Totalizado				


4.2.3.2. Indicadores de eficiencia y efectividad

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador				DETALLE	Ref. ID	Pág. 7/8
						SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566				Elaborado Por:	D.P.E.G	16-11-15	
				Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15	
Indicadores de eficiencia y efectividad de la recuperación de crédito							
Objetivo: Medir la eficacia y efectividad de los procesos recuperación de crédito para la administración de la cartera							
N°	Procedimientos	Horas estimadas	Horas utilizadas	diferencia	Realizado por	Observación	
1	Encuesta a los asesores de crédito, para conocer los procesos de cobranza de la cartera vencida	8	8	–	J.L.T.M	Mediante la encuesta se obtendrá datos que aporten a conocer los procesos de recuperación de crédito.	✓
2	Tabular los resultados obtenidos para determinar los indicadores de gestión.	15	15	–	J.L.T.M	Permite identificar los porcentajes de los resultados obtenidos.	
✓ Elaborado por el auditor							

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador				DETALLE	Ref. ID	Pág. 8/8
						SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566				Elaborado Por:		D.P.E.G	16-12-15
				Revisado Por:		A.M.A.T.	20-12-15
Indicadores de eficiencia y efectividad de la recuperación de crédito							
Objetivo: Medir la eficacia y efectividad de los procesos recuperación de crédito para la administración de la cartera							
N°	Procedimientos	Horas estimadas	Horas utilizadas	diferencia	Realizado por	Observación	
3	Establecer los procesos de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.	15	15	-	J.L.T.M.	Esta herramienta de gestión ayudará a conocer el desempeño de la empresa desde dos perspectivas.	
4	Establecer los indicadores de eficiencia y eficacia.	10	10	-	J.L.T.M.	Ayudará a determinar el comportamiento de la entidad.	
5	Determinar los hallazgos y realizar el informe de auditoría de gestión	10	10	-	J.L.T.M.	Establecer los resultados obtenidos de la investigación en el informe final.	
✓ Elaborado por el auditor							

4.2.3.3. Encuestas

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 1/5																		
			SIGLAS	FECHA																		
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	16-12-15																		
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15																		
Encuesta a los asesores de crédito																						
<p>Pregunta N° 1.- ¿Conoce usted los procesos de cobranza de la cartera de crédito?</p> <p style="text-align: center;">Cuadro N° 11</p> <p style="text-align: center;">Conocimiento de los procesos de cobranza</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Ítem 1</th> <th rowspan="2">Opciones</th> <th colspan="2">Respuesta</th> </tr> <tr> <th>Absoluta</th> <th>Relativa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Si</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">100 %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">No</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0 %</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">100 %</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Gráfico N° 1</p> <div style="text-align: center;">  <p style="text-align: center;"> Fuente: Personal del área de crédito. </p> </div> <p>Análisis: mediante la encuesta realizada a los asesores de crédito se determinó que el 100% conoce los procesos de cobranza de la institución</p>					Ítem 1	Opciones	Respuesta		Absoluta	Relativa	1	Si	4	100 %	2	No	0	0 %	Total		4	100 %
Ítem 1	Opciones	Respuesta																				
		Absoluta	Relativa																			
1	Si	4	100 %																			
2	No	0	0 %																			
Total		4	100 %																			
✓ Elaborado por el auditor																						

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 2/5
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	16-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15
Encuesta a los asesores de crédito				

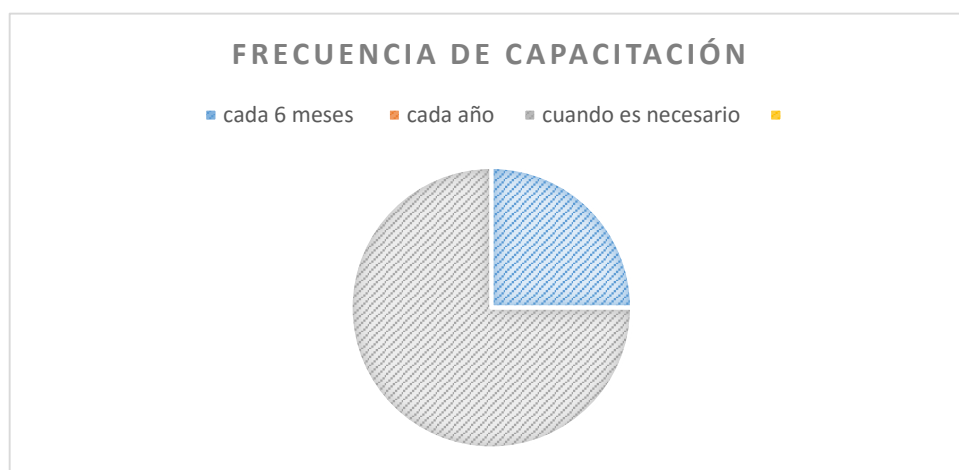
Pregunta N° 2.- ¿Con que frecuencia capacitan al área de crédito y cobranza?

Cuadro N° 12

Frecuencia de capacitación

Ítem 2	Opciones	Respuesta	
		Absoluta	Relativa
1	Cada 6 mese	2	50 %
2	Cada año	0	0 %
3	Cuando es necesario	2	50%
Total		4	100 %


Gráfico N° 2



Fuente: Personal del área de crédito.

Análisis: A través del 50% de los entrevistados, se determinó que se capacitan cada 6 meses y un 50% de los empleados cuando es necesario.

✓ **Elaborado por el auditor**

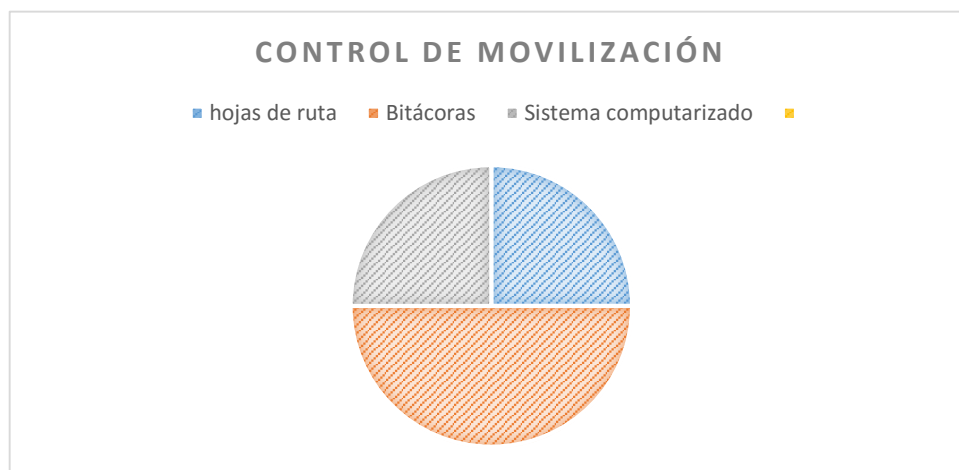
	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 3/5
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	16-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15
Encuesta a los asesores de crédito				

Pregunta N° 3.- ¿Cómo se controla la salida de vehículos para los trabajos en campo?

Cuadro N° 13
Control de movilización

Ítem 2	Opciones	Respuesta	
		Absoluta	Relativa
1	Hojas de ruta	2	50 %
2	Bitácora	2	50 %
3	Sistema computarizado	0	0%
Total		4	100 %

Gráfico N° 3



Fuente: Personal del área de crédito.

Análisis: Se comprobó las hojas de ruta controlan el 50% de la salida de los vehículos, y que el otro 50% se maneja con el llenado de Bitácoras.

✓ **Elaborado por el auditor**



Cooperativa de Ahorro y Crédito
VIRGEN DEL CISNE
Agencia la Mana
Dirección: 19 de Mayo Manabí **Tele:** (03)2687566

Elaborado
Por:

D.P.E.G

16-12-15

Revisado
Por:

A.M.A.T.

20-12-15

Encuesta a los asesores de crédito

Pregunta N° 4.- ¿Cree usted que los resultados de la Auditoría de gestión, mejorara la eficiencia y efectividad de la entidad?

Cuadro N° 14

Expectativa de la Auditoría de Gestión

Ítem 2	Opciones	Respuesta	
		Absoluta	Relativa
1	Si	4	100 %
2	No	0	0
3	Quizás	0	0
Total		4	100 %



Gráfico N° 4




Fuente: Personal del área de crédito.

Análisis: El 100% de lo entrevistado tiene buena expectativa acerca de los resultados da la Auditoría de Gestión.

✓ **Elaborado por el auditor**

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 5/5																		
			SIGLAS	FECHA																		
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	16-12-15																		
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15																		
Encuesta a los asesores de crédito																						
<p>Pregunta N° 5.- ¿Se analizan los indicadores de eficiencia y efectividad en la entidad?</p> <p style="text-align: center;">Cuadro N° 15</p> <p style="text-align: center;">Indicadores de eficiencia y efectividad</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Ítem 2</th> <th rowspan="2">Opciones</th> <th colspan="2">Respuesta</th> </tr> <tr> <th>Absoluta</th> <th>Relativa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Si</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0 %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">No</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">100 %</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Gráfico N° 5</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Fuente: Personal del área de crédito.</p> <p>Análisis: El 100% de los asesores de crédito manifestaron, que no se analizan indicadores de eficiencia y efectividad, para mejorar la productividad antes mencionada.</p> <p>✓ Elaborado por el auditor</p>					Ítem 2	Opciones	Respuesta		Absoluta	Relativa	1	Si	0	0 %	2	No	4	100	Total		4	100 %
Ítem 2	Opciones	Respuesta																				
		Absoluta	Relativa																			
1	Si	0	0 %																			
2	No	4	100																			
Total		4	100 %																			

4.2.3.4. Flujogramas

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 1/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	16-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15

Flujograma de cobranza


Gráfico N°6




Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne

Elaborado: David Escobar

✓ Elaborado por el auditor

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 2/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	16-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15
Flujograma de cobranza				
Gráfico N°7 Procedimiento de Gestión de Cobranza				
Días	Detalle	Dirigido a quien	responsable	
1 – 3 días	Llamada telefónica	Socio	As. crédito	
1 – 7 días	Visita al Domicilio	Socio	As. Crédito	
1 – 10 días	Llamada y visita	Garante	As. Crédito	
10 – 15 días	Notificación	Socio	As. crédito	
20 días	Notificación	Socio y garante	Coordinador y Asesor	
+ 30 días	Notificación	Socio y garante	Gerente y coordinador	
+ 45 días	1 Notificación judicial	Socio y garante	Coordinador y Jurídico	
60 días	2 notificación judicial	Socio y garante	Asesor Jurídico	
Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne Elaborado: David Escobar				
De la recuperación: Considerando que la cartera de crédito es el activo más importante de la Cooperativa, en el proceso de recuperación de créditos se han definido dos etapas enfocadas principalmente a los créditos de difícil recuperación.				
✓ Elaborado por el auditor				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 3/3
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	16-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15
Flujograma de cobranza				
<p>Cobranza extrajudiciales:</p> <p>Los créditos vencidos que no han sido cancelados ni amortizados dentro del periodo de cobranza realizado por el Asesor de crédito y que ya se encuentre con mora mayor a 90 días, son asignados al asesor Jurídico, quien será el responsable de seguir con las acciones extrajudiciales por un periodo de 30 días adicionales como máximo, ya que de no recuperarse en este plazo se debe iniciar el trámite judicial, sin que el oficial pierda responsabilidad sobre dicho crédito.</p> <p>Cobranza a través de un centro de Medición y Arbitraje</p> <p>Los créditos vencidos que no han sido cancelados ni amortizados dentro del periodo de cobranza realizado por el Asesor de crédito, Jefe de Agencia, Jefe comercial, Gerencia y que ya se encuentre con mora de 90 días, son asignados al asesor Jurídico, quien será el responsable de gestionar y coordinar ante un centro de mediación y arbitraje a fin de que nombre un señor mediador y llame a los socios en mora a una audiencia con la finalidad de llegar a un acuerdo de pago.</p>				
✓ Elaborado por el auditor				



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. C.I.#3

Pág. 1/2

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito

VIRGEN DEL CISNE

Agencia la Mana

Dirección: 19 de Mayo Manabí **Tele:** (03)2687566

Elaborado Por:

D.P.E.G

16-12-15

Revisado Por:

A.M.A.T.

20-12-15

Objetivo estratégico	Indicador	Formula	Base	Meta	Iniciativa
Implementar un sistema de control interno	Porcentaje de conocimiento de los procesos de cobranza	$\left[\frac{\text{Nivel de conocimiento}}{\text{Total de conocimiento}} \right] * 100$	100%	100%	Conocimiento adecuado de los procesos de gestión de recuperación de cartera.
	Porcentaje de Control de movilización vehicular.	$\left[\frac{\text{N. de control de movilización}}{\text{Total de Control}} \right] * 100$	50%	75%	Definir el control adecuado para llevar el registro de la manipulación de los vehículos
	Porcentaje de expectativa de Auditoría de Gestión	$\left[\frac{\text{Nivel de expectativa}}{\text{Total Esperado}} \right] * 100$	100%	95%	Mejorar en la administración de crédito mediante las recomendaciones de auditoría.

✓ **Elaborado por el auditor**



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
 Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. C.I.#3	Pág. 2/2
SIGLAS	FECHA


Cooperativa de Ahorro y Crédito
VIRGEN DEL CISNE
 Agencia la Mana

Dirección: 19 de Mayo Manabí **Tele:** (03)2687566


Elaborado Por:	D.P.E.G	16-12-15
Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15


Objetivo estratégico	Indicador	Formula	Base	Meta	Iniciativa
Capacitación del talento humano	Fortalecer el talento humano empresarial	$\left[\frac{\text{Frecuencia de capacitación}}{\text{Total de personal capacitado}} \right] * 100$	50%	80%	Realizar capacitación con más frecuencia, para mejorar el desempeño en el área laboral
	Implementar de indicadores de eficiencia y efectividad	$\left[\frac{\text{Indicador de eficiencia y efectividad}}{\text{Total de analisis de indicadores}} \right] * 100$	0%	70%	Incrementar la evaluación de eficiencia y de efectividad aplicada al talento humano de la entidad.


✓ **Elaborado por el auditor**


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 1/1
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	16-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15
INDICADORES DE DESEMPEÑO				
EFICACIA				
Aplicación	Indicador	Medida Porcentual	Continuidad de análisis	
Este indicador de Gestión, ayuda a conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos que tiene la entidad relacionados para alcanzarlos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Porcentaje de Control de movilización vehicular. ✓ Fortalecer el talento humano empresarial ✓ Implementar de indicadores de eficiencia y efectividad 	Porcentaje %	Anual	
EFFECTIVIDAD				
Este indicador establece la capacidad de producir el efecto deseado, obtener el resultado deseado. Equilibra la producción con la capacidad de producir.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Porcentaje de conocimiento de los procesos de cobranza ✓ Porcentaje de expectativa de Auditoría de Gestión 	Porcentaje %	Anual	
^ Analizado ® Revisado Σ Totalizado				


4.2.4 Fase IV Informe Final de Auditoría de Gestión


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 1/9
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	19-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p> Gerente de la Agencia la Mana COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “VIRGEN DEL CISNE” </p> <p>Presente,</p> <p>De mis consideraciones,</p> <p>Se adjunta en el presente informe para discusión con la Administración correspondiente la Auditoría en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” Agencia la Mana, en el periodo terminada al 31 de Diciembre del 2014.</p> <p> Párrafo Introductorio Párrafo Explicativo Párrafo de énfasis Párrafo de Opinión </p> <p>1. PÁRRAFO INTRODUCTORIO</p> <p>1.1. Introducción</p> <p>El presente trabajo investigativo está basado en el área de Crédito y Cobranzas de Auditoría de Gestión y su incidencia en la Administración, ubicado en el cantón la Mana, en la calle principal Av. 19 de mayo y Manabí, la cual se dedica a la Intermediación Financiera.</p>				
✓ Elaborado por el auditor				


	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 2/9
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	19-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>1.2. Motivo del Examen</p> <p>Auditoría de Gestión y su incidencia en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” Agencia La Mana. Año 2014, se realizó para planificar los detalles y los procedimientos a seguir para la elaboración de la Auditoría de Gestión con el objeto de expresar una opinión que sirva como instrumento para el mejoramiento continuo o integral de la institución.</p> <p>1.3. Objetivo del alcance</p> <p>El objetivo es obtener una Auditoría de Gestión y su incidencia en la Administración de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” Agencia la Mana. Año 2014.</p> <p>1.4. Alcance del examen</p> <p>La presente Auditoría del Gestión cubre el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de diciembre del 2014</p> <p>1.5 Personal entrevistado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ing. Byron Simón Cofre Santos “coordinador de Agencia” ✓ Ing. Guido Ismael Ronquillo Vélez “ Jefe Comercial” ✓ Tenlg. Jaime Steven Chicaiza Toapanta “ Jefe de Crédito” ✓ Sres. Asesores de crédito. 				
✓ Elaborado por el auditor				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 3/9
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	19-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>1.6. Documentos de soporte:</p> <p>Materiales utilizados para la entrevistas a la empresa.</p> <p>1.7 Objetivos</p> <p>Objetivo General</p> <p>Realizar una Auditoría de Gestión en la administración de la cartera de crédito de Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia la Mana, año 2014.</p> <p>1.2.2. Objetivo Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar el grado de cumplimiento del manual de crédito a través de la Gestión Administrativa de la Cooperativa. ✓ Evaluar el control interno en el área de crédito, mediante el modelo COSO I, para conocer el nivel de riesgo de auditoría. ✓ Identificar el nivel de riesgo, mediante la evaluación de los indicadores de morosidad, para conocer la calidad de la cartera. ✓ Emitir un informe final de auditoría de gestión, para obtener una opinión relativa sobre la administración de la cooperativa. <p>✓ Elaborado por el auditor</p>				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 4/9
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	19-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>2. PÁRRAFO EXPLICATIVO</p> <p>El párrafo explicativo nos sirve para poder entender claramente el tema del que se está hablando, es decir dar un profundo conocimiento a la vez de una idea desarrollada sobre lo que se está investigando</p> <p>2.1. Metodología de Trabajo:</p> <p>La Auditoría de Gestión se realizó con el propósito principal de evaluar la eficiencia, y la eficacia del control interno y el uso de los recursos productivos e institucionales, para proporcionar información que pueda ser utilizada para la correcta toma de decisiones, a través de la aplicación del sistema C.O.S.O. I, NIA.</p> <p>3. PÁRRAFO DE ENFASIS</p> <p>Para la evaluación de los indicadores de morosidad, se presentó los reportes mensuales de la cartera de crédito que administra la agencia La Mana.</p> <p>Porcentaje de morosidad</p> <p>Hallazgo N° 1. Título: Morosidad</p> $= \left(\frac{\text{cartera vencida}}{\text{total de cartera}} \right) * 100$				
<p>✓ Elaborado por el auditor</p>				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 5/9
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	19-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
$= \frac{126789,16}{2335179,83} = 0,054295$ $= 0,054295 * 100 = 5,43 \%$				
<p>Mediante la interpretación de este indicador, se ha comprobado que la agencia La Mana maneja un porcentaje de mora de 5,43% en comparación con consolidado a nivel general la Cooperativa presenta el porcentaje de mora de 3.09%, haciendo aumentar en nivel de riesgo al ser este porcentaje mayor al que tenía previsto la empresa que era del 4%</p>				
<p>Conclusión</p> <p>El porcentaje de morosidad es un indicador que mide el nivel de riesgo que tiene la cooperativa a corte en una fecha determinada su control es de suma importancia por los créditos es uno de los activos más importante que posee una institución de intermediación financiera.</p>				
<p>Recomendación</p> <p>Es notable que la cooperativa a nivel general se encuentra con indicadores financieros bien establecidos, pero es relevante que se continúe implementando técnicas de control que ayuden en el crecimiento productivo empresarial</p>				
<p>✓ Elaborado por el auditor</p>				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 6/9
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	19-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>Área operativa</p> <p>Hallazgo N°2 Recursos humanos</p> $= \frac{\text{nivel de capacitación}}{\text{Calificación de capacitación}} * 100$ $= \frac{2}{4} = 0,50$ $= 0,50 * 100 = 50 \%$ <p>La empresa no cuenta con una proyección de capacitación para sus empleados y a causa de esta planificación se ha obtenido que el 50%, mostrando una brecha de efectividad negativa de 50%.</p> <p>Conclusión</p> <p>En toda entidad es necesario contar con un programa de capacitación, para que sirva en la renovación de conocimientos e incremento de estrategias que permitan competir en el mercado.</p> <p>Recomendación</p> <p>Planificar y ejecutar una programa de capacitación para los trabajadores de forma que pueda ayudar a la renovación de conocimiento que ayuden a incrementar estrategias para el cumplimiento de los objetivos trazados.</p>				
<p>✓ Elaborado por el auditor</p>				

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 7/9
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	19-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T.	20-12-15
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>Control vehicular</p> <p>Hallazgo N°3 Uso de bitácoras</p> $= \frac{\text{Control de movilización}}{\text{Calificación de control vehicular}} * 100$ $= \frac{2}{4} = 0,50$ $= 0,50 * 100 = 50 \%$ <p>Con estudio realizado a la eficiencia en el control vehicular se constató que no se lleva una vigilancia adecuada de su utilización ya que el 50% es controlado por bitácora y otra parte por la hoja de ruta, la misma que en ocasiones se las realiza y otras veces no.</p> <p>Conclusión</p> <p>El objetivo del control vehicular es administrar los recursos con que cuenta la cooperativa para el trabajo en campo y ayude al desarrollo eficiente de la administración de la cartera de crédito.</p> <p>Recomendación</p> <p>Es conveniente que el control de movilización se la realice mediante bitácora y por una sola persona, la misma que debe llevar control del kilometraje y mantenimiento vehicular para que sirva de ayuda en la administración de recuso eficientemente.</p>				
<p>✓ Elaborado por el auditor</p>				



AUDITOR EXTERNO
GRUPO ASESORES G.A
Quevedo-Los Rio-Ecuador

DETALLE

Ref. INF.

Pág. 8/9

SIGLAS

FECHA

Cooperativa de Ahorro y Crédito
VIRGEN DEL CISNE

Agencia la Mana

Dirección: 19 de Mayo Manabí **Tele:** (03)2687566

Elaborado
Por:

D.P.E.G

19-12-15

Revisado
Por:

A.M.A.T.

20-12-15

INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Área Operativa

Hallazgo N°4 Control de eficiencia y efectividad

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Nivel de cálculo de eficiencia y efectividad}}{\text{Total de capacitaciones}} * 100 \\ &= \frac{0}{4} = 0 \\ &= 0 * 100 = 0\% \end{aligned}$$

Con la entrevista realizada a la eficiencia y efectiva de las actividades se pudo constatar que este indicador no es utilizado por ende el control de eficiencia y efectividad es del 0% aumento y afectando la brecha a un 100%.


Conclusión:

El indicador de eficiencia y efectividad detecta debilidades que la cooperativa debe de corregir para ir encaminado en el cumplimiento de los objetivos trazados por la institución.

Recomendación:

Se recomienda que se aplique este indicador en todas las actividades que se realiza en la institución sobre todo en el área comercial para identificar la eficiencia y la efectividad con la que se está cumpliendo estas tareas y así tomar medidas cautelares de prevención que ayude al cumplimiento de objetivos.

✓ **Elaborado por el auditor**

	AUDITOR EXTERNO GRUPO ASESORES G.A Quevedo-Los Rio-Ecuador	DETALLE	Ref. INF.	Pág. 9/9
			SIGLAS	FECHA
Cooperativa de Ahorro y Crédito VIRGEN DEL CISNE Agencia la Mana Dirección: 19 de Mayo Manabí Tele: (03)2687566		Elaborado Por:	D.P.E.G	19-12-15
		Revisado Por:	A.M.A.T	20-12-15
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<p>4. PÁRRAFO DE OPINIÓN</p> <p>Responsabilidad del Auditor</p> <p>La responsabilidad de uno como auditor es de emitir una información sobre la investigación de la entidad a la cual presentamos las debilidades que asistan y de una manera permita confrontar y solucionar aquellos problemas que existan en la empresa enfocándose en los hallazgos principales y buscar una alternativa o una solución que haga de alguna manera modificar los errores que se den la misma.</p> <p>Opinión del Auditor</p> <p>Se ha realizado una Auditoría de acuerdo con lo estipulado, lo cual exige que se planifique y ejecute una opinión para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información de la Gestión Administrativa lo que se obtuvo en los resultados. Este trabajo incluyo en obtener resultado de la situación anual, semestral y mensual de la cartera de crédito si existe alguna debilidad material, la realización de pruebas selectivas basadas en riesgo y otros procedimientos que son considerados necesarios.</p> <p>Atentamente,</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">C.P.A David Escobar G.</p> <p>NIA 700 (A24): El Informe de Auditoría manifiesta la responsabilidad que tiene el auditor de expresar una opinión sobre el área evaluada</p>				
<p>✓ Elaborado por el auditor</p>				

4.3 Discusión

Finalizado mi proceso de Investigación **“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACION DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE, AGENCIA LA MANA, AÑO 2014.** Procedo a informar que esta investigación se elaboró bajo los siguientes parámetros, Normativas del Banco Central del Ecuador, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, NIA etc. También se pudo manifestar que se detalla el nivel de cumplimiento de la base legal, eficiencia, eficacia y efectividad del control interno y la revisión de los procesos crediticios mediante los resultados de los indicadores de gestión, las cuales son procedimientos que se acogen para poder evaluar todo el sistema administrativo, con la finalidad de presentar una información relevante de la entidad y apoyar el crecimiento con conocimientos acogiéndose a reglas y normas.

Mientras que el presente trabajo de investigación con el tema **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FOND VIDA (FONDO PARA EL DESARROLLO Y LA VIDA), UBICADA EN LA PARROQUIA DE COTOCOLLAO AÑO 2012”** Realizado por la Srta. Susana Maricela Remache Rodríguez, en la revisión y análisis del trabajo se constató que el sistema administrativo y financiero del departamento de crédito es de manera básica no se enfoca a profundo a la situación de la deficiencia que tiene la entidad, al ser una Auditoría de Gestión que debería presentar una información más relevante de la Administración de Crédito de la Intuición, también debería presentar el control interno de manera de dar a conocer como manejan los movimientos internos los colaboradores de la entidad.

El autor Luna Yanel Blanco, manifiesta mediante su libro titulado **“Auditoría Integral”** normas y procedimientos actualizado en el año 2012, indica que el auditor es unos de los principales personajes que hacen manejar de manera excelente la gestión y administración de una empresa, que debe acogerse a normas legales y de la misma manera respetarla. También menciona que el autor Mario Lado Campelo la cual presenta su libro de **Introducción a la Auditoría socio Laboral**, una perspectiva de los recursos humanos,

actualizado en el año 2013, Barcelona, España, lo cual menciona que es necesario demostrar el valor de la información y para ello se deben utilizar métodos adecuados de análisis, instrumentos precisos y rigurosos sistemas de valoración. Anuncio que los autores nos expresan opiniones diferentes y cada uno nos indica cómo llevar una excelente auditoría a una empresa. Como Auditor Independiente es todo en cuanto puedo manifestar donde emito mi opinión personal doy culminado mi trabajo de investigación.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

A la culminación del presente trabajo investigativo realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne agencia La Mana, se llega a concluir lo siguiente:

- De acuerdo a la entrevista realizada a los principales funcionarios de crédito y cobranza de la agencia La Mana se detectó que las políticas internas, manuales de funciones se cumple en un 70% debido a la irresponsabilidad del talento humano que labora en esta área, haciendo que exista incumplimiento parcial del manual de administración y gestión crediticia que tiene como principio la institución.
- En base a la evaluación del control interno en el área de crédito se identificó que existe un nivel de confianza moderado alto de 85,5% y un nivel de riesgo de 14,5%, y se detectaron hallazgos los cuales indican inadecuado perfil profesional del talento humano contratado, inadecuado ambiente laboral, y el deficiente control interno de las cuentas por cobrar, y seguimiento de las hojas de ruta etc.
- A través del desarrollo y revisión de los indicadores de morosidad que tiene la cooperativa con relación a la agencia en la que se realizó el estudio se analizó, que la calidad de la cartera de crédito es muy buena con una mora de 3,09%, no obstante sus indicadores podrían mejorar si la Agencia de la Mana disminuye su nivel de riesgo por el cual está atravesando en la actualidad que es del 5,43%.
- Mediante la Emisión de un Informe Final de Auditoría de Gestión en base a la cartera de morosidad presentada a la Cooperativa dichos informes servirán de base esencial para que el personal administrativo tome decisiones encaminadas a corregir cada uno de los hallazgos y los niveles de indicadores encontrados logrando optimizar su desenvolvimiento empresarial.

5.2. Recomendaciones

Tomando en cuenta las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda a las autoridades de la cooperativa que planifique una socialización del manual de administración y gestión crediticia de la cooperativa, para que facilite la aplicación de este conocimiento en el análisis crediticio, con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados que conlleve a mejoras sus indicadores.
- Mejorar los índices de riesgos implementando estrategias en el componente actividades de control; lanzar una campaña de actualización de datos que permita tener información real de los socios de tal manera que esto sirva de herramienta de disfunción de los servicios que ofrece la cooperativa e incentivar la incorporación de nuevos socios.
- Se recomienda a la cooperativa que implante nuevas herramientas de recuperación de cartera que ayude a los índices financieros generales que tiene al momento esta institución:
 1. Incrementar a un nuevo asesor de crédito y dividir las carteras para que tengan más tiempos para enfocarse a la recuperación de créditos vencidos.
 2. Oxigenar la cartera de crédito cambiando a los asesores de crédito de sector.
 3. Incrementar un asesor jurídico que se encargue de los créditos vencidos para la agencia La mana.
- Considerar la opinión proporcionada en el informe de auditoría de Gestión para mejorar continuamente y obtener un mejor desempeño.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFIA

6.1. Referencia bibliográfica

Administración, C. d. (2012). Manual de administración y gestión crediticia. Cooperativa de Ahorro y Crédito "Virgen del Cisne". Latacunga: ninguno. Recuperado el 10 de Septiembre de 2015

Aumatell, C. s. (2012). Auditoría de la información identificar y explorar la información en las organizaciones (Primera ed.). Barcelona, España: Anglofort, SA. Recuperado el 25 de Agosto de 2015

Barquero, M. (2010). Manual de control de gestión: incluye casos prácticos (Edición primera ed.). Barcelona, España: Profit. Recuperado el 30 de Agosto de 2015

Campelo, M. L. (2013). Introducción a la Auditoria Sociolaboral. Una perspectiva desde los Recursos Humanos (Primera ed.). Barcelona, España: Bubok Publishing S.L. Recuperado el 26 de Agosto de 2015

Cuatrecasas, L. (2010). Gestión Integral de la calidad implantación, control y certificación. Barcelona, España: Profit. Recuperado el 26 de Agosto de 2015

Eugenia Bahillo Marcos, C. P. (2013). Gestión Financiera (Primera ed.). (C. L. Carmona, Ed.) España: Paraninfo, SA. Recuperado el 05 de Septiembre de 2015

Franklin, F. E. (2013). Auditoría Administrativa Evaluación y Diagnóstico Empresarial. México: Pearson Educación. Recuperado el 31 de Agosto de 2015

Gutiérrez, A. d. (2011). Auditoría un enfoque práctico (Primera ed.). (M. J. Raso, Ed.) Madrid, España: Paraninfo. COPYRIGHT. Doi: 041/10282

Hormigo, F. J. (2014). Auditoría de las áreas de la empresa. (Primera ed.). Bogotá, Colombia: ediciones de la U. Recuperado el 25 de Agosto de 2015

Jesús, R. S. (2013). Indicadores de Gestión Empresarial. Bloomington, Estados Unidos: Palibrio. Recuperado el 26 de Agosto de 2015

Joan Pallerola Comamala, E. M. (2013). Auditoría enfoque teórico y práctico. (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Eco Ediciones. Recuperado el 1 de Septiembre de 2015

Luna, Y. B. (2012). Auditoría integral: Normas y procedimientos (Segunda ed.). (Y. M. T, Ed.) Bogotá, Colombia: Eco. Ediciones. Recuperado el 26 de Agosto de 2015

Manotas, A. V. (Junio de 2013). Administración de la Cartera de Crédito, un factor crediticio. FOGACOOOP, 16. Recuperado el 05 de Septiembre de 2015

Martínez, A. M. (2011). Contabilidad general (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 10 de Septiembre de 2015

Mejía, C. (2009). "La importancia de medir la Rentabilidad" "Indicadores de Efectividad y Eficacia". Documentos Planning, 4. Recuperado el 31 de Agosto de 2015

Rocha, E. J. (Enero 2015). 1, 2, 3, Educación Financiera para niños y jóvenes (Primera ed.). (C. h. Monedero, Ed.) México: LID Editorial Mexicana. Recuperado el 10 de Septiembre de 2015

Rodrigo, E. G. (2014). Papeles de trabajo en la Auditoría Financiera: con base a las NAI - Normas de Aseguramiento de la Información (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Eco Ediciones. Recuperado el 31 de Agosto de 2015

Serrano, A. T. (2012). Sistema de Control y de Gestión de Calidad (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 1 de Septiembre de 2015

6.2. Linkografía

AUDITORÍA, N. I. (2013). <http://aobaudidores.com/nias/nia200>. Obtenido de Normativa Internacional Auditoría: <http://aobaudidores.com/nias/nia200>

CRÉDITO, R. P. (1 de 08 de 2013).

<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/SegmentaciON.pdf/b36c828c-b3ca-4995-83a7-9521b0e63a43>. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/SegmentaciON.pdf/b36c828c-b3ca-4995-83a7-9521b0e63a43>

Ecuador, B. C. (02 de Julio de 2009). Banco Central del Ecuador. Recuperado el 03 de Septiembre de 2015, www.bce.fin.ec/documents/pdf/reserva_m_liquidez/codRegulacionRML.pdf Banco Central del Ecuador:

http://www.bce.fin.ec/documents/pdf/reserva_m_liquidez/codRegulacionRML.pdf

FINANCIERO, C. O. (12 de 09 de 2014). <http://www.seps.gob.ec/interna-npe?2002>. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna-npe?2002>

Solidaria, S. d. (19 de Octubre de 2012). www.seps.gob.ec. Recuperado el 03 de Septiembre de 2015, de www.seps.gob.ec/documents/ReglamentoLeyOrganicasistmaeconomia20popular/superintendenciadeeconomiapopularysolidaria:

<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Reglamento%20a%20la%20Ley%20Organica%20del%20sistema%20de%20economia%20popular%20y%20solidaria%20DE1278-23ago2012.pdf/a86ec15b-a269-4ab6-8772-083ef6b80dfe>

CAPITULO VII
ANEXOS

7.1 Carta de autorización al coordinador de la agencia La Mana de la Cooperativa de ahorro y crédito “Virgen del Cisne”

Quevedo, 02 de Junio del 2015



Señor:

. BYRON COFRE SANTOS

COORDINADOR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DEL CISNE” AGENCIA LA MANA

De mis consideraciones:

Yo, ESCOBAR GUILCASO DAVID PAUL, portador de la cédula de ciudadanía N°. 120562136-8 en calidad de estudiante del Noveno semestre en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la manera más comedida solicito a usted dar la debida autorización para desarrollar el Proyecto de Investigación titulado “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE AGENCIA LA MANA, AÑO 2014”, el mismo que tiene como finalidad contribuir de manera significativa al desarrollo económico de la organización que usted persigue.

Seguro que mi petición tendrá la acogida favorable, le reitero mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Escobar Guilcaso David Paul

ESTUDIANTE


7.2. Vista frontal de la Cooperativa



7.3. Trabajo en campo realizado por el asesor de crédito



7.4. Solicitud de crédito

 Virgen del Cisne COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CON RESOLUCIÓN Nº SEPS - ROEPS - 2013 - 000190							
SOLICITUD DE CRÉDITO							
La información que proporcione está sujeta a verificación, de comprobarse falsedad, su crédito será negado.							
DEUDOR <input type="checkbox"/> Nº DE CUENTA:	GARANTE <input type="checkbox"/>						
LUGAR Y FECHA: CRÉDITO Nº: Cod. Solicitud:							
DATOS DEL CRÉDITO							
MONTO: Plazo:	Forma de Pago: Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>						
DESTINO:	Garantía: Personal <input type="checkbox"/> Quirografario <input type="checkbox"/> Hipotecaria <input type="checkbox"/>						
DATOS PERSONALES							
APELLIDOS	NOMBRES	Nº DE CÉDULA	INSTRUCCIÓN	LUGAR DE NACIMIENTO	EDAD		
ESTADO CIVIL	PROFESIÓN	DIRECCION DOMICILIO, Calle, Número o sector		CIUDADELA / BARRIO	PARROQUIA		
CANTÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	CELULAR	TIEMPO DE RESIDENCIA EN SU DOMICILIO ACTUAL			
VIVIENDA ACTUAL							
PROPIA <input type="checkbox"/>	ARRENDADA <input type="checkbox"/>	OTROS <input type="checkbox"/>	NOMBRE DEL ARRENDADOR	TELF: <input type="checkbox"/>	FAMILIAR <input type="checkbox"/>	NOMBRE DEL FAMILIAR	PARENTESCO
Nº MIEMBROS EN EL HOGAR <input type="checkbox"/>	Nº MIEMBROS QUE ESTUDIAN <input type="checkbox"/>	FISCAL <input type="checkbox"/>	PARTICULAR <input type="checkbox"/>				
OCUPACIÓN EN CASO DE SER EMPLEADO(A)							
EMPRESA		CARGO QUE DESEMPEÑA		TIEMPO EN EL TRABAJO			
DIRECCIÓN				TELÉFONO			
OCUPACIÓN EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO							
DESCRIBA LA ACTIVIDAD QUE REALIZA				ANTIGÜEDAD	TELÉFONO		
DIRECCIÓN							
INSTITUCIONES FINANCIERAS							
LIBRETAS EN OTRAS COOPERATIVAS / BANCOS (NOMBRE)				TIENE PRÉSTAMOS			
.....				SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
.....				SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
.....				SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
.....				SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
DATOS DEL CÓNYUGE / UNIÓN LIBRE							
APELLIDOS	NOMBRES	Nº DE CÉDULA	INSTRUCCIÓN	LUGAR DE NACIMIENTO	EDAD		
OCUPACIÓN EN CASO DE SER EMPLEADO(A)							
EMPRESA		CARGO QUE DESEMPEÑA		TIEMPO EN EL TRABAJO			
DIRECCIÓN				TELÉFONO			
OCUPACIÓN EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO							
DESCRIBA LA ACTIVIDAD QUE REALIZA				ANTIGÜEDAD	TELÉFONO		
DIRECCIÓN							

Análisis de las 5 'C' de Créditos y Avalúo de Bienes Inmuebles

Solicitante: N° de Cuenta:

Fecha: Hora de Visita: Monto:

a.- Análisis de las 5 'C' de Créditos

C del Crédito	Ponderación (w)	Puntaje (Pj) Sobre 10	Pj Ponderación (W*Pj)	Observaciones
Carácter	35%			
Capacidad	25%			
Capital	20%			
Colateral	10%			
Condiciones	10%			
Pj Total Ponderación:				>= 8 Aprobado 7 - 8 Análisis en 2da instancia < 7 Negado

b.- Delimitación y datos de Inscripción del bien Inmueble.

Ubicación de la Propiedad _____
 Distancia del Poblado más cercano: _____ Km. al _____
 Vías de Acceso _____
 Partida No: _____ Fojas: _____ Fecha: _____
 Extensión según escrituras: _____ Has _____ m2 _____ otros _____
 Linderos: _____

Suelos	Topografía	Riego	Cultivo	Riesgos
Vegetación	Plana	Inundación	Tubérculos	Anegamientos
Arcilloso	Ondulada	Aspersión	Pastos	Deslaves
Arenoso	Accidente	Goteo	Gramíneas	Vientos
Pedregoso	Pendiente	Otros	Hortalizas	Heladas
Otros	Otros	Ninguno	Otros	Otros

c.- Valoración del Bien Inmueble

Clases de Construcción	Área de construcción	Material del			Año Const	Estado
		Piso	Paredes	Techo		

SERVICIOS BÁSICOS
 Luz

Agua

Teléfono

Alcantarillado

d.- Estado de Pérdidas y Ganancias.

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Alto												
Medio												
Bajo												

Cuota tentativa de Pago: Fecha tentativa de pago:

AVALUOS

Sugerencia de Crédito

Asesor Jurídico

Gerencia

Ases/Crédito

Promedio:

Elaborado por