



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
POLICÍA NACIONAL LTDA., AGENCIA QUEVEDO 2009

AUTOR: Luis Humberto Ramos Reyes

DIRECTORA

CPA. Irma Gardenia Ortega Tapia MBa.

QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR

2012

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Luis Humberto Ramos Reyes, 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

Luis Humberto Ramos Reyes

CERTIFICACIÓN

La suscrita, **CPA. Irma Gardenia Ortega Tapia Mba.**, Docente de **Universidad Técnica Estatal de Quevedo**, certifica que el Egresado: **Luis Humberto Ramos Reyes**, realizó la tesis previo a la obtención del título de Contador Público Autorizado, Titulada: **AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL LTDA., AGENCIA QUEVEDO 2009**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con la disposición reglamentaria establecida para el efecto.

CPA. Irma Gardenia Ortega Tapia MBa.

DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Presentado al Comité Técnico Administrativo como requisito previo para la obtención del título de:

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

Aprobado:

Ing. Mariana Jessenia Reyes Bermeo, MSc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Elsa Álvarez Morales, MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Jaime Zamora Mayorga MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2012

AGRADECIMIENTO

Dejo en constancia mi más sincero agradecimiento.

A Dios por darme la vida y lograr una más de mis metas, a mis padres, hermano, a mi esposa e hijo también reitero mis agradecimientos muy sinceros.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, meritoria institución de enseñanza e investigación.

A las Autoridades de la Universidad

Ing. Roque Luis Vivas Moreira, MSc., Rector de la UTEQ, por su misión en beneficio de la Colectividad Universitaria.

Ing. Guadalupe del Pilar Murillo Campuzano MSc., Vicerrectora Administrativa de la UTEQ, por su trabajo diario y constante que ha obtenido sus resultados en favor de la educación.

Econ. Roger Tomás Yela Burgos, MSc., Director de la Unidad de Estudios a Distancia, por su trabajo arduo y responsabilidad a favor de la población estudiantil.

A la CPA. Irma Gardenia Ortega Tapia Mba., quién con sus conocimientos ha sabido guiarme en el desarrollo y culminación de mi tesis.

A la Ing. Mariana Jessenia Reyes Bermeo MSc; a la Ing. Elsa Álvarez Morales, MSc. presidente y miembro del tribunal de tesis por el apoyo brindado en el lapso de la presente investigación.

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la oportunidad y la dicha de la vida, al brindarme los medios necesarios para continuar mi formación como profesional, y siendo un apoyo incondicional para lograrlo ya que sin él no hubiera podido.

A mis padres Janeth y Carlos quienes permanentemente me apoyan con su espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr mis metas y objetivos propuestos y que al brindarme con su ejemplo a ser perseverante y darme la fuerza que me impulsó a conseguirlo.

A mi esposa Silvana y a mis hijos Edward, Melany y Luis por haber estado en los momentos difíciles y apoyarme cuando más lo necesitaba al darme palabras de aliento.

A los docentes en cada módulo formativo, quienes laboran con la materia más valiosa de nuestra patria, las mentes, la personalidad, la formación integral de nuestros conciudadanos, y, son en definitiva, formadores de los hombres y mujeres del mañana.

Luis

ÍNDICE GENERAL

	Pag.
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRAC	xvi
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN	2
1.1.1. Planteamiento del problema	4
1.1.2. Formulación del problema.....	4
1.1.3. Delimitaciones del problema	4
1.1.3.1. Del Tema	4
1.1.3.2. Especial	5
1.1.3.3. Temporal.....	5
1.1.4. Justificación y factibilidad	5
1.2. Objetivos	6
1.2.1. General	6
1.2.2. Específicos.....	6
1.3. Hipótesis	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.1.1. Auditoría.....	8
2.1.1.1. Definiciones de auditoría.....	8
2.1.2. Tipos de auditores.....	9
2.1.2.1. Auditores independientes.....	9
2.1.2.2. Auditores internos	10
2.1.2.3. Auditores del gobierno	11
2.1.3. Normas de auditoría.....	11
2.1.3.1. Concepto.....	11
2.1.3.2. Clasificación de las normas de auditoría.....	12
2.1.4. Tipos de auditorías.....	16

2.1.4.1.	Auditoría operacional	17
2.1.4.2.	Objetivos de la auditoría operacional	18
2.1.4.3.	Efectividad y eficiencia.....	18
2.1.4.4	Tipos de auditorías operacionales	19
2.1.4.4.1.	Auditorías funcionales.....	19
2.1.4.4.2.	Auditorías organizacionales	19
2.1.4.4.3.	Asignaciones especiales.....	19
2.1.5.	Fases de la auditoría operacional	20
2.1.5.1.	Fases de la Auditoría	20
2.1.5.2.	Fase 1: Planificación inicial	21
2.1.5.2.1.	Carta de encargo	22
2.1.5.2.2.	Memorándum de planificación de la Auditoría	22
2.1.5.3.	Fase 2: Análisis del riesgo	23
2.1.5.3.1.	Evaluación preliminar del riesgo	23
2.1.5.3.2.	Evaluación definitiva del riesgo	24
2.1.5.4.	Fase 3:	24
2.1.5.4.1.	Ejecución del trabajo.....	24
2.1.5.4.2.	Ejecución de los programas de trabajo	25
2.1.5.4.3.	Papeles de trabajo	25
2.1.5.4.3.1.	Propiedad y custodia.....	26
2.1.5.4.3.2.	Normas respecto a los papeles de trabajo	27
2.1.5.4.3.3.	Estructura general de los papeles de trabajo	29
2.1.5.4.3.4.	Archivo de los papeles de trabajo	30
2.1.5.4.3.4.1.	Archivo permanente	30
2.1.5.4.3.4.2.	Archivo del ejercicio	30
2.1.5.5.	Fase 4: Resultado final	30
2.1.5.5.1.	Memorándum Resumen de la Auditoría (MRA)	30
2.1.5.5.2.	Informe.....	31
2.1.6.	Control Interno	31
2.1.6.1.	Concepto.....	31
2.1.6.2.	Objetivos del control interno.....	33
2.1.6.3.	Estudio y evaluación del control interno.....	34
2.1.6.4.	Cuestionario de control interno	34

2.1.6.5.	Evaluación preliminar de los sistemas de control interno.....	35
2.1.6.6.	Pruebas de cumplimiento de controles	35
2.1.6.7.	Pruebas sustantivas.....	36
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		37
3.1.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	38
3.1.1.	Localización y duración de la investigación	38
3.1.2.	Materiales	38
3.1.3.	Tipos de investigación.....	40
3.1.3.1.	Investigación documental.....	40
3.1.4.	Métodos de la investigación	40
3.1.4.1.	Deductivo	40
3.1.4.2.	Cronológicos	40
3.1.4.3.	De encuesta.....	40
3.1.5.	Fuentes	41
3.1.5.1.	Fuentes primarias	41
3.1.5.1.1.	Observación directa	41
3.1.5.1.2.	Entrevista	41
3.1.5.1.3.	Fuentes secundarias.....	41
3.1.6.	Técnicas.....	41
3.1.6.1.	Técnicas conceptuales.....	41
3.1.6.2.	Técnicas descriptivas.....	42
3.1.7.	Población y muestra.....	42
3.1.7.1.	Población	42
3.1.7.2.	Muestra	42
3.1.8.	Procedimiento metodológico	43
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		44
4.1.	RESULTADOS.....	45
4.1.1.	Planificación preliminar	45
4.1.1.1.	Antecedentes	45
4.1.1.2.	Misión.....	46
4.1.1.3.	Visión	46
4.1.1.4.	Valores y principios	46
4.1.1.5.	Políticas de calidad	47

4.1.2.	Carta de encargo	48
4.1.3.	Memorándum resumen de planificación	50
4.1.3.1.	Programa de auditoría	53
4.1.3.1.1.	Procedimientos de auditoría aplicables al estudio preliminar	55
4.1.3.1.2.	Organigrama de la Agencia Quevedo	56
4.1.3.1.3.	Cédulas con áreas, responsable y funciones.....	56
4.1.3.1.4.	Cédula de servicios y beneficios prestados por la Agencia Quevedo	60
4.1.4.	Análisis de riesgo	61
4.1.4.1.	Programas de auditoría por áreas.....	61
4.1.4.1.1.	Jefatura de Agencia	61
4.1.4.1.2.	Atención al socio	74
4.1.4.1.2.1	Oficial de crédito, contabilidad y caja chica.....	72
4.1.4.1.3.	Servicios – Créditos de consumo.....	76
4.1.4.1.4.	Beneficios – Ayudas sociales.....	80
4.1.4.1.5.	De la ayuda por fallecimiento	82
4.1.4.1.6.	Servicios – Créditos Hipotecarios	87
4.1.4.1.7.	Revisión y clasificación de los créditos vencidos	89
4.1.4.1.8.	Revisión de las actividades realizadas para la recuperación de cartera.....	90
4.1.4.1.10	Caja.....	91
4.1.5.	Informe preliminar	96
4.1.6.	Comunicación de Resultados	98
4.2.	DISCUSIÓN	101
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		103
5.1.	Conclusiones	104
5.2.	Recomendaciones	105
CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA		106
6.1.	Literatura citada	107
CAPÍTULO VII. ANEXO		109

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Pág.
1. Normas personales	13
2. Normas de ejecución del trabajo	14
3. Normas de información	15
4. Ejemplos de tipos de Auditorías	16
5. Evaluación preliminar del riesgo	24
6. Resumen de planificación	50
7. Programa de Auditoría Operativa	54
8. Nómina de los responsables por área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional Ltda. Agencia Quevedo	56
9. Funciones asignadas a los responsables por área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional Ltda. Agencia Quevedo	57
10. Servicios que brindan a los socios los responsables por área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional Ltda. Agencia Quevedo	60
11. Auditoría al área de jefatura de agencia	61
12. Matriz de decisión de la jefatura de agencia	65
13. Requisitos en los servicios prestados	66
14. Formularios	68
15. Revisión de las actividades	69
16. Recuperación de cartera	71
17. Auditoría al área de atención al socio – caja chica	72
18. Matriz de decisión de atención al socio – contabilidad	75
19. Servicios créditos de consumo	76
20. Consumo ordinario	78
21. Requisitos ayuda social	81
22. Ayuda por fallecimiento	82
23. Auditoría al área de atención al socio – oficial de cobranza	84

24.	Matriz de decisión de atención al socio – créditos y cobranzas	87
25.	Créditos hipotecarios	88
26.	Tipos de crédito	89
27.	Recuperación de cartera	90
28.	Auditoría al área de caja	91
29.	Matriz de decisión del área de cajas	94
30.	Formularios llenados	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras	Pág.
1. Clasificación de las normas de Auditoría	12
2. Clasificación de las normas de Auditoría	55
3. Cumplimiento de Requisitos	66
4. Horas Extras	69
5. Revisión de Cartera	71
6. Requisitos Créditos Emergentes.....	77
7. Requisitos Créditos Ordinarios	79
8. Requisitos Ayudas Sociales.....	81
9. Requisitos Fondo Mortuario	83
10. Requisitos Créditos Hipotecario	88
11. Clasificación de los Créditos Vencido	89
12. Actividades realizadas para la Recuperación de Cartera.....	90
13. Retiro de Ahorros	95

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo se realizó en la Agencia Quevedo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., localizada en el Km 2 de la Av. Quito, en los patios de la Subjefatura de Tránsito de la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, Tuvo como objetivo general realizar una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo 2009, para conocer los procedimientos empleados en la prestación de servicios a sus socios; y como objetivo específico Analizar las funciones y desempeño del personal que labora en la entidad, en la prestación de servicios a los socios; Puntualizar los diferentes servicios con los que cuenta la agencia Quevedo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., y elaborar un informe de auditoría de la Agencia Quevedo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

En la presente tesis se tomó como muestra de 123 socios de la Cooperativa de Ahorros y Crédito Policía Nacional Ltda., la cual estaba conformada con una población de 768 socios que son atendidos por la Agencia Quevedo. En lo que corresponde a los resultados obtenidos en la cooperativa de la Policía Nacional en la cual se constató que los servicios y beneficios brindados a los socios no se encuentran ningún tipo de anomalía o faltante dentro de la entidad, los funcionarios de la cooperativa trabajan horas extras sin recibir beneficio alguno; con respecto a la cartera vencida que está incrementando sin aplicar normativas vigentes.

Se recomienda incentivar a los funcionarios de la Agencia Quevedo, con el cumplimiento de lo dispuesto en el Art. 27 del Reglamento Interno de Trabajo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., que textualmente dice: “De las horas suplementarias y extraordinarias: Las horas suplementarias y extraordinarias de trabajo se pagarán conforme a lo estipulado en el Art. 55 del Código del Trabajo, y deberán ser previamente autorizadas por Talento Humano o Jefes de Sucursales, de acuerdo al instructivo que al respecto elaborará la Cooperativa”.

ABSTRAC

His work was performed at the Agency Quevedo, the Savings and Credit Cooperative Ltd. National Police, located at Km 2 of Av Quito, in the courtyards of the Deputy City Transit Quevedo, The Province Rios, aimed generally perform an operational audit of the credit union Ltda National Police Agency Quevedo 2009, for the procedures used in the provision of services to its members, and analyze specific objective functions and performance personnel working in the state, in providing services to members; Clarify the different services that the agency has Quevedo of the credit union Ltda National Police and report audit agency Quevedo, the credit union National Police Ltda

In the present thesis was taken as sample of 123 cooperative members of the National Police, which was comprised of a population of 768 members who are served by this agency.

As relates to the results of the National Police union in which it was found that services and benefits provided to members not found any abnormality or missing within the entity, the union official working hours extras without receiving any benefits, with respect to NPLs this incremetando without applying regulations.

It is recommended to encourage Quevedo Agency officials, in compliance with the provisions of Article 27 of the Working Rules of the Savings and Credit Cooperative "National Police", which reads: "In the overtime and extraordinary: Overtime and overtime work shall be paid as provided in Article 55 of the Labour Code, and must be authorized by or Human Resource Branch Chiefs, according to the instructions that draw about the Cooperative ".

CAPÍTULO I.
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

La evidente evolución del sistema financiero a nivel de los países de Latinoamérica es notorio, pero a lo largo de la última década nuestro país a sufrido una gran inflación, y ha demostrado que el crecimiento de la economía a disminuido, debido a esto el gobierno de turno, por medio de las entidades propias, está brindando facilidades y rebajas en las tasas activas para el sector productivo, con la finalidad de fomentar la productividad y el crecimiento de la economía del pequeño y mediano productor en las diferentes áreas.

Por otro lado la Policía Nacional del Ecuador, entidad estatal, que cuenta con un gran número de miembros de diferentes clases sociales, ideologías, costumbres, pero todos con intensiones de superar financieramente. Por lo que la institución se ha venido preocupando por la situación financiera de sus miembros y el 29 de junio del año 1977, creó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., entidad que en la actualidad está regida por el Ministerio de Bienestar Social, a través de la Dirección Nacional de Cooperativas.

En un principio, era obligación de los miembros de la Policía Nacional, formar parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito que se había conformado, pero al paso del tiempo y las nuevas reformas de las leyes y reglamentos internos, este servicio fue opcional, por lo que también cambió la administración y con ella, las políticas de la Institución se enfocaron a mejorar los servicios y ofrecer beneficios más atractivos para sus socios.

Esta institución, que con administración privada en los últimos años ha venido creciendo de forma que en la actualidad ha abierto nuevas agencias y sucursales en diferentes ciudades del territorio nacional, nuestra ciudad cuenta con la Agencia Quevedo.

Esto ha hecho que un gran número de Policías, (en todos los grados y en servicio activo y pasivo), tengan mayor facilidad en el acceso a los servicios

que brinda, destacando que la entidad por tener personería jurídica de derecho privado, se limita estrictamente al servicio de los efectivos de la Policía Nacional, quienes son considerados como socios de la entidad.

Todo esto con la finalidad que los miembros policiales puedan acceder a un servicio financiero más sano, “inspirado en los principios universales del cooperativismo y su objeto social es contribuir al progreso y bienestar de sus socios, mediante el fomento del ahorro, las aportaciones y la prestación oportuna y adecuada de servicios sociales y operaciones financieras que le faculta la ley.

Cabe recalcar, que por ser una entidad de derecho privado, de orden cerrado y sin fines de lucro, lo único que busca y lo que la administración le preocupa el bienestar de los miembros de la Policía Nacional, motivo por el cual, se han implantado nuevas formas de servicios y mayores beneficios, con la intención de que sus socios no se endeuden en otras instituciones financieras.

Por tal razón la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., tiene como objeto social el contribuir al progreso y bienestar de sus socios, mediante el fomento del ahorro, las aportaciones, la prestación oportuna, adecuada de servicios sociales y operaciones financieras que le faculta la ley.

Dentro de la categoría en la que se encuentra, ubica los primeros lugares debido a los reconocimientos otorgados por instituciones internacionales, debido al buen manejo y crecimiento financiero de la empresa.

Por esta y otras razones se ha considerado a la Agencia Quevedo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., para el desarrollo de la Auditoría Operativa.

1.1.1. Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., en su afán de brindar un mejor servicio, ha aperturado una Agencia en la ciudad de Quevedo, la cual permite el acceso de manera más rápida y oportuna a los servicios y beneficios que la Entidad brinda a sus socios.

La Agencia Quevedo, es calificada por sus resultados y sus cuentas auditadas para comprobar la exactitud en sus movimientos, sin precisar la eficacia, eficiencia y economía en los procesos realizados por los funcionarios de la Agencia, al momento de atender las exigencias de los socios de la Cooperativa.

Razón por la cual se realizó una Auditoría Operativa, para determinar la eficacia, eficiencia y economía en los procesos realizados para el cumplimiento de sus metas o si son efectivos los controles establecidos por la administración, para incrementar la eficacia de la institución.

1.1.2. Formulación del problema

¿La no ejecución de una Auditoría Operativa ha incidido en el cumplimiento de las normas establecidas para los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo?

1.1.3. Delimitaciones del problema

1.1.3.1. Del Tema

El tema del trabajo está limitado a realizar una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo, evaluando el control interno para establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía de las actividades en las diferentes áreas, emitiendo un informe en el

que se dan a conocer los aspectos considerados como débiles o deficientes en las actividades realizadas por el personal de la Entidad.

1.1.3.2. Especial

La investigación se realizó en la Agencia Quevedo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., ubicada en la avenida Quito y E. Ward, cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos.

1.1.3.3. Temporal

El tiempo en que se realizó la investigación es de doce meses; iniciando en el mes de enero y finalizando en el mes de diciembre del 2009.

1.1.4. Justificación y factibilidad

La presente investigación evaluó el control interno, determinando las deficiencias en los procesos realizados, las mismas que fueron comunicadas y socializadas con los funcionarios de la Agencia Quevedo, para posterior realizar el respectivo informe con las recomendaciones del caso.

Para esto, fue preciso conocer los servicios que presta la entidad y como se accede a ellos, por medio de documentos fuentes, entrevistas y encuestas, herramientas necesarias que permitió tener conocimiento del manejo de los recursos durante el tiempo señalado, y así determinar la eficiencia y eficacia de los procedimientos empleados.

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Realizar una Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo 2009, para conocer los procedimientos empleados en la prestación de servicios a sus socios.

1.2.2. Específicos

- Analizar las funciones y desempeño del personal que labora en la entidad, en la prestación de servicios a los socios.
- Puntualizar los diferentes servicios con los que cuenta la agencia Quevedo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.
- Elaborar un informe de auditoría de la agencia Quevedo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

1.3. Hipótesis

La aplicación de la Auditoría Operativa, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo, determina que la institución no cumple las normativas vigentes que rigen a la institución.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Auditoría

2.1.1.1. Definiciones de Auditoría

Meza (2007), este razonamiento implica la necesidad social de contar con Auditores Independientes, con una competencia e integridad proporcional que pueden opinar o decir si la información utilizada constituye sus elementos razonables de lo que realmente sucede o está sucediendo en la empresa del usuario, para tomar una correcta decisión.

Téllez (2004), examen metódico y ordenado de la contabilidad de una empresa mediante la comprobación de las operaciones registradas y la investigación de todos aquellos hechos que puedan tener relación con la misma, a fin de determinar su corrección.

Mandariaga (2004), la auditoría está orientada a presentar un juicio completo de la Empresa, lo que abarcaría, además del aspecto contable y financiero, la forma de dirigir la empresa, la capacidad para crear y lanzar nuevos productos así como la plantación actual y futura en los mercados.

Diccionario de Contabilidad y Finanzas (2003), Auditoría es la verificación que realiza un auditor sobre los aspectos típicos de su profesión en una empresa o entidad para llegar a formarse una opinión profesional sobre la situación de la misma que le puede conducir a la emisión de su informe técnico. Pueden ser Internas (si las realiza Auditores de la misma empresa), o Externas (si las realiza auditores independientes, ajenos a la empresa. Por el objetivo de la misma y por la documentación o aspecto que analiza, se puede hablar de auditoría de cuentas, operativas, de eficacia, de legalidad, medioambiental, informática, etc.

La Contraloría General del Estado (2001), expresa que auditoría es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras y operacionales, efectuadas con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de verificarlas, resolverlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones y en el caso del examen de Estados Financieros, el correspondiente dictamen profesional.

Tomando en cuenta los criterios anteriores se puede decir que la Auditoría es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; Es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos.

2.1.2. Tipos de auditores

Alvin, et. al. (2007), actualmente ejercen algunos tipos de auditores. Los más comunes son las firmas de contadores públicos certificados, oficinas contables del gobierno, agentes de representantes de recaudación de impuestos y auditores internos.

2.1.2.1. Auditores independientes

Meza (2007), aquel que realiza la auditoría y que no forma parte de la empresa que se está auditando.

Alvin, et. al. (2007), las firmas de Contadores Públicos Certificados (CPC), son responsables de la auditoría de los estados financieros históricos de todas las compañías comercializadas de manera pública, de la mayoría de otras compañías razonablemente grandes y varias compañías pequeñas y organizaciones no comerciales. Debido al difundido uso de los estados financieros auditados en la economía de Estados Unidos, al igual que la familiaridad de personas de negocios y otros usuarios con estos estados, es común utilizar los términos de auditor y firmas de CPC como sinónimos a pesar que existen diferentes tipos de auditores.

El título “firma de contadores públicos certificados (CPC)”, refleja el hecho de que los auditores que expresan opiniones de la auditoría sobre los estados financieros deben tener autorización como CPC. A las firmas de CPC con frecuencia se les llama auditores externos o auditores independientes para distinguirlos de los auditores internos.

2.1.2.2. Auditores internos

Meza (2007), aquel que realiza la auditoría y que forma parte de la empresa que está auditando. El Auditor Interno es un empleado de la sociedad, solo responsable ante sus superiores jerárquicos. El objetivo principal de la Auditoría Interna, es verificar y evaluar el cumplimiento adecuación y ampliación de las normas y procedimientos de control interno establecidos por la dirección y sugerir medidas correctoras oportunas para corregirlas a un costo razonable.

Meza (2007), los informes de Auditoría Interna, describen con cierto detalle los trabajos realizados, las pruebas efectuadas, las deficiencias detectadas y las sugerencias encaminadas a su corrección. Los auditores internos, presentan mucha atención al estudio y evaluación del control interno. Reportan sus informes al comité de Auditoría de la Junta Directiva, al Presidente u otro alto ejecutivo. Esta alta ubicación estratégica en la estructura organizacional, ayuda a asegurar que los auditores internos, tengan fácil acceso a todas las unidades de organización y que sus recomendaciones sean atendidas rápidamente por el jefe de departamento.

Alvin, et. al. (2007), las compañías contratan a los auditores internos, para auditar a su administración, tarea parecida a la que la GAO, hace por el Congreso. Las responsabilidades de los auditores internos varían de forma considerable, dependiendo del empleador. Algunos tipos de auditoría interna constan de solo uno o dos empleados que hacen auditoría de cumplimiento rutinaria, otros equipos pueden tener más de cien empleados que tienen

diversas responsabilidades, incluso algunas externas al área de contabilidad. Varios auditores internos se involucran en la auditoría operacional o se especializan en la evaluación de sistemas de cómputo.

2.1.2.3. Auditores del gobierno

Meza (2007), es el profesional que teniendo la formación descrita anteriormente, dirige sus labores de auditoría a entidades de organismo del sector público.

Alvin, et. al. (2007), un auditor de la oficina de contabilidad del gobierno es un funcionario que trabaja en la Oficina de Contabilidad del Gobierno de Estados Unidos (GAO), un organismo independiente de la rama legislativa del gobierno federal, encabezada por el Contralor General, la GAO, le reporta y es responsable ante el Congreso.

2.1.3. Normas de auditoría

2.1.3.1. Concepto

Téllez (2004), la extensión y los límites de la comprobación tienen que fijarse en el justo medio que proporcione una razonable seguridad sin costo excesivo. Sin embargo, este justo medio no se puede encontrar con base en establecer la cantidad de pruebas a que, como máximo, debe sujetarse la verificación, sino desde el punto de vista de la calidad en la selección y ejecución de la misma. Esta es la finalidad de la técnica de la auditoría. A pesar de ello, sin alguna descripción de las normas de auditoría, el juicio individual en la determinación del justo medio, en la comprobación variaría tanto que las opiniones profesionales sobre estados financieros dejarían de tener significado.

Mandariaga (2004), hasta finales del año 1963, el Comité de Procedimientos de Auditoría, siguiendo la línea antes descrita, había emitido 32 declaraciones. Estas 32 declaraciones fueron resumidas y codificadas en el SAP (Statement on Auditing Procedures) número 33. El SAP 33 ha sido el Reglamento de

auditoría externa hasta 1972. En noviembre de 1972, se hizo una nueva codificación de todas las declaraciones existentes sobre normas y procedimientos de auditoría en el SAS (Statement on Auditing Standards) número 1. Desde 1972, se han ido emitiendo periódicamente nuevos SAS.

2.1.3.2. Clasificación de las normas de Auditoría

Tellez (2004), clasifica las normas de Auditoría en personales, ejecución de trabajo e información, así como lo indica los cuadros 1, 2 y 3.

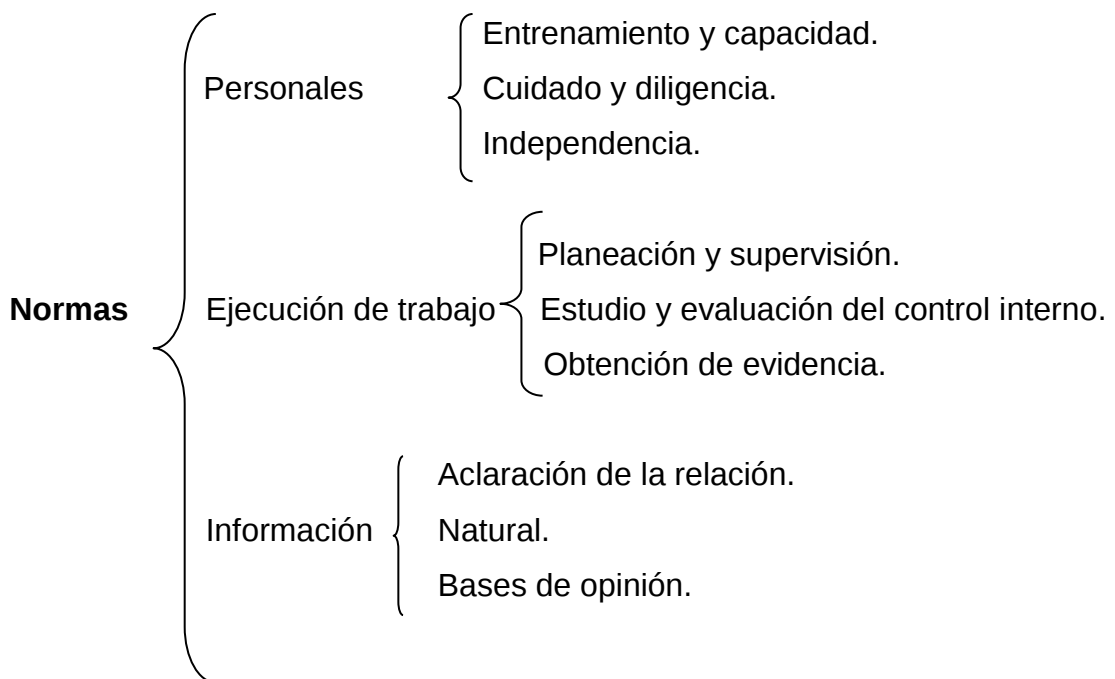


Figura 1. Clasificación de las normas de Auditoría

Cuadro 1. Normas personales

Capacidad profesional y entrenamiento técnico	Básico	Se logra con el cumplimiento de los requisitos académicos, que se obtienen con el título de CP
	Complemento	Se lleva a cabo en la práctica a través de la dirección de auditores experimentados
	Actualización continua	Mantener una continua revisión de los conocimientos y un contacto permanente de manera fructífera con las literaturas de la profesión (libros, revistas, etc.). La investigación hace que los conocimientos técnicos avancen constantemente, por lo que es necesario asistir a seminarios técnicos y cursos de actualización.
Cuidado y diligencia profesional	El trabajo debe realizarse con cuidado, esmero y meticulosamente. En el desempeño del trabajo es necesario poner atención, cuidado y responsabilidad. Como profesional, no es infalible, por ello no es responsable por errores menores de juicio.	
Independencia	No se debe actuar en caso de que existan circunstancias que puedan influir sobre el juicio. El trabajo realizado es juzgado por personas que realizan dicha información para que pueda ser utilizada adecuadamente por los interesados. Los juicios se fundamentan en los elementos objetivos de cada caso. Evidentemente es una cuestión relativa al fuero interno.	

FUENTE: Auditoría un Enfoque Integral, 2004

ELABORADO: El Autor

Cuadro 2. Normas de ejecución del trabajo

La supervisión debe ejercerse	En proporción inversa a la experiencia. De acuerdo a la capacidad del auditor en todos los niveles.	
	En planeación	Análisis de capacidad y experiencia de los auditores. Revisión del plan de trabajo. Definición de los objetivos.
	En la ejecución del trabajo	Revisión del programa de auditoría. Explicación a los auditores de acuerdo con el grado de experiencia. Representa a los auditores y al personal del cliente. Vigilancia constante y estricta del trabajo. Control del tiempo invertido por cada uno de los auditores. Revisión oportuna y minuciosa de todos los papeles de trabajo.
	En la etapa de terminación	Revisión final de papeles de trabajo. Revisión y aprobación del C.P. que dictamina. Es recomendable que antes de emitir el dictamen, una persona del despacho, pero ajena al trabajo, revise los borradores y ciertos papeles con el fin de comprobar que se ha cumplido con las normas de auditoría.
	Evidencia de los papeles de trabajo de la supervisión	Papeles de trabajo. Marcas. Anotaciones. Problemas, etc.

FUENTE: Auditoría un Enfoque Integral, 2004

ELABORADO: El Autor

Cuadro 3. Normas de información

Normas relativas a la planeación de la auditoría	Conocer los objetivos, condiciones y limitaciones del trabajo concreto que se realizará	Entrevista con el cliente para la determinación de los objetivos. Tiempo por emplear. Honorarios y gastos.	
	Características particulares de la empresa	De operación	Productivas. Comerciales Financieras.
		Jurídicas	Documentos legales que confirmen su personalidad.
		Sistema de control interno	Visita a las instalaciones Observación de las operaciones
	Evidencia de la planeación	Papeles de trabajo. Programas de trabajo. Procedimientos que han de emplearse.	

FUENTE: Auditoría un Enfoque Integral, 2004

ELABORADO: El Autor

2.1.4. Tipos de Auditorías

Alvin, et. al. (2007), los CPC realizan tres tipos principales de auditorías, como indica el cuadro No. 4:

Cuadro 4. Ejemplos de tipos de Auditorías

Tipos de auditorías	Ejemplos	Información	Criterios establecidos	Evidencia disponible
Auditoría operacional	Evaluar si el procesamiento de nómina computarizada de H subsidiaria opera de manera eficiente y eficaz	Número de registros de nómina procesados en un mes, costos del departamento y número de errores.	Estándares de la compañía para lograr eficiencia y eficacia en el departamento de nómina	Reporte de errores, registro de nóminas y costos de procesamiento de nómina
Auditoría de cumplimiento	Determinar si se han cumplido los requerimientos del banco para continuación de un crédito	Registros de la compañía	Disposiciones del contrato de préstamo	Estados financieros y cálculos del auditor
Auditoría de estados financieros	Auditoría anual de los estados financieros de Boeing	Estados financieros de Boeing	Normas de Información Financiera aplicables	Documentos, registros y fuentes externas de evidencias

FUENTE: Auditoría un Enfoque Integral, 2007

ELABORADO: El Autor

2.1.4.1. Auditoría operacional

Meza (2007), consiste en el examen completo de una unidad de operación o de una organización completa para evaluar sus sistemas, controles y desempeño en la forma medida por los objetivos de su gerencia; con la finalidad de establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía en su planificación, organización, dirección, control interno y uso de los recursos; verificando la observancia de las disposiciones pertinentes y formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar las actividades y áreas examinadas consideradas críticas.

Alvin, et. al. (2007), una auditoría operacional evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización. Cuando se completa una auditoría operacional, por lo general, la administración espera recomendaciones para mejorar sus operaciones. Por ejemplo los auditores pueden evaluar la eficiencia y exactitud del procesamiento de las transacciones de nómina de un sistema de cómputo recién instalado. Otro ejemplo, donde la mayoría de los contadores se sentirían menos calificados, es la evaluación de la eficiencia, exactitud y satisfacción del cliente en el procesamiento de la distribución de carta y paquetes de una compañía como Federal Express.

Aguirre (2005), la Auditoría Operativa consiste en determinar si el control interno existente en una sociedad es el mejor que se puede conseguir para garantizar que las diferentes transacciones se estén realizando de la forma más ventajosa posible. Se trata de analizar no la operación contable, sino todos los procedimientos relacionados con esa operación. Este trabajo lo realizan tanto auditores internos como externos, su objetivo principal es proporcionar eficiencia en la realización del negocio de la sociedad.

2.1.4.2. Objetivos de la auditoría operacional

Alvin, et. al. (2007), los objetivos se basarán en los criterios desarrollados para el compromiso. Éstos dependerán de las circunstancias específicas al alcance de la mano. Por ejemplo, los objetivos de una auditoría operacional de la efectividad de los controles internos sobre la caja chica, podrían ser drásticamente diferentes en relación con una Auditoría Operativa de la eficiencia de un departamento de investigación y desarrollo.

2.1.4.3. Efectividad y eficiencia

La efectividad se refiere a la consecución de objetivos, en tanto que la eficiencia se refiere a los recursos utilizados para alcanzarlos.

Alvin, et. al. (2007), efectividad, antes de poder realizar una auditoría operacional para constatar la efectividad, se deben establecer criterios específicos para la definición de efectividad. Un ejemplo de la auditoría operacional para constatar la efectividad sería evaluar si la dependencia gubernamental ha cumplido con su objetivo asignado al lograr en los elevadores de una ciudad determinada.

Alvin, et. al. (2007), eficiencia, al igual que la efectividad, deben existir criterios definidos para el significado de en qué consiste realizar las cosas más eficientemente, antes de que una auditoría operacional pueda ser útil. Con frecuencia es mucho más fácil definir los criterios de la eficiencia que la efectividad, si la eficiencia se define como la reducción de costos sin reducir la efectividad. Por ejemplo, si dos procesos diferentes en producción fabrican un producto de calidad idéntica, el proceso con el menor costo se considera el más eficiente.

2.1.4.4 Tipos de auditorías operacionales

Alvin, et. al. (2007), existen tres categorías de auditorías operacionales: funcional, organizacional y asignaciones especiales. En cada caso, es probable que parte de la auditoría tenga que ver con los controles internos para la eficiencia y la efectividad.

2.1.4.4.1. Auditorías funcionales

Alvin, et. al. (2007), las funciones son un medio de categorizar la efectividad de un negocio, como la función de facturación o la función de producción. Existen muchas maneras diferentes de categorizar y subdividir las funciones. Como lo indica su nombre una Auditoría funcional tiene que ver con una o más funciones en una organización. Por ejemplo, puede tratar de la función de nómina para una división o para la compañía entera.

2.1.4.4.2. Auditorías organizacionales

Alvin, et. al. (2007), una Auditoría Operacional tiene que ver con toda una unidad organizacional, como lo es un departamento, un sucursal o una subsidiaria. Una auditoría organizacional, hace hincapié en la forma en que interactúan las funciones eficiente y eficazmente. El plan de la organización y los métodos para coordinar las actividades son especialmente importantes en este tipo de auditoría.

2.1.4.4.3. Asignaciones especiales

Alvin, et. al. (2007), en la Auditoría Operacional, las asignaciones especiales surgen a petición de la administración. Hay una gran variedad de tales auditorías; algunos ejemplos incluyen determinar las causas de un sistema TI ineficaz, investigar la posibilidad de un fraude en una división y formular recomendaciones para reducir el costo de un producto manufacturado.

2.1.5. Fases de la Auditoría Operacional

2.1.5.1. Fases de la Auditoría

Alvin, et. al. (2007), en su obra titulada “Auditoría un enfoque integral”, expresa que existen tres fases para una auditoría operacional:

- a) La planeación;
- b) La acumulación y evaluación de la evidencia; y,
- c) Los dictámenes y seguimientos.

a) La planeación

Alvin, et. al. (2007), de una auditoría operacional es similar a una auditoría de estados financieros históricos. Al igual que los auditores de estados financieros, el auditor operacional debe determinar el alcance del compromiso y comunicarlo a la unidad organizacional. También es necesario proveer el personal necesario para cumplir con el compromiso, obtener la información histórica acerca de la unidad organizacional y entender el control interno y decidir cual evidencia es conveniente acumular.

b) Acumulación y evaluación de la evidencia

Alvin, et. al. (2007), los siete tipos de evidencia se aplican por igual a la auditoría operacional. Ya que los controles internos y los procedimientos de operación son una parte crítica de la auditoría operacional, es común usar extensamente la documentación, los cuestionamientos al cliente y la observación. La confirmación y el desempeño se usan con menor frecuencia en las auditorías operacionales que en las financieras, puesto que la exactitud no es el propósito de las mayorías de las auditorías operacionales.

c) Dictámenes y seguimiento

Alvin, et. al. (2007), existen dos diferencias primordiales entre los dictámenes operacionales y financieros que los dictámenes de la auditoría operacional. En primer lugar, en las auditorías operacionales, el dictamen se envía generalmente sólo a la administración con copia a la unidad que fue auditada. La falta de usuarios terceros reduce la necesidad de una redacción estandarizada de los dictámenes de auditoría operacional. En segundo lugar, la diversidad de las auditorías operacionales requiere que cada dictamen sea hecho a la medida para atender el alcance de la auditoría, los hallazgos y las recomendaciones. La combinación de estos dos factores produce diferencias importantes en los dictámenes de auditoría operacional. La elaboración del dictamen a menudo consume una cantidad considerable de tiempo para comunicar con claridad los hallazgos y las recomendaciones de la auditoría.

El seguimiento es común en la auditoría operacional cuando las recomendaciones se presentan ante la administración. El propósito es determinar si los cambios recomendados se efectuaron y si no fue así, por qué.

Aguirre (2005), en su obra titulada “Auditoría y Control Interno”, detalla cuatro (4) fases para la aplicación de una auditoría:

- a. Planificación Inicial
- b. Análisis del Riesgo
- c. Ejecución del Trabajo
- d. Resultado Final

2.1.5.2. Fase 1: Planificación inicial

Aguirre (2005), realizar un esfuerzo en la planificación de una auditoría es importante para el desarrollo de un adecuado trabajo. En esta etapa obtenemos o actualizamos nuestros conocimientos sobre el cliente y su entorno económico y de control, que finaliza con la elaboración de un plan de

trabajo basado en este conocimiento del cliente y su negocio, y por tanto en el conocimiento del nivel de riesgo existente, de forma que el trabajo se centrará en aquellas áreas de los estados financieros auditados donde la posibilidad de que exista un error importante sea mayor.

2.1.5.2.1. Carta de encargo

De Lara (2007), el objetivo de la Carta de Encargo es establecer las condiciones bajo las cuales se llevará la auditoría y que consistirá en analizar mediante la utilización de las técnicas de revisión y verificación idóneas, la información económico – financiera deducida de los documentos contables examinados, y que tienen por objeto la emisión de un informe dirigido a poner de manifiesto la opinión del auditor en relación a que si las cuentas anuales expresan la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la empresa o entidad auditada, así como el resultado de sus operaciones, de acuerdo con los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados, a fin de que se pueda conocer y valorar dicha información por terceros.

Aguirre (2005), ante la solicitud de una auditoría, lo primero que hay que aclarar es si la persona que nos realiza el encargo espera como resultado del trabajo un informe de auditoría o, por el contrario, espera algún otro tipo de informe económico. Una vez aclarado este aspecto y llegado a un preacuerdo con el cliente, el segundo paso a dar será plasmar el acuerdo por escrito, para proporcionar una evidencia que permita definir el alcance, objetivos y otros aspectos entre el cliente y el auditor y, por tanto, evitar malos entendidos con respecto al encargo.

2.1.5.2.2. Memorándum de planificación de la Auditoría

Aguirre (2005), este papel de trabajo, además de documentar ciertas decisiones sobre aspectos generales de la auditoría, va a servir para comunicar de forma ágil las decisiones generales de la auditoría, así como otra

información significativa de la planificación, a los distintos miembros del equipo de trabajo que intervienen en el proyecto.

Aguirre (2005), por tanto, y una vez dados los pasos anteriores, vamos a plasmar en este papel de trabajo un resumen de los aspectos más importantes de la fase de planificación que nos ha permitido tomar una decisión sobre la estrategia de auditoría a seguir en nuestro trabajo.

Aguirre (2005), el contenido mínimo de este memorándum es el siguiente:

- a. Descripción del cliente, su negocio y servicio que vamos a prestar.
- b. Una evaluación preliminar del entorno del control existente en la empresa.
- c. Identificación de los asuntos importantes de auditoría detectados.
- d. Resumen de la estimación de la cifra de importancia relativa.
- e. Plan de trabajo a seguir
- f. Otros aspectos significativos aparecidos en la planificación no cubiertos en los puntos anteriores.

2.1.5.3. Fase 2: Análisis del riesgo

Aguirre (2005), en esta fase vamos a identificar el riesgo de que se produzcan errores en las distintas áreas de los estados financieros a auditar, de modo que podamos concentrar nuestro trabajo en aquellas áreas que, además de ser las más significativas, sean las que mayor riesgo tengan.

2.1.5.3.1. Evaluación preliminar del riesgo

Aguirre (2005), el siguiente paso a dar con la información que tenemos consiste en tomar la decisión sobre si estudiar detalladamente los sistemas identificados, una parte de ellos o ninguno. Esta decisión es una de las más importantes a tomar en la fase de planificación, pues de ella va a depender directamente el alcance y momentos de realización de nuestras pruebas. En el cuadro No. 5 muestra la relación entre estos conceptos.

Cuadro 5. Evaluación preliminar del riesgo

	SISTEMA ANALIZADO	SISTEMA ANALIZADO	SISTEMA NO ANALIZADO
CALIDAD DE LOS CONTROLES	Controles buenos	Controles malos	Controles no investigados
RIESGO DE ERROR	Pequeño	Medio alto	Desconocido
ALCANCE DE LAS PRUEBAS DE AUDITORÍA	Menor	Mayor	Mayor

FUENTE: Auditoría y Control Interno, 2005

ELABORADO: El Autor

2.1.5.3.2. Evaluación definitiva del riesgo

Aguirre (2005), ahora hemos llegado a un estado en el trabajo en el que hemos analizado o no los sistemas y hemos comprobado o no los controles. Sólo nos queda evaluar el riesgo que hay en cada área de los estados financieros a la vista del resultado del trabajo, en su conjunto, realizado hasta ahora.

2.1.5.4. Fase 3:

2.1.5.4.1. Ejecución del trabajo

Aguirre (2005), dado que conocemos el nivel de riesgo de errores que hay en cada área de los estados financieros, debemos definir las pruebas, el alcance y el momento de realización de las mismas. Estas pruebas serán recogidas en un programa de trabajo independiente para cada área de los estados financieros.

Tellez (2004), en sentido estricto el programa de trabajo, es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoría que se emplearán, la extensión que se les debe dar y la oportunidad en que se aplicarán. En ocasiones se agregan algunas explicaciones o detalles de

información complementaria, tendientes a ilustrar a las personas que va a aplicar la auditoría sobre las características o peculiaridades que debe conocer.

2.1.5.4.2. Ejecución de los programas de trabajo

Aguirre (2005), esta es la fase en la que realizamos las pruebas definidas en los programas de trabajo. Esta fase, que conceptualmente parece pequeña en el conjunto total de las fases de una auditoría, es generalmente la fase de mayor duración, pues cuando finalice debemos tener soportado, con una clara evidencia en nuestros papeles de trabajo, la opinión que vayamos a emitir en nuestro informe.

2.1.5.4.3. Papeles de trabajo

De Lara (2007), los papeles de trabajo comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos por el auditor, de manera que, en conjunto, constituyen un compendio de la información utilizada y de las pruebas ejecutadas en la ejecución de su trabajo, junto con las decisiones que ha debido tomar para llegar a formarse su opinión. El propósito de los papeles de trabajo es de ayudar en la planificación y realización de la auditoría en la supervisión y revisión de la misma y en suministrar evidencia del trabajo llevado a cabo, para respaldar la opinión del auditor.

Mira (2006), son documentos preparados por el auditor que le permiten tener información y pruebas de la auditoría efectuada, así como las decisiones tomadas para formar su opinión. Su misión es ayudar en la planificación y realización de la auditoría y en la supervisión y revisión de la misma y suministrar evidencia del trabajo llevado a cabo para argumentar su opinión.

Aguirre (2005), los papeles de trabajo constituyen la constancia escrita del trabajo realizado por el auditor, cuyas conclusiones son la base de la opinión reflejada en el informe de auditoría. Los papeles de trabajo comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos por el auditor. Constituyen

un compendio de la información utilizada y de las pruebas efectuadas en la ejecución de su trabajo, junto con las decisiones tomadas para llegar a formar la opinión de auditoría.

Tellez (2004), los papeles de trabajo son el conjunto de datos e informes obtenidos por el auditor durante su examen, el cual le permite efectuar su trabajo en un mínimo de tiempo y esfuerzo. En ellos se señalan las situaciones detectadas y los métodos aplicados, bases fundamentales para cimentar la opinión que el auditor debe emitir. Ello no solo constituye un conjunto de materiales necesarios para su informe, sino una evidencia para el futuro, pues es la única prueba de solidez y calidad que dicho profesional tiene de su trabajo.

2.1.5.4.3.1. Propiedad y custodia

De Lara (2007), los papeles de trabajo pertenecen al auditor y éste debe tomar las medidas adecuadas para garantizar la seguridad en su conservación. No deben destruirse antes de haber transcurrido el tiempo preciso para satisfacer las exigencias legales y las necesidades de la práctica profesional.

Aguirre (2005), los papeles de trabajo son propiedad del auditor, quien podrá facilitar copias o extractos de sus papeles a la entidad auditada. Así mismo podrá facilitar el acceso a éstos papeles a terceros, como por ejemplo otros auditores, pero siempre con consentimiento expreso de los administradores de la entidad. El auditor deberá habilitar los procedimientos necesarios para garantizar la custodia de los papeles durante el tiempo necesario para cumplir con los requerimientos legales al respecto.

2.1.5.4.3.2. Normas respecto a los papeles de trabajo

Tellez (2004), por lo general y con razón, al auditor se le juzga por las características de los papeles de trabajo formulados por él o bajo su dirección. Entre las normas relativas a los papeles de trabajo, que aplican las firmas de contadores públicos, existen las siguientes:

1. Todo lo que aparece en los papeles de trabajo debe estar relacionado con el objetivo de la auditoría, el cual debe ser claro no solo para el auditor, sino para cualquier persona que revise los papeles.
2. No deben contener espacios en blanco, ni signos de interrogación, ni puntos suspensivos, notas u otros indicios de que el trabajo está incompleto. Deberán expresar las razones consideradas para dejar puntos pendientes.
3. Se debe usar una agenda de papeles de trabajo (llamada también “programa de trabajo”) para anotar las tareas pendientes que, momentáneamente, no se pueden llevar a cabo, dicha agenda debe contener la secuencia normal de los procedimientos. Esta lista, que sirve únicamente como recordatorio, aumenta con las nuevas actividades que se presentan y contiene referencias cruzadas con los papeles de trabajo relativos
4. Los ajustes y reclasificaciones realizados por el auditor debe distribuirse en los papeles de trabajo, de manera que la referencia de éstos y los totales concuerden con la balanza de saldos ajustados.
5. Por lo general, cuando se elabora el plan de auditoría el auditor determina, en unión con su jefe, cuáles papeles de trabajo deberá preparar el personal del cliente. Normalmente, estos papeles se refieren a conceptos tales como balanzas de comprobación, algunos análisis de cuentas y detalles complementarios. La costumbre de solicitar la

colaboración del personal del cliente, reduce los gastos de auditoría y permite al auditor atender otros problemas. Sin embargo, no debe confiar en las cifras u otra información contenida en ellos hasta haber cuidadosamente investigado.

6. En los papeles de trabajo siempre se debe indicar la procedencia de las cifras y otra información que aparezca en ellos. En la práctica de auditoría. La fuente de información general aparece ligando con cédulas los efectos de la información.
7. Cada cédula u hoja principal de un grupo de cédulas debe contener una descripción de las tareas que el auditor o sus ayudantes llevaron a cabo. El programa de auditoría que se presenta en el capítulo siete de este libro, indica el trabajo tal como se planeó, la descripción de los papeles de trabajo y el trabajo realizado. Con frecuencia en la parte inferior de los papeles de trabajo aparecen las descripciones, las cuales no deben repetir, sino evitar el lenguaje empleado en el programa de auditoría o en cualesquiera otras instrucciones. La descripción no necesita un formato determinado, se debe redactar en forma normal, breve pero precisa, clara y convincente para los demás y prepararse cuando se haya terminado el trabajo al cual se refiere, pero antes de que los detalles se olviden.
8. En el espacio correspondiente al título de cada cédula se debe escribir el nombre del cliente, el período cubierto por la auditoría y, en forma clara, el contenido de la cédula. En la esquina superior derecha de cada cédula es necesario insertar las iniciales de la persona que la formuló y la fecha de su terminación.
9. Las referencias cruzadas entre cédulas deben ser lo más completas posibles, con una marca o clave clara para cada tipo de referencia.

2.1.5.4.3.3. Estructura general de los papeles de trabajo

Franklin (2007), para definir la estructura de una cédula, es necesario precisar con claridad el objetivo que debe cumplir, el área a la cual está dirigida, el tipo de información que debe contener, la forma de llenado, el procedimiento para aplicarla y los resultados que se esperan obtener. Para que las cédulas logren el efecto esperado su diseño debe observar los criterios siguientes:

1. Tipo y nombre de la cédula
2. Destinar un espacio en la parte superior para datos de identificación de la organización, logotipo, título, fecha, número de página, área y etapa o elemento bajo estudio.
3. De preferencia dividir la cédula de forma modular, para ordenar y estandarizar la información.
4. Reunir y jerarquizar la información de acuerdo con su importancia y utilidad.
5. Interrelacionar la operación con el diagnóstico y evaluación.
6. Facilitar la integración de información de contexto, proyección y percepción.
7. El diseño debe prever el tamaño de los espacios para no limitar la extensión del contenido, así como la secuencia y movimientos necesarios para su llenado.
8. Incluir un espacio en la parte inferior para las observaciones, anotaciones diversas y datos de la persona responsable de su aplicación, de quien la revisa y de quien la autoriza.

2.1.5.4.3.4. Archivo de los papeles de trabajo

De Lara (2007), todos los papeles de trabajo deben ser archivados debidamente y para ello se emplean dos archivos: el permanente y el del ejercicio.

2.1.5.4.3.4.1. Archivo permanente

De Lara (2007), el archivo permanente de los papeles de trabajo, es un conjunto coherente de documentación conteniendo información de interés permanente y susceptible de tener incidencias en auditorías sucesivas.

Aguirre (2005), el archivo permanente contendrá todos aquellos documentos que contengan información relativa a la sociedad auditada que puedan ser de interés en auditorías sucesivas. Este archivo es especialmente importante en las auditorías recurrentes.

2.1.5.4.3.4.2. Archivo del ejercicio

De Lara (2007), el archivo de papeles de trabajo del ejercicio, es un conjunto coherente de documentación, conteniendo información relativa a las cuentas anuales sujetas a auditorías en el ejercicio en cuestión

Aguirre (2005), los archivos de papeles de trabajo del ejercicio corriente incluyen la documentación relativa a los estados financieros sometidos a la auditoría del ejercicio corriente.

2.1.5.5. Fase 4: Resultado final

2.1.5.5.1. Memorándum Resumen de la Auditoría (MRA)

Aguirre (2005), una vez finalizado todos los procedimientos de auditoría, vamos a realizar un papel de trabajo donde resumiremos todos los aspectos

más significativos surgidos en la auditoría, que hará de puente entre todas las secciones de trabajo y el informe de auditoría.

2.1.5.5.2. Informe

Mira (2006), la materialización final del trabajo llevado a cabo por los auditores independientes se documenta en el dictamen, informe u opinión de Auditoría. Además para aquellas entidades sometidas a Auditoría legales, este documento junto con las cuentas anuales del ejercicio forma una unidad, siendo obligatorio para proceder al depósito de cuentas anuales en el Registro Mercantil que se incluya el informe emitido por los auditores de la sociedad conjuntamente con las cuentas firmadas por todos los administradores y aprobadas por la Junta General de accionistas de la sociedad.

Aguirre (2005), ya solo nos queda emitir nuestro informe, que acompañará a los estados financieros auditados. El informe de auditoría es el documento final del trabajo de auditoría en que se indica el alcance del trabajo realizado y su opinión sobre los estados financieros.

2.1.6. Control Interno

2.1.6.1. Concepto

Mira (2006), una función del control interno, desde el punto de vista del auditor independiente, es la de suministrar seguridad de que los errores o irregularidades se pueden descubrir con prontitud razonable, asegurando así la fiabilidad e integridad de los registros contables. La revisión del control interno por parte del auditor independiente le ayuda a determinar otros procedimientos de auditoría apropiados para formular una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas anuales.

Mantilla (2003), la definición que elaboró el Basle Committee de control interno es la siguiente: "Control Interno es un proceso efectuado por la Junta de

Directores, la administración principal y todos los niveles del personal. No es únicamente un procedimiento o una política desempeñada en un cierto punto del tiempo, sino que está operando continuamente en todos los niveles dentro del banco. La junta de directores y la administración principal, son responsables por el establecimiento de la cultura apropiada para facilitar un efectivo proceso de control interno y por monitorear su efectividad sobre una base ongoing; sin embargo cada individuo dentro de una organización tiene que participar en el proceso”.

Aguirre (2005), el control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.). es importante destacar que esta definición de control interno no sólo abarca el entorno financiero y contable, sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.

Mandariaga (2004), el control interno comprende “el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas, adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia y estimular el seguimiento de los métodos establecidos por la dirección”.

Mandariaga (2004), expuesto en otras palabras y en el sentido más estricto de las operaciones financieras y contables, el control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Tellez (2004), en su forma más simple, un sistema de control interno puede consistir en no más de un juego de libros de contabilidad bien llevados, con tal segregación de labores de los empleados, que ninguna persona tenga control

absoluto sobre todas las fases de ninguna transacción. En su más amplio concepto, el control interno incluye el plan de organización y todos los métodos y medidas que haya adoptado la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y responsabilidad de sus datos de contabilidad, promover la eficacia operativa y alentar o ayudar a que las políticas de la dirección o gerencia, se apliquen como fueron prescritas.

2.1.6.2. Objetivos del control interno

Aguirre (2005), el sistema de control interno, tal y como se ha definido en capítulos anteriores, tiene como objeto general:

- a. Aportar seguridad en la gestión empresarial al prevenir errores y fraudes, proteger los activos de la entidad y dar lugar a una fiabilidad de los registros contables e información económica – financiera.
- b. Obtener eficiencia de la operativa organizativa de la entidad al desarrollar el seguimiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos empresariales definidos y establecidos por la dirección.

Mandariaga (2004), como se deduce de su definición, podemos señalar como objetivos del control interno:

- a) Salvaguardar los bienes de la empresa, evitando pérdidas por fraude o por negligencia;
- b) Comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, los cuales son usados por la dirección para tomar decisiones;
- c) Promover la eficiencia de la explotación
- d) Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.

Mandariaga (2004), como se puede observar, los objetivos no sólo se refieren a temas financieros, contables y a la custodia de los activos, sino que incluyen controles destinados a mejorar la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de las políticas de la organización.

2.1.6.3. Estudio y evaluación del control interno

Aguirre (2005), una vez establecidos y puestos en funcionamiento los distintos controles internos en una empresa, se definirán las fases de análisis, estudio y evaluación del sistema de control interno.

Aguirre (2005), en primer lugar el analista de los controles debe definir la amplitud de las verificaciones a realizar en función del tamaño de la empresa y de la complejidad de los controles establecidos. Esto debe de ser considerado ya que quizá sea más costoso en una pequeña empresa el implantar sofisticados y complejos sistemas de control interno que el beneficio que puedan reportar dichos controles. Por este motivo es importante tener en cuenta estas limitaciones del sistema, antes de evaluar y dictaminar una opinión sobre dichos controles. La sistemática seguida y la extensión de las pruebas a realizar para el estudio y evaluación del sistema de control interno dependerán de quien la realice y con que objetivo se realicen.

2.1.6.4. Cuestionario de control interno

Aguirre (2005), el cuestionario de control interno es una de las prácticas más comunes para la evaluación del control interno de una empresa, ya que resulta muy efectivo si su adaptación se adapta a las características y procesos particulares de la entidad.

Aguirre (2005), el cuestionario se confecciona a la medida de las necesidades que requiera el profesional independiente o analista para el fin de la evaluación de todos los controles a analizar. Por tanto la utilización de cuestionarios estándar de control serán válidos si se determinan y contemplan todas las

normas, procedimientos y objetivos de control de cada uno de los ciclos o áreas adaptadas a cada tipo de entidad. Una opción podría ser la confección de cuestionarios estándar complementados con cuestionarios de control adicionales adaptados a las necesidades, teniendo en cuenta si se trata de sistemas de control manuales o informáticos.

2.1.6.5. Evaluación preliminar de los sistemas de control interno

Aguirre (2005), analizados e identificados todos los controles internos de la entidad se procederá a la evaluación de cada uno de ellos determinando si dichos controles son efectivos o no para lo que se requerirá el juicio profesional del analista. Se extraerán las conclusiones adecuadas y sugerencias pertinentes frente a las deficiencias e irregularidades encontradas en el control interno de la empresa.

2.1.6.6. Pruebas de cumplimiento de controles

Mira (2006), una prueba de cumplimiento es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de control interno están operando durante el período de auditoría.

Mira (2006), el objetivo de la prueba de cumplimiento es quedar satisfecho de que una técnica de control estuvo operando efectivamente durante todo el periodo de auditoría.

Aguirre (2005), las pruebas de cumplimiento se llevan a cabo para asegurarse que los controles diseñados por la entidad están siendo utilizados y funcionando como se ha definido y establecido teóricamente y durante todo el período que se está analizando. Estas pruebas son necesarias si se va a confiar en los procedimientos de control descritos anteriormente. Los objetivos de las pruebas de cumplimiento son:

- a. Que los controles funcionan como se han definido en base a la narrativa, flujogramas, cuestionarios, etc.
- b. Que los controles han sido aplicados durante todo el período objeto del análisis en el cual se otorga la confianza.
- c. Que los controles definidos por la empresa se han aplicado de una forma correcta.
- d. Que los controles han tenido como resultado de su aplicación, la corrección de errores identificados.

2.1.6.7. Pruebas sustantivas

Mira (2006), las pruebas sustantivas tienen por objeto obtener evidencia de auditoría relacionada con la integridad, exactitud y validez de la información financiera auditada. Consisten en pruebas de transacciones y saldos, así como la técnica de examen analítico.

Aguirre (2005), para las cuentas sobre las que no se otorgue confianza a los sistemas o ciclos que afectan a la misma o no se haya probado la efectividad definida en la evaluación preliminar (prueba de cumplimiento), se deberá elegir otro método basado en la realización de pruebas sobre saldos (pruebas sustantivas) más amplias, con el fin de satisfacerse de la razonabilidad de las cuentas afectadas. Estas pruebas sustantivas serán de mayor o menor alcance dependiendo de a qué punto del esquema hayamos llegado.

Aguirre (2005), una combinación adecuada de las diferentes pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas será lo que ayude a conseguir el mínimo riesgo final deseado.

CAPÍTULO III.
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.1. Localización y duración de la investigación

El presente trabajo se realizó en la Agencia Quevedo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., localizada en el Km 2 de la Av. Quito, en los patios de la Subjefatura de Tránsito de la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos. Inició sus funciones el 1 de Junio del 2007, bajo la dirección de la Ing. Silvana Carpio Tapia, quien hasta el momento sigue ejerciendo las funciones de Jefe de Agencia.

El presente trabajo tendrá una duración de siete meses.

3.1.2. Materiales

A continuación se presentan los materiales que se utilizarán para el desarrollo del presente examen de Auditoría.

- Equipo Humano
 - Equipo cooperativo de trabajo 1
Ramos Reyes Luis Humberto
 - Personal de la CPN 4
Silvana Carpio
Verónica Ollague
Luis Mendoza
Patricia Contreras
 - Socios de la Cooperativa
Policías de la Provincia
- Equipo de Hardware

○ Computadora	1
○ Escáner	1
○ Impresora	1
○ Suministros de Computación (CD)	1
• Equipo de software	
○ Microsoft Office 2007	1
○ Internet	1
• Suministros de oficina	
○ Marcadores	4
○ Lápices	3
○ Bolígrafos	12
○ Calculadora	1
○ Hojas	2.000
○ Fotocopias	1.000
○ Anillados	20
○ Empastados	9
• Material bibliográfico	
○ Módulos:	2
Metodología de la Investigación y	
Redacción Técnica	
Control Interno y Externo de las Empresas	
Públicas y Privadas	
○ Libros	3
○ Internet	1

3.1.3. Tipos de investigación

3.1.3.1. Investigación documental

Su objetivo es el desarrollo de las capacidades reflexivas y críticas a través del análisis, interpretación y confrontación de la información recogida. Entre los posibles propósitos de este tipo de investigación se encuentran: describir, mostrar, analizar, probar, persuadir o recomendar. La investigación debe llevar a resultados originales y de interés para el grupo social del investigador.

3.1.4. Métodos de la investigación

Los métodos que se utilizaron son los siguientes:

3.1.4.1. Deductivo

Se aplicó este método por cuanto el trabajo comenzó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., en forma general, posteriormente con el análisis respectivo, se fue dividiendo los procesos de acuerdo a las funciones y capacidades del personal que labora en la Agencia Quevedo.

3.1.4.2. Cronológicos

Por cuanto se analizaron los procesos que han venido desempeñando cada una de las personas que ha laborado en la Agencia Quevedo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., desde su inicio hasta la actualidad.

3.1.4.3. De encuesta

Por cuanto se elaboraron cuestionarios con diferentes tipos de preguntas, que fueron aplicados a los funcionarios de la Agencia Quevedo y a los socios, para obtener el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procedimientos empleados en el control interno.

3.1.5. Fuentes

3.1.5.1. Fuentes primarias

3.1.5.1.1. Observación directa

Permitió observar directamente los procedimientos y la información necesaria para poder tener un propio criterio y poder emitir un informe real, para lo cual se frecuentó la Agencia Quevedo, para tener una relación directa, tanto con el personal que labora, como de los socios de la entidad auditada.

3.1.5.1.2. Entrevista

Para estar en contacto directo con el personal que labora en la entidad a la cual se realizó la Auditoría y con los socios quienes expresaron su conformidad e inconformidad con respecto al servicio recibido por parte del personal de la Agencia Quevedo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda..

3.1.5.1.3. Fuentes secundarias

Se obtuvo al investigar y conocer sobre las teorías y resultados ya establecidos mediante recopilación bibliográfica, Internet, entre otros.

3.1.6. Técnicas

3.1.6.1. Técnicas conceptuales

Técnica que se utilizó en el estudio para la identificación y caracterización del objeto de investigación y en el planteamiento y fundamentación del problema.

3.1.6.2. Técnicas descriptivas

Se utilizó para recoger, registrar y elaborar los datos e información necesaria que se fueron incorporando a nuestra tesis.

3.1.7. Población y muestra

3.1.7.1. Población

La presente investigación tiene como población a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, Agencia Quevedo, que prestan servicios en la zona norte de la provincia de Los Ríos, estos son los cantones: Ventanas, Mocache, Quevedo, Valencia y Buena fe, los que conforman una población compuesta de 768 socios que son atendidos por esta agencia.

3.1.7.2. Muestra

La selección será una muestra aleatoria simple, aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1)e^2 + Z^2 + pq}$$

Sabiendo que:

Z = Confiabilidad	=	1,96
p = Probabilidad de éxito	=	0,5
q = Probabilidad de fracaso	=	0,5
N = Población	=	768 socios
e = Error de la muestra	=	0,05
n = Muestra	=	122,64

Evidentemente, un tamaño de muestra no puede ser fraccionario, por lo que se debe aproximar por exceso. El tamaño de la muestra fue de 123 socios.

3.1.8. Procedimiento metodológico

Para la aplicación de la Auditoría Operativa en la Cooperativa de Ahorros y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo, se aplicará el siguiente esquema metodológico:

1. PLANIFICACIÓN INICIAL
1.1 Antecedentes. 1.2 Carta de encargo. 1.3 Memorándum resumen de planificación.
2. ANALISIS DEL RIESGO
2.1 Evaluación preliminar del riesgo 2.2 Pruebas sobre sistemas de control interno 2.3 Evaluación definitiva del riesgo
3. EJECUCIÓN DEL TRABAJO
3.1 Elaboración de los programas de trabajo 3.2 Ejecución de los programas de trabajo
4. RESULTADO FINAL
4.1 Informe de Auditoría Operativa

CAPÍTULO IV.
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Planificación preliminar

4.1.1.1. Antecedentes

En el año de 1976, por parte de un distinguido grupo de compañeros de la institución policial, nace la idea de crear una cooperativa, preocupados por el bienestar y la solución de los problemas socio – económicos, sobre la base de “esfuerzo propio y ayuda mutua”, esta creación se cristaliza con la autorización del Comando General de la Policía Nacional, mediante Orden General No. 81, de fecha 07 de mayo de 1976, adquiriendo su personería jurídica como Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., el 28 de junio de 1976.

Inicialmente fueron 30 socios fundadores, que forman la Cooperativa, nombrándole como primer presidente al señor Mayor Jaime Hermosa Eskola, y, Gerente General a la señora Rosario Paredes Orozco; quienes con el único objetivo de mantener un capital para solventar las necesidades de los miembros policiales, alcanzan de los Organismos Directivos, la autorización para fijación de un aporte de 100 sucres mensuales por parte de sus socios, los cuales recaudados hasta fin de año, les permite iniciar la prestación de los primeros créditos para los socios con un módico interés.

La meta fundamental de la Cooperativa, ha sido el Policía, compañero de trabajo, al que se la ha consagrado los esfuerzos cotidianos, que están reflejados a través de la prestación oportuna de los servicios y beneficios, con el único fin de lograr la satisfacción de todo el núcleo familiar policial.

A lo largo de todo el tiempo de cooperativismo policial, se han ido creando condiciones necesarias para obtener la confianza de los socios, principalmente en la oferta de productos, calidad de servicio y la facilidad de los accesos. Buscando fundamentalmente su satisfacción. En éste ámbito, se puede afirmar que si no se tiene confianza de la clientela es muy difícil generar programas tendientes a obtener su satisfacción.

La Cooperativa se ha convertido en ejemplo y modelo de desarrollo y la mejor demostración de ello, será su permanencia en el tiempo a pesar de las dificultades que en algún momento de la vida institucional tuvo que soportar y enfrentar, saliendo adelante apoyada por su identidad, sus principios, valores y ante todo, por el sentido de pertenencia que la comunidad policial le proporciona.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., se proyecta al futuro como una institución confiable y consolidada en el mercado crediticio, con un crecimiento constante, que le va a permitir romper barreras y promover el crecimiento de los servicios financieros que ofrece a sus socios y servicios como ahorros, préstamos, pagos y cobros a través de sus cuentas; desarrollando en todo momento actividades eficiente para optimizar los recursos, con una cultura organizacional basadas en principios éticos, morales y tecnología de punta que efectivice los procesos y tiempos, logrando competitividad en el mercado, proyectándose al futuro acorde con las exigencias actuales de la industria financiera, enfocada al beneficio de los socios, con el único compromiso de servicio, progreso y bienestar.

4.1.1.2. Misión

Atender las necesidades de nuestros socios a través de servicios financieros y sociales de calidad, incentivando su ahorro, ofreciendo crédito oportuno en condiciones justas que ayude a mejorar su calidad de vida.

4.1.1.3. Visión

Ser una organización con cobertura nacional, sólida y competitiva, impulsada por un talento humano profesional, comprometido con las necesidades de nuestros socios para quienes buscaremos permanentemente su bienestar a través de la oferta de servicios y productos oportunos y eficientes que aporten efectivamente a la mejora de su calidad de vida.

4.1.1.4. Valores y principios

- Solidaridad y Compromiso

- Honestidad e Integridad
- Responsabilidad y Respeto
- Transparencia
- Lealtad
- Ética

4.1.1.5. Políticas de calidad

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., nuestro compromiso es:

- Otorgar productos y servicios financieros para nuestros socios con estándares en tiempo de atención por productos y servicios.
- Contar con talento humano competente y comprometido.
- Fortalecer el sistema de comunicación interna y externa.
- Promover permanentemente el mejoramiento continuo.
- Gestionar una cultura de servicio orientada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos.
- Impulsar actividades dentro de un marco de responsabilidad social.

4.1.2. Carta de encargo

Señor

Ing. Milton Lascano

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA POLICIA NACIONAL LTDA.

Presente.

Esta carta es para confirmar nuestro entendimiento de los términos y objetivos de nuestro trabajo y la naturaleza y limitación de los servicios los que proporcionaremos. Nuestro trabajo será conducido de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicable a trabajos con procedimientos convenidos así lo indicaremos en el informe.

En relación a mi pedido realizado mediante Oficio s/n, de fecha, Quevedo 13 de abril de 2009; y, con la respectiva autorización, concedida mediante telegrama No. 2009-022-GG-CACPNL, de fecha 29 de abril de 2009, suscrita por el señor Gerente General, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., se procederá a realizar la presente Auditoría Operativa a la Agencia Quevedo, en el período comprendido desde el 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2009.

Hemos convenido en realizar los siguientes procedimientos e informarles los resultados de hechos, resultantes del trabajo:

Se procederá a realizar la Auditoría Operativa, a la Agencia Quevedo, por el período comprendido desde el 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2009, a las áreas de: Jefatura de Agencia, Atención al Socio y Caja, el examen se enfocará a evaluar las actividades para establecer el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procedimientos empleados en el control interno, cumplimiento de requisitos en los servicios prestados, atención al socio, cumplimiento de metas y cartera de crédito; para lo cual debemos contar con su autorización y la colaboración de las personas que laboran en la agencia y las áreas a ser revisados.

Al completar la Auditoría Operativa, emitiré el informe que contendrá únicamente los aspectos considerados como debilidades o deficiencias en las actividades realizadas por el personal de la Agencia Quevedo,

Los papeles de trabajos preparados en relación con la Auditoría, son de mi propiedad, constituyen información confidencial y lo mantendré en mi poder de acuerdo con las exigencias con la normativa sobre la auditoría. Así mismo y de acuerdo con el deber de secreto establecido en dicha normativa, me comprometo a mantener en estricta confidencialidad sobre la información de la entidad obtenida en la relación del trabajo de auditoría

Por otra parte, en la realización del presente trabajo mantendré siempre una situación de independencia y objetividad, tal y como exige la normativa de auditoría a éste respecto.

Honorarios y facturación

El presente, está considerado como trabajo de investigación previo la obtención el título de Contador Público Autorizado (CPA), por lo cual no representa costo alguno para la Empresa.

La prestación de los servicios de auditoría objeto del presente acuerdo se regirá en todo caso por las disposiciones legales vigentes en cada momento.

En caso de conformidad con los términos aquí expuestos, le agradecería que me devolviera debidamente firmada la copia que le adjunto.

Estoy encantado de tener la oportunidad de prestarle mis servicios profesionales y les aseguro que dedicaré a este trabajo la mayor atención.

Luis Ramos Reyes.

Acuse de Recibo a nombre de
Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda. Por
Ing. Milton Lascano
Fecha

4.1.3. Memorándum resumen de planificación

Se realizó el memorándum de planificación detallando las actividades que se realizaron en el proceso de Auditoría a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo, las mismas que se detallan en el cuadro No. 6.

Cuadro 6. Resumen de planificación

Cliente:	COOPERATIVA DE AHORROS Y CREDITO POLICIA NACIONAL LTDA.	
	AGENCIA	
Departamentos:	QUEVEDO	
Preparado por: Luis Humberto Ramos Reyes	Fecha:	lunes, 06 de junio de 2011
	Fecha:	viernes, 09 de septiembre de 2011
Revisado Por:		
Luis Humberto Ramos Reyes		
1.- Requerimiento de la Auditoría Operativa		
Revisar los procesos para evaluar el grado de eficiencia, efectividad y economía de las actividades formulando comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar las actividades y áreas consideradas críticas		
2.- Fecha de intervención		
	Inicio de trabajo de campo	lunes, 06 de junio de 2011
	Finalización de trabajo de campo	viernes, 02 de septiembre de 2011
	Discusión del borrador de informe con funcionarios	lunes, 05 de septiembre de 2011
	Emisión de informe final de Auditoría	viernes, 09 de septiembre de 2011
3.- Personal Asignado		
	Auditor:	Luis Humberto Ramos Reyes
4.- Días presupuestados		
70 Días Laborables		

5.- Recursos Financieros y Materiales
No se requiere recursos financieros por que es un trabajo investigativo, que se lo está realizando en calidad de estudiante como tesis previo la obtención del titulo de CPA
Se requiere programas de trabajo y cuestionarios de control interno de tipo formularios y mas papelería de utilización corriente en este tipo de trabajo

6.- Enfoque de la Auditoría
6.1. Objetivo General
Evaluar las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía de sus operaciones
6.2 Alcance
El Alcance es la Auditoría Operativa a la Agencia Quevedo, en el período comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre del 2009
La naturaleza, extensión y la oportunidad de la aplicación de las pruebas de la Auditoría están previstas en los programas de trabajo para cada una de las áreas con que cuenta la Agencia Quevedo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

6.3 Control Interno
En la evaluación preliminar de control interno se obtuvo resultados satisfactorios los que permite depositar nuestra confianza en el sistema existente en la cooperativa
Durante el trabajo de campo se revisará y evaluará el control interno de cada una de las áreas de la entidad auditada, mediante la aplicación de los cuestionarios y la observación directa

6.4 Punto básicos de interés		
Analizar las funciones y desempeño del personal que labora en la entidad, en la prestación de servicios a los socios.		
Puntualizar los diferentes servicios con los que cuenta la agencia Quevedo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.		
Evaluar el control interno para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía de las actividades en las diferentes áreas		
6.5 Principales pruebas de Auditoría		
Prueba	Auditor	Fecha
a) Jefatura de Agencia	Luis Ramos	martes, 07 de junio de 2011
- Evaluación del Control Interno		
- Pruebas de cumplimiento		
- Pruebas sustantivas		
c) Atención al socio	Luis Ramos	lunes, 04 de julio de 2011
- Pruebas de cumplimiento		
- Pruebas sustantivas		
d) Caja	Luis Ramos	lunes, 01 de agosto de 2011
- Pruebas de cumplimiento		

7.- Colaboración del Cliente	
Colaboración del personal de la Agencia Quevedo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., en la revisión del archivo y el acceso a la información de los procesos realizados por la entidad auditada.	

8. OTROS CONCEPTOS	
La presente planificación, fue preparada como un trabajo de investigación previo la obtención del título de CPA.	

4.1.3.1. Programa de Auditoría

Se realizó un programa de Auditoría Operativa detallando las actividades que se realizaron en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo, las mismas que se detallan en el cuadro No. 7.

Cuadro 7. Programa de Auditoría Operativa

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.		AUDITORÍA A: Agencia Quevedo Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2009				
No.	OPERACIÓN	HORAS ESTIMADAS	HORAS REALES	HECHO POR	REF. P/T	FECHA
	INTRODUCCIÓN					
	Revisar los procesos para evaluar el grado de eficiencia, efectividad y economía de las actividades formulando comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar las actividades y áreas consideradas críticas.	48	72	Luis Ramos		
	OBJETIVOS DE LA AUDITORIA					
1	Analizar las funciones y desempeño del personal que labora en la entidad, en la prestación de servicios a los socios.	48	72	Luis Ramos		
2	Puntualizar los diferentes servicios con los que cuenta la agencia Quevedo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.	48	72	Luis Ramos		
3	Evaluar el control interno para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía de las actividades en las diferentes áreas.	96	120	Luis Ramos		
	I. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICABLES AL ESTUDIO PRELIMINAR					
1	Preparar organigramas relacionados con la organización de la Cooperativa Policía Nacional Ltda. y de la Agencia Quevedo.	48	24	Luis Ramos		
2	Preparar una cédula identificando las áreas, responsables y funciones, con lo que cuenta la Agencia Quevedo.	48	24	Luis Ramos		
3	Preparar una cédula con los servicios y beneficios prestados por la entidad en el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2009; por área y responsable	48	48	Luis Ramos		

	II. REVISION DE LA LEGISLACIÓN, OBJETIVOS POLÍTICAS Y NORMAS.					
1	Conocer la normativa interna y externa vigente, que regula las actividades de la entidad y de los funcionarios.	120	240	Luis Ramos		
2	Conocer los objetivos y políticas de la Cooperativa Policía Nacional Ltda..	48	72	Luis Ramos		
	III. REVISION Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
1	Identificar los sistemas de control interno en los diferentes niveles	120	240	Luis Ramos		
2	Aplicar el cuestionario de control interno	72	96	Luis Ramos		
3	Desarrollo y aplicación de las pruebas de cumplimiento y sustantivas a las actividades realizadas por áreas específicas.	120	240	Luis Ramos		
	IV. EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS					
1	Identificar, analizar y profundizar en las áreas consideradas como débiles o críticas	240	500	Luis Ramos		
2	Elaborar propuestas correctivas antes de la comunicación de los resultados	120	240	Luis Ramos		
	V. COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS					
1	Elaboración del informe, identificando los aspectos negativos en las actividades de la Agencia Quevedo.	120	240	Luis Ramos		

4.1.3.1.1. Procedimientos de auditoría aplicables al estudio preliminar

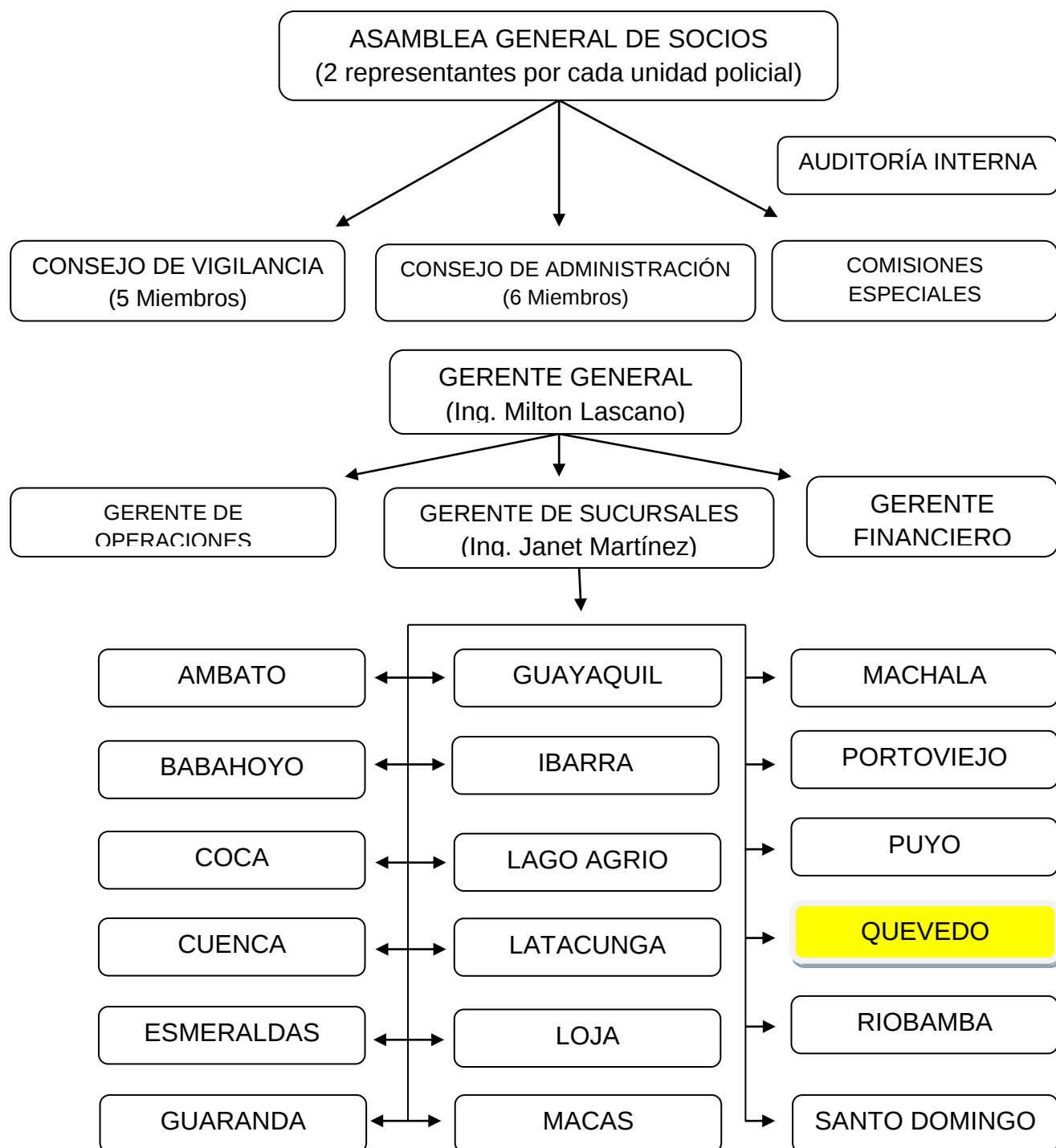


Figura 2. Organigrama de la Cooperativa

Fuente: La Cooperativa

4.1.3.1.2. Organigrama de la Agencia Quevedo

La agencia Quevedo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., está conformada de la siguiente manera:

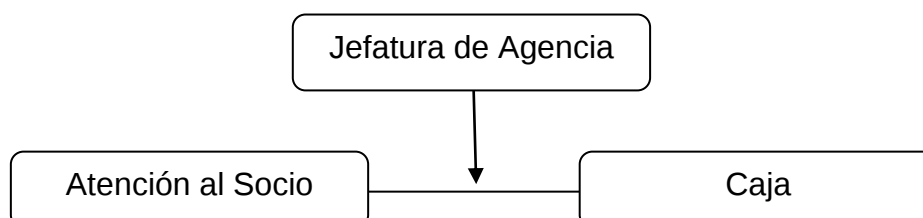


Figura 2. Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional Ltda. Agencia Quevedo.

4.1.3.1.3. Cédulas con áreas, responsable y funciones

Teniendo como responsable de cada área a las personas, detalladas en el cuadro No. 8:

Cuadro 8. Nómina de los responsables por área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., agencia Quevedo.

ÁREAS	RESPONSABLE
Jefe de agencia	Ing. Silvana Carpio Tapia
Atención al Socio	Ing. Verónica Ollague León
	Sr. Luis Mendoza Túarez
Caja	Lic. Patricia Contreras León

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

Cada persona cumple con las funciones específicas para el área de responsabilidad que fueron detalladas en el contrato de trabajo, como indica el cuadro No. 9:

Cuadro 9. Funciones asignadas a los responsables por área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional Ltda. agencia Quevedo.

RESPONSABLE	ÁREA	FUNCIONES
Ing. Silvana Carpio	Jefe de agencia	➤ Representar a la Cooperativa ➤ Organizar y dirigir la administración interna de la Agencia ➤ Controlar y dirigir la contabilidad ➤ Elaborar, actualizar y mantener bajo su cuidado y custodia, los inventarios ➤ Supervisar y controlar los bienes de la Entidad, así como las actividades administrativas y financieras. ➤ Administrar y supervisar al personal ➤ Realizar la coordinación de los trámites entre matriz y sucursal. ➤ Dar toda la información a los socios ➤ Dar solución a problemas y conflictos laborales internos ➤ Controlar que se hagan los depósitos diarios al banco. ➤ Realizar las demás actividades determinadas en la Ley, Estatutos, Reglamentación interna y las que sean solicitadas por los directivos y por la gerencia general.

Ing. Verónica Ollague	Atención al Socio. (Oficial de Crédito, Contabilidad y Caja chica)	➤ Receptar y revisar la documentación pertinente para realizar un crédito ➤ Analizar capacidades o requisitos básicos para la concesión de créditos ➤ Realizar la verificación telefónica y personal de ser el caso de datos para tramitar el crédito ➤ Ingresar los trámites para la aprobación de los mismos ➤ Aprobar los créditos emergentes, plan mi futuro, siempre que cumpla con todo lo reglamentado ➤ Desembolsar créditos aprobados y adjuntar los debidos pagarés y contratos de mutuo. ➤ Cuadrar diariamente los créditos desembolsados ➤ Etiquetar y preparar files de créditos ordinarios y archivar diariamente ➤ Elaborar certificados de las cuentas de los socios. ➤ Dar información personal y vía telefónica a los socios ➤ Realizar las demás actividades determinadas en la Ley, Estatutos, Reglamentación interna y las que sean solicitadas por los directivos y por la gerencia general.
------------------------------	--	--

Luis Mendoza	Atención al Socio (Oficial de Microcréditos, Hipotecarios y Oficial de cobranzas)	➤ Receptar y revisar la documentación pertinente para realizar un crédito ➤ Analizar capacidades o requisitos básicos para la concesión de créditos ➤ Realizar la verificación telefónica y personal de ser el caso de datos para tramitar el crédito ➤ Ingresar los trámites para la aprobación de los mismos ➤ Aprobar los créditos emergentes, plan mi futuro, siempre que cumpla con todo lo reglamentado ➤ Desembolsar créditos aprobados y adjuntar los debidos pagarés y contratos de mutuo. ➤ Cuadrar diariamente los créditos desembolsados ➤ Etiquetar y preparar files de créditos ordinarios y archivar diariamente ➤ Elaborar certificados de las cuentas de los socios. ➤ Dar información personal y vía telefónica a los socios ➤ Realizar las demás actividades determinadas en la Ley, Estatutos, Reglamentación interna y las que sean solicitadas por los directivos y por la gerencia general.
Lic. Patricia Contreras	Caja	➤ Apertura de caja ➤ Cuadre de bóveda ➤ Cierre de caja

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

4.1.3.1.4. Cédula de servicios y beneficios prestados por la Agencia Quevedo

Teniendo como servicios prestados, los detallados en el cuadro No. 10:

Cuadro 10. Servicios que brindan a los socios los responsables por área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional Ltda. agencia Quevedo.

RESPONSABLE	ÁREA	SERVICIOS
Ing. Silvana Carpio	Jefe de agencia	Acreditación de sueldos Depósitos a plazo fijo Plan mi futuro Ayudas
Verónica Ollague	Atención al Socio. (Oficial de Crédito, Contabilidad y Caja chica) Caja	Crédito Ordinario Crédito Emergente Créditos Plan Mi Futuro Certificados de aportación Seguro de desgravamen
Luis Mendoza	Atención al Socio (Oficial de Microcréditos, Hipotecarios y Oficial de cobranzas)	Crédito Micro empresarial Créditos Hipotecarios Certificados de aportación Crédito Emergente Seguro de desgravamen
Lic. Patricia Contreras		Ahorros a la vista Tarjeta de débito

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

4.1.4. Análisis de riesgo

4.1.4.1. Programas de auditoría por áreas

4.1.4.1.1. Jefatura de Agencia

Cuadro 11. Auditoría al área de Jefatura de Agencia

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL LTDA. AUDITORÍA OPERATIVA A LA AGENCIA QUEVEDO ÁREA: Jefatura de Agencia PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2009 OBJETIVO: Establecer el cumplimiento de la normativa interna en las actividades diarias de la Jefa de Agencia				REF: PP. 1 1/4
#	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Se encuentra legalmente contratado e ingresado al Seguro Social como empleado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.?	1		
2	¿Se presenta a sus labores correctamente uniformado y portando su respectiva credencial previamente otorgados por la entidad?	1		
3	¿Tanto usted como los demás funcionarios de la Agencia Quevedo, registran su ingreso a laborar a las 08H00, según lo establecido por la Entidad?	1		Cuentan con un dispositivo de control mediante la huella digital
4	¿Una vez finalizada la jornada de trabajo a las 16H30, los funcionarios de la Agencia Quevedo, se retiran de las instalaciones de la Agencia Quevedo?		0	Después de la hora de salida completamos la información realiza en el día y archivamos.
5	¿Cumplen los funcionarios de la Agencia Quevedo, con las 40 horas de trabajo semanales establecidas por la normativa legal?		0	Siempre laboramos entre una hora y hora y media más por día laborable.
6	¿Si para cumplir con las disposiciones de los organismos directivos, se laboran horas extras, estas son remuneradas de acuerdo con la Ley?		0	Nos comunican que no debemos laborar horas extras pero nos exigen más trabajo
7	¿Controla la buena presentación, y actitud del personal de la Agencia Quevedo, en la atención a los socios?	1		
8	¿Se mantiene un sistema actualizado de los datos personales de los funcionarios de la Agencia Quevedo?	1		Periódicamente, existe un sistema que es actualizado por cada uno constantemente.
9	¿Cumple de manera oportuna con las disposiciones emitidas por los mandos superiores?	1		

10	¿Controla que los equipos de la Cooperativa se encuentren en perfecto estado de funcionamiento?	1		Existe un departamento técnico que da mantenimiento a los equipos.
11	¿Lleva adecuadamente los archivos de las actividades realizadas en su área de responsabilidad?	1		
12	¿Coordina las actividades de los empleados de la Agencia Quevedo, para que pueda hacer uso de sus vacaciones en las fechas programadas por el Departamento de Talento Humano de la Cooperativa?	1		Solo por necesidades del servicio no se da cumplimiento al programa de vacaciones realizado por Talento Humano.
13	¿Controla que los funcionarios de la Agencia Quevedo, cumplan con sus obligaciones estipuladas en sus respectivos contratos?	1		
14	¿Conoce la misión y visión de la Cooperativa?	1		Se encuentra visible dentro de la Agencia
15	¿Sabe cuales son los Principios, que sigue la Cooperativa	1		Se encuentra visible dentro de la Agencia
16	¿Sabe usted cuales fueron las metas propuestas por la Dirección de la Cooperativa, para que de cumplimiento la Agencia Quevedo?	1		Se monitorea constantemente para verificar el cumplimiento mensual
17	¿Su esfuerzo está dirigido al cumplimiento de las metas establecidas por la Dirección de la Cooperativa, a la Agencia Quevedo?	1		
18	¿Colabora con sus compañeros en el cumplimiento de sus funciones en momentos críticos?	1		
19	¿Conoce usted la normativa interna de la Cooperativa	1		Existe un sistema de actualización de conocimientos
20	¿Conoce usted las políticas del fondo de bóvedas y ventanilla?	1		
21	¿Maneja usted el fondo de bóveda de la Agencia Quevedo?	1		Está dentro de mis obligaciones
22	¿Supervisa usted que el traslado de dinero, se realice con el resguardo de miembros de la Policía Nacional?	1		Sin ellos no se realiza el movimiento de dinero
23	¿Su fondo de bóveda, mantiene en valores los fondos ordinarios o extraordinarios determinados por el Consejo de Administración de la Cooperativa?	1		Cualquier excedente o faltante se comunica inmediatamente a Gerencia
24	¿Realiza la recepción de los excedentes del fondo de ventanilla que pudieran existir durante el transcurso del día?	1		
25	¿Realiza los cuadros diarios de los fondos de bóveda y ventanilla, previo el llenado de los respectivos formularios?	1		Son formularios numerados para el control

26	¿Controla el correcto uso del fondo de caja chica, fijado mediante Resolución por el Consejo de Administración?	1		
27	¿Autoriza las adquisiciones de acuerdo al rango establecido en el Reglamento de Adquisiciones de la Cooperativa?	1		Si la necesidad excede del monto establecido, se solicita a Gerencia
28	¿Realiza el control y arqueo del fondo de ventanilla y caja chica de forma periódica y sorpresiva?	1		
29	¿Conoce los niveles de aprobación del crédito, establecidos en el Reglamento para Créditos y Cobranzas de la Cooperativa?	1		
30	¿Conoce las funciones como Jefe de Sucursal, que le asigna el Reglamento para Crédito y Cobranza de la entidad?	1		
31	¿Supervisa que los créditos otorgados por la Agencia Quevedo, cumplan con los requisitos establecidos en la normativa interna de la Institución?	1		Los formularios para los créditos, tienen el pie de firma del Jefe de Agencia y Deudor.
32	¿Controla el cumplimiento del levantamiento de información, previo al otorgamiento de los respectivos créditos?	1		
33	¿Realiza las aprobaciones de solicitudes de crédito, de forma oportuna?	1		Los correspondientes a mi nivel
34	¿Mantiene en bóveda los pagarés que se encuentren en vigencia, debidamente elaborados y firmados por los actores del proceso?	1		Son recomendaciones de los funcionarios de Auditoría de la Cooperativa.
35	¿Conoce la cartera vencida de la Agencia Quevedo, en cada uno de los créditos otorgados a los socios de la Cooperativa?	1		Se actualiza constantemente
36	¿Mantiene su cartera vencida en rangos muy por debajo de los índices establecidos por la Cooperativa a la Agencia Quevedo?		0	La cartera está en aumento
37	¿Con el cumplimiento de los procedimientos de recuperación de cartera, la Agencia Quevedo logra bajar su índice de cartera vencida?		0	Son situaciones que merecen la dedicación especial y no tenemos el personal para las recuperaciones
38	¿Asesora a los socios, en las inversiones y los beneficios brindados por la Cooperativa?	1		
SUMAN		33		
Preparado por: Luis Ramos Reyes		fecha:		
Revisado por:		fecha:		

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

$$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{33 * 100}{38} = 86,84$$

$$RC = 100 - NC = 100 - 86,84 = 13,16$$

CT	33	RIESGO	ENFOQUE
PT	38		
NC	86,84	ALTO	
RC	13,16	BAJO	

NC = NIVEL DE CONFIANZA

RC = RIESGO DE CONTROL

CT = CALIFICACIÓN TOTAL

PT = PONDERACIÓN TOTAL

En el cuadro No. 11, se puede observar que la Jefa de Agencia, cumple eficientemente las funciones asignadas a su cargo; esto por cuanto su Nivel de Confianza es alta con el 86,84%, en cambio el Riesgo de Control es bajo y se debe básicamente a dos factores muy importantes: el recurso humano y la cartera vencida.

Las falencias en el recurso humano se debe a que cada uno de los funcionarios de la Agencia Quevedo, desarrollan sus actividades de atención al socio y esto conlleva al manejo de documentación que debe ser archivada, a más de los pedidos que realizan los diferentes departamentos de la Matriz, que se deben

dar cumplimiento y todo esto sin distraer la atención al socio. Por lo que normalmente después de finalizar la jornada laboral, el funcionario cumple con sus obligaciones sin gozar del derecho de horas extras.

En la cartera vencida se puede observar que, ha pesar de existir un Oficial de Crédito, que también se encarga de la recuperación de cartera, ésta se encuentra en constante aumento.

Cuadro 12. Matriz de decisión de la Jefatura de Agencia

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL LTDA.				
MATRIZ DE DECISIONES				
ÁREA: Jefatura de Agencia				
Componente y Proceso	Riesgo y su fundamento	Control clave	PROGRAMA DE TRABAJO	
			Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
			Ampliar la muestra de acuerdo al nivel de riesgo	
AGENCIA QUEVEDO Jefatura de Agencia.	Riesgo Inherente moderado - Manejo de cantidades de dinero. - Grandes cantidades de procesos Riesgo de Control bajo - En dos procesos no cumplen satisfactoriam ente con sus actividades	Cumplidos - Conocimien to de la normativa que lo rige. Incumplidos - Cumplimien to del horario de trabajo. - Aumento de la cartera vencida.	- Verificar el cumplimiento o de los requisitos exigidos en los servicios prestados a los socios de la entidad. - Verificar el correcto uso de los formularios llenados por los funcionarios de la Agencia.	- Revisión de las actividades realizadas fuera del horario de trabajo. - Revisión de las actividades realizadas para la recuperación de cartera

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

La matriz de decisión, detallada en el cuadro No. 12, indica que se debe realizar pruebas de cumplimiento y prebas sustantivas.

Pruebas de cumplimiento

a. Cumplimiento de los requisitos en los servicios prestados

Cuadro 13. Requisitos en los servicios prestados

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN	SI (%)	NO (%)
CRÉDITOS ORDINARIOS	76.56	23.44
CRÉDITOS HIPOTECARIOS	80.95	19.05
CRÉDITOS EMERGENTES	80.42	19.58
AYUDAS SOCIALES	80.95	19.05
FONDO MORTUORIO	76.00	24.00
PONDERACIÓN	78.98	21.02

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

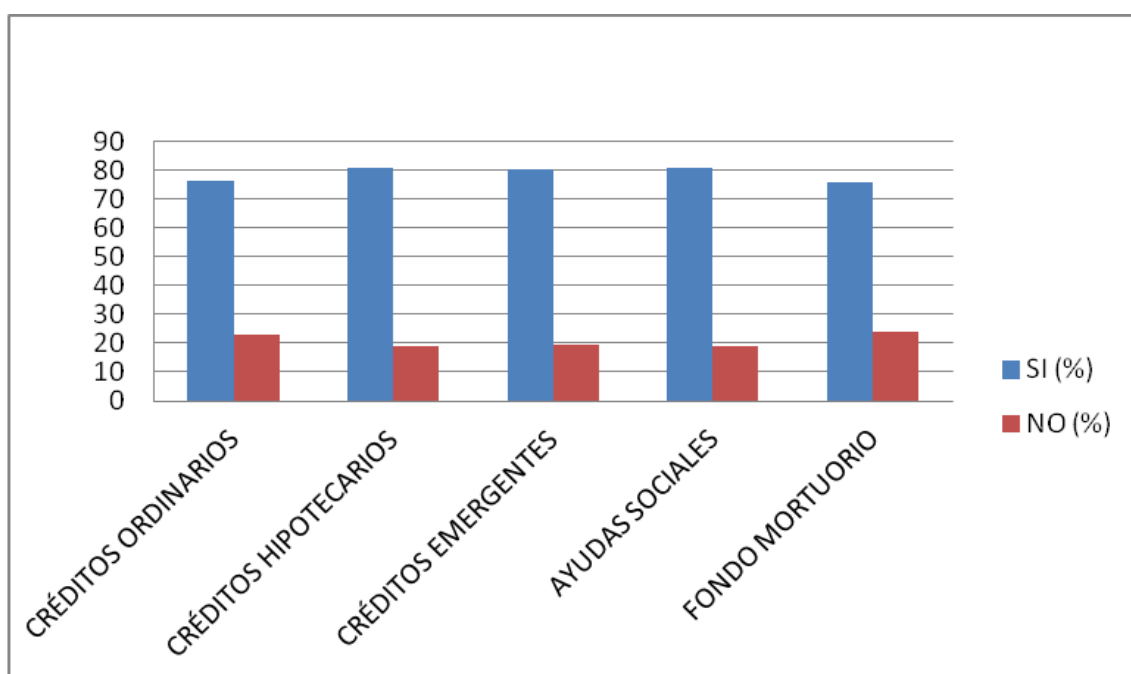


Figura 3. Cumplimiento de Requisitos

Se puede apreciar que los funcionarios de la Agencia Quevedo, están cumpliendo con el 78,98% de los requisitos exigidos por la Entidad para el otorgamiento de los servicios y beneficios a sus socios.

Los requisitos que no se han cumplido se deben en gran parte a requisitos condicionados por el mismo Reglamento de Crédito y Cobranzas de la Institución, los mismos que se detallan en el área de atención al socio.

De igual manera en los créditos emergentes, donde el inciso cuarto del Art. 16.- “Créditos de consumo emergentes”; manifiesta: “No requieren más trámite que la presentación de la solicitud y se otorgarán siempre que la Cooperativa tenga disponibilidad para cubrir la solicitud”, sin embargo el Oficial de crédito, debe obtener del sistema la mayor cantidad de información del socio para adjuntar a la carpeta.

En el Art. 12, del Reglamento de Ayudas Sociales de la Cooperativa, “De los documentos a presentarse por ayudas por enfermedad”; se especifica como un requisito la copia de cédula de identidad del conyugue o conviviente del socio; documentación que no se adjuntan cuando el beneficiario de la ayuda es el mismo socio.

En el Art. 10.- **De la periodicidad de la ayuda por enfermedad.**- La ayuda por enfermedad se podrá entregar una vez cada año, es decir el socio podrá acceder a esta ayuda una sola vez durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre.

b. Correcto uso de los formularios

A más de las solicitudes de los diferentes tipos de crédito que otorga la Cooperativa a sus socios, los funcionarios en sus actividades diarias tienen la obligación de llenar correctamente los siguientes formularios:

Cuadro 14. Formularios

ORD.	NOMBRE FORMULARIO	NUMERO	RESPONSABLE	HALLAZGOS
1	VALE DE EFECTIVO	GOR.GVE.0001	SILVANA CARPIO	MOVIMIENTOS DE BÓVEDA
2	COMPROMISO DE PAGO	FOR.REC.0008	SILVANA CARPIO	ACTA DE PAGO DE CUOTAS VENCIDAS
3	SOLICITUD AYUDAS MEDICAS	S/C	SILVANA CARPIO	
4	CERTIFICADO DE DEPOSITO A PLAZO FIJO	GOR.GPC.003	SILVANA CARPIO	SE ENTREGAN AL SOCIO
5	FORMULARIO DE DELCARACIÓN DE LICITUD DE FONDOS Y TRANSACCIONES	S/C	SILVANA CARPIO	MONTOS MAYOR A 10.000,00 SEGÚN EL CONSEP
6	AUTORIZACIÓN DE TRANSFERENCIA DE VALORES	FOR.GVE.0025	SILVANA CARPIO	

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

Los cuales sirven para verificar el correcto manejo de los procedimientos y los recursos según la normativa de la Entidad.

Pruebas sustantivas

a. Revisión de las actividades realizadas fuera del horario de trabajo

Para el desarrollo de esta actividad, se realizó un control al tiempo y las actividades que realizan los funcionarios de la Agencia Quevedo, fuera del horario de trabajo, obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro 15. Revisión de las actividades

CARGO	LUN	MART	MIÉR	JUEV	VIER	TOTAL MINUTOS	PROMEDIO DIARIO
Jefe de Agencia	65	170	65	95	110	505	101
Oficial de Crédito y Contabilidad	120	120	150	135	125	650	130
Oficial de Crédito y Cobranzas	135	180	120	120	120	675	135
Cajera	25	0	50	0	35	110	22
PROMEDIO TOTAL							97

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

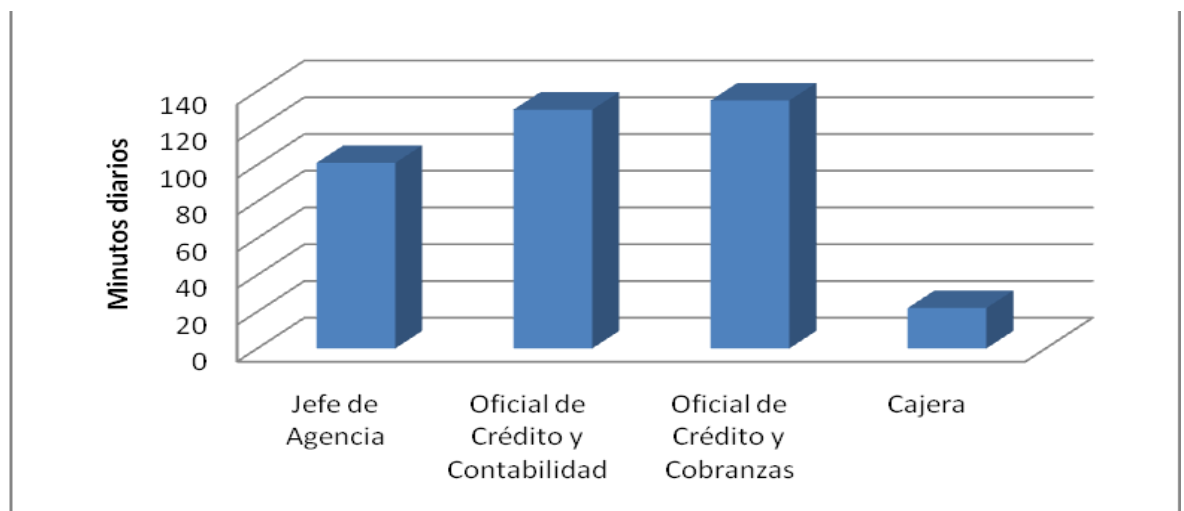


Figura 4. Horas Extras

Pudiendo observar, que los funcionarios de la Agencia Quevedo, a más de sus actividades dentro del horario de trabajo establecido en el Art. 24 del “Reglamento Interno de Trabajo”, que dice: “De la jornada de trabajo: La jornada de trabajo se desarrollará entre las 08h00 a las 16h30, lapso en el que se incluye media hora para el almuerzo...” Cumplen con las actividades a ellos encomendadas, fuera de la jornada de trabajo.

Es así que en el área de atención al socio, los Oficiales de Crédito, con un total de 650 y 675 minutos semanales, son los que más minutos pasan en las

Oficinas fuera de la jornada de trabajo; las actividades que realizan los Oficiales de Crédito, se centran en:

- Ingreso de los comprobantes contables,
- Archivo de créditos,
- Revisión de carpetas de créditos micro e hipotecarios,
- Notificaciones (orales, escritas y registros), e
- Informe de los créditos otorgados

En la Jefatura de Agencia, con un total de 505 minutos semanales de sobre tiempo, cumpliendo las actividades de:

- Cuadre del fondo de bóveda,
- Revisión e ingreso de ayudas sociales,
- Revisión y archivo de pagarés,
- Revisión y envío del formulario del CONSEP (los 15 de cada mes), y
- Revisión y envío de los diferentes informe solicitados por la Matriz.

En la sección Caja, con un total de 110 minutos semanales, es la que menos horas extras labora en la semana y se debe básicamente al ingreso al sistema de las tarjetas de débito que han sido entregadas a los socios de la Entidad.

b. Revisión de las actividades realizada para la recuperación de cartera

Cuadro 16. Recuperación de cartera

ACTIVIDADES	No.
LLAMADAS TELEFONICAS	21
PRIMERA NOTIFICACION	1
SEGUNDA NOTIFICACION	1
NOTIFICACION DEL DEP. JURIDICO	1
TRAMITE JUDICIAL	3

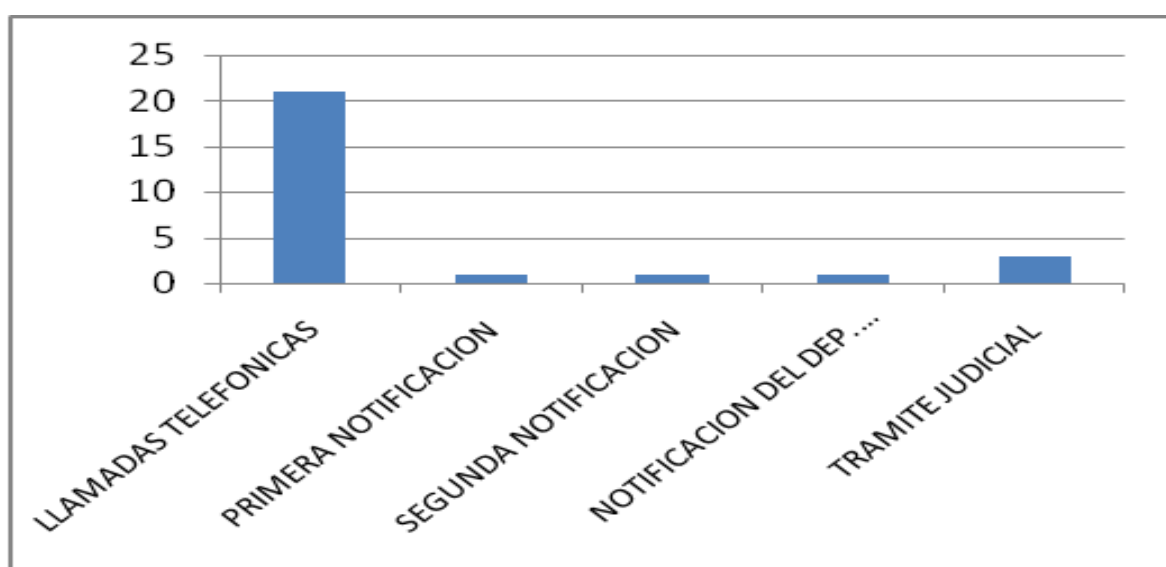


Figura 5. Recuperación de Cartera

Donde se puede observar los procedimientos de cobranzas establecido en el Art. 51 del “Reglamento para Crédito y Cobranza” vigente; que han sido aplicados por los funcionarios de la Agencia Quevedo, para la recuperación de la cartera vencida que mantienen los socios con la Cooperativa.

4.1.4.1.2. Atención al socio

4.1.4.1.2.1. Oficial de crédito, contabilidad y caja chica

Cuadro 17. Auditoría al área de atención al socio – caja chica

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL LTDA.				
AUDITORÍA OPERATIVA A LA AGENCIA QUEVEDO				
ÁREA: Atención al socio – Caja chica				
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2009				
OBJETIVO: Establecer el cumplimiento de la normativa interna en las actividades diarias del funcionario				
#	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Se encuentra legalmente contratado e ingresado al Seguro Social como empleado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.?	1		
2	¿Trata con amabilidad, cortesía y respeto a todas y cada una de las personas que concurren a la Cooperativa?	1		
3	¿Lleva adecuadamente los archivos de las actividades realizadas en su área de responsabilidad?	1		
4	¿Conoce la misión y visión de la Cooperativa?	1		
5	¿Sabe cuales son los Principios, que sigue la Cooperativa	1		
6	¿Sabe usted cuales fueron las metas propuestas por la administración de la Cooperativa, para que de cumplimiento la Agencia Quevedo?	1		Se revisa periódicamente
7	¿Su esfuerzo está dirigido al cumplimiento de las metas establecidas por la Dirección de la Cooperativa, a la Agencia Quevedo?	1		
8	¿Colabora con sus compañeros en el cumplimiento de sus funciones en momentos críticos?	1		
9	¿Conoce usted la normativa interna de la Cooperativa	1		
10	¿Maneja usted, el fondo de Caja chica de la Agencia Quevedo?	1		Conjuntamente con la Jefa de Agencia.
11	¿Llena adecuadamente los formularios para el manejo del fondo de Caja Chica?	1		Son recibos secuenciales

12	¿Realiza la reposición del fondo de caja chica, cuando los gastos lleguen al 70% del total del monto establecido?	1		Se realizan cierres mensuales al 30 de cada mes
13	¿Conoce los rangos de aprobación de contrataciones, establecidos en el Reglamento de Adquisiciones de la Cooperativa?	1		
14	¿Cumple con los requisitos de cotizaciones, en las adquisiciones realizadas por la Agencia Quevedo?	1		Lo realiza la Jefa de Agencia
15	¿Cumple con las formalidades del correcto llenado de las facturas en adquisiciones, establecido en el respectivo Reglamento?	1		Se cumple con lo especificado por el SRI
16	¿Conoce los niveles de aprobación del crédito, establecidos en el Reglamento para Créditos y Cobranzas de la Cooperativa?	1		Puedo aprobar créditos de hasta 1.000,00 dólares
17	¿Conoce sus funciones como Oficial de Crédito, que le asigna el respectivo Reglamento?	1		
18	¿Conoce las prohibiciones para otorgar créditos, estipuladas en el Reglamento para Créditos y Cobranzas?	1		
19	¿Entrega los créditos emergentes, de acuerdo al reglamento y a las capacidades de cada socio?	1		Este servicio se atiende hasta las 14H00 de cada día
20	¿Revisa el cumplimiento de los requisitos en las solicitudes de créditos antes de su aprobación?	1		Se lo realiza en la presencia del socio
21	¿Constata las formalidades legales antes del desembolso de los valores por créditos a los socios?	1		También revisa la Jefa de Agencia antes de firmar.
22	¿Mantiene actualizada su cartera vencida en cada uno de los créditos otorgados a los socios de la Cooperativa?	1		Se revisa periódicamente.
23	¿Realiza los trámites para la recuperación de la cartera vencida, establecidos en el Reglamento para Créditos y Cobranzas?		0	Colaboro, pero lo realiza el otro compañero.
24	¿Asesora al socio, en las inversiones y los beneficios brindados por la Cooperativa?	1		
SUMAN		23		
Preparado por: Luis Ramos Reyes		Fecha:		
Revisado por:		Fecha:		

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

$$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{23 * 100}{24} = 95,83$$

$$RC = 100 - NC = 100 - 95,83 = 4,17$$

CT	23	RIESGO	ENFOQUE
PT	24		
NC	95,83	ALTO	
RC	4,17	BAJO	

NC = NIVEL DE CONFIANZA

RC = RIESGO DE CONTROL

CT = CALIFICACIÓN TOTAL

PT = PONDERACIÓN TOTAL

En el cuadro No. 17 se puede observar que la Oficial de Créditos, que también se encarga de caja chica, cumple eficientemente las funciones asignadas a su cargo; esto por cuanto su Nivel de Confianza es alto con el 95,83%, en cambio el Riesgo de Control es bajo, debido al conocimiento de la normativa interna y al cumplimiento de las disposiciones emanadas por los organismos de control dentro de la Cooperativa.

Evaluación del control interno en el área de Atención al Socio, al Oficial de Crédito que también realiza los microcréditos, créditos hipotecarios y se encarga de recuperar la cartera vencida.

Cuadro 18. Matriz de decisión de atención al socio - contabilidad

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICIA NACIONAL LTDA.				
MATRIZ DE DECISIONES				
ÁREA: Atención al socio – Caja Chica				
Componente y Proceso	Riesgo y su fundamento	Control clave	PROGRAMA DE TRABAJO	
			Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
			Ampliar la muestra de acuerdo al nivel de riesgo	
AGENCIA QUEVEDO Atención al socio (Oficial de crédito, contabilidad y caja chica)	Riesgo Inherente moderado - Manejo de cantidades de dinero. - Grandes cantidades de procesos	Cumplidos - Conocimiento de la normativa que lo rige.	- Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en los servicios y beneficios prestados a los socios de la entidad.	
	Riesgo de Control bajo - No existe por el buen nivel de conocimiento de la normativa vigente	Incumplidos - No existe		

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

La matriz de decisión, detallada en el cuadro No. 18, indica que se deben realizar pruebas de cumplimiento y prebas sustantivas.

Pruebas de cumplimiento

- a. Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en los servicios y beneficios prestados a los socios de la entidad.

4.1.4.1.3. Servicios – Créditos de consumo

Art. 16.- Créditos de consumo Emergentes.- Es el destinado a satisfacer necesidades apremiante del socio como salud, educación y otras de esta naturaleza, cuyo monto podrá ser de hasta el 95% del valor que el socio tenga en Certificados de Aportaciones en la Cooperativa.

Cuadro 19. Servicios créditos de consumo

REQUISITOS	SI	NO
Solicitud	21	0
Garantías	0	21
Cédula / Papeleta de Votación	21	0
Rol de Pagos	5	16
Contrato	21	0
Tabla Amortización.	21	0
Orden Desembolso	21	0
Aportaciones	21	0
Capacidad Pago	21	0
PONDERACIÓN	80,42	19,58

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

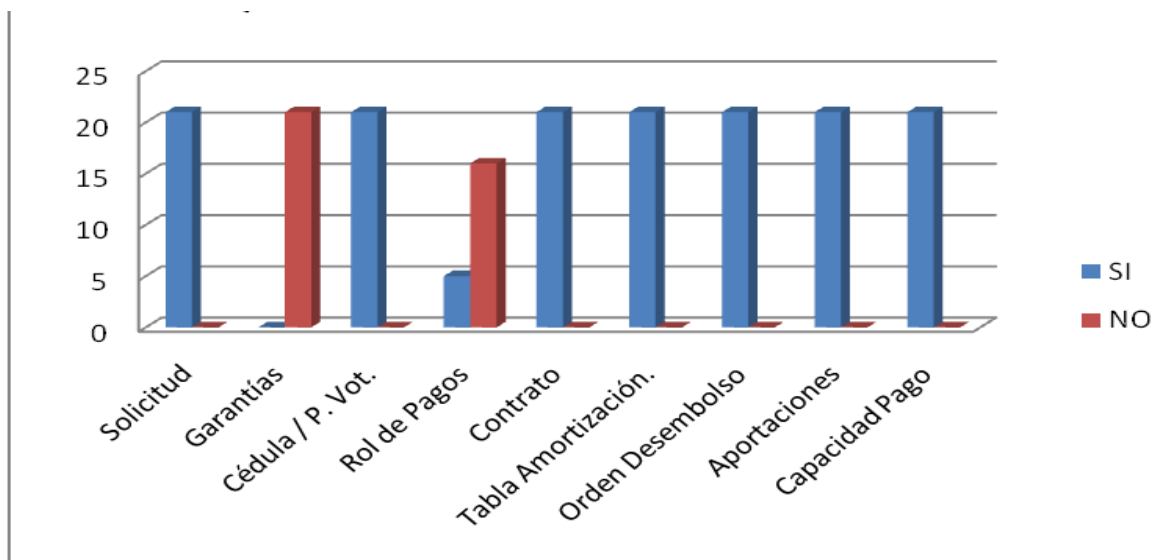


Figura 6. Requisitos Créditos Emergentes

El inciso cuarto del Art. 16, manifiesta: “No requiere más trámite que la presentación de la solicitud y se otorgarán siempre que la Cooperativa, tenga disponibilidad para cubrir la solicitud.

Sin embargo el funcionario que vaya a entregar este servicio debe observar las Políticas de Crédito de la Cooperativa, en la concesión de préstamos a sus socios, estipuladas en el Art. 2, del presente Reglamento; en especial los literales:

- e) Otorgar créditos previo análisis técnico que permita determinar la capacidad de endeudamiento y el carácter de pago de los deudores principales y garantes.
- f) Otorgar créditos en función al ingreso real que justifique tener el socio solicitante y por la sociedad conyugal de tenerlo, los cuales podrán tener contratados como máximo un crédito, de cada una de las modalidades que tenga establecido éste Reglamento y siempre que el socio o la sociedad conyugal tengan suficiente capacidad de pago y su historial crediticio en la Cooperativa demuestre que ha cancelado sus obligaciones sin llegar a presentar morosidad en el pago de su último crédito de tres cuotas seguidas

Art. 20.- Créditos de consumo ordinarios.- Son los destinados a satisfacer cualquier necesidad del socio cuyo monto podrá ser de hasta CINCO MIL DÓLARES, con plazo de hasta treinta y seis meses.

Cuadro 20. Consumo ordinario

REQUISITOS	SI	NO
Solicitud	21	0
Garantías	8	13
Buró Crédito	8	12
Cédula y Credencial	21	0
Otros Ingresos	1	20
Certificados Bancarios	3	18
Información General	21	0
Tabla Amortización	21	0
Desembolso	21	0
Orden de desembolso	21	0
Aportaciones	21	0
Capacidad Pago	21	0
Historial crediticio	21	0
Ponderación	76.56	23.44

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

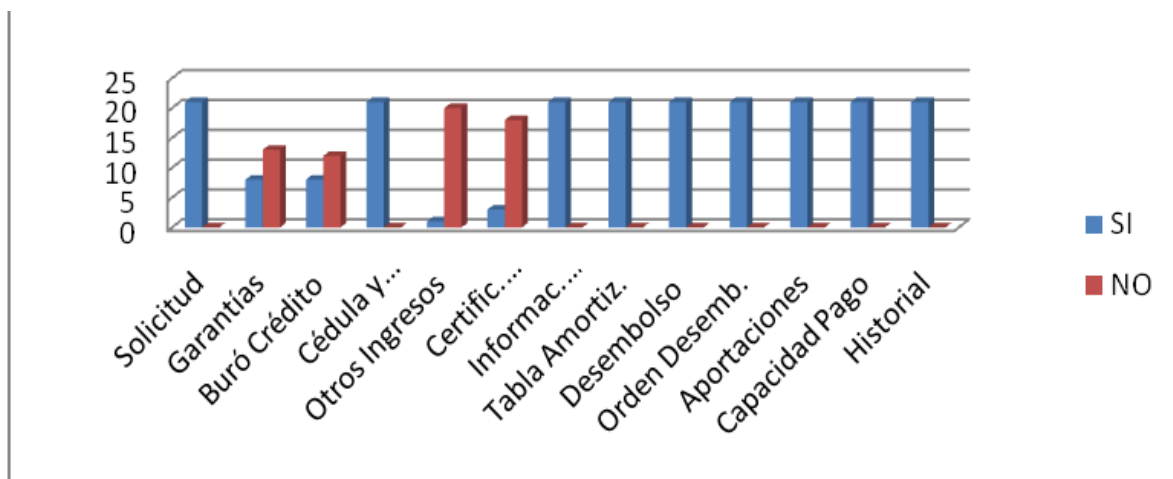


Figura 7. Requisitos Créditos Ordinarios

Donde se puede observar que los funcionarios del área de atención al socio, de la Agencia Quevedo, están cumpliendo con el 76,56% de los requisitos exigidos por la Entidad para el otorgamiento de los créditos ordinarios.

Debiendo justificar el incumplimiento de ciertos requisitos con lo establecido por el Reglamento de Crédito y Cobranzas de la Institución que manifiesta:

Art. 21.- De las garantías exigidas en créditos ordinarios.- Las garantías de los préstamos ordinarios se los establece de la siguiente manera:

- 1.- Socios con menos de 5 años de servicio que cobren su sueldo en la Cooperativa, no requerirán de garante.
- 2.- Socios con menos de 5 años de servicio que no cobren su sueldo en la Cooperativa, requieren un garante de cualquier tiempo de servicio o un garante legalmente capaz que posea un bien inmueble libre de gravámenes.
- 3.- socios con más de 5 años de servicio que cobren o no su sueldo en la Cooperativa, no requieren un garante.

De igual manera, el Buró de Crédito y las Certificaciones Bancarias, que son solicitadas a los socios que no perciban sus haberes en las cuentas que mantengan en la Cooperativa.

También se puede decir que de los socios que han solicitado este servicio, uno cuenta con la ayuda de Otros Ingresos, para cumplir con sus obligaciones financieras.

4.1.4.1.4. Beneficios – Ayudas sociales

El **Reglamento de Ayudas Sociales** de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., en su Art. 2 manifiesta: “**Del fondo de ayuda social.**- La Cooperativa mantendrá un fondo de ayudas sociales, que se conformará con los aportes mensuales de los socios, determinado por la Asamblea General de Socios; este fondo servirá para la entrega de:

- a) ayudas por enfermedad,
- b) Ayuda especial de enfermedad por traslado al extranjero; y,
- c) Ayuda por fallecimiento.

Estas ayudas cubren a los socios, su cónyuge o conviviente, hijos menores de edad o hijos discapacitados de cualquier edad, de conformidad a las condiciones establecidas en el presente Reglamento”.

Art. 8.- De las enfermedades que pueden recibir ayudas.- Para efectos del presente Reglamento se entiende por enfermedad susceptible a recibir la ayuda de la Cooperativa, aquellas alteraciones de la salud humana que provocan anormalidad física, fisiológica, psíquica o todas a la vez.

Cuadro 21. Requisitos ayuda social

REQUISITOS	SI	NO
Solicitud	21	0
Factura de hospitalización	21	0
Historia Clínica	21	0
Cédula y Credencial del socio	21	0
Partida de Matrimonio o equivalente	15	6
Cédula del Cónyuge	15	6
Partida Nacimiento hijos	2	19
Morosidad	21	0
Aportaciones	21	0
Ayudas Anterior	8	13
Fecha Calamidad	21	0
	80,95	19,05

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

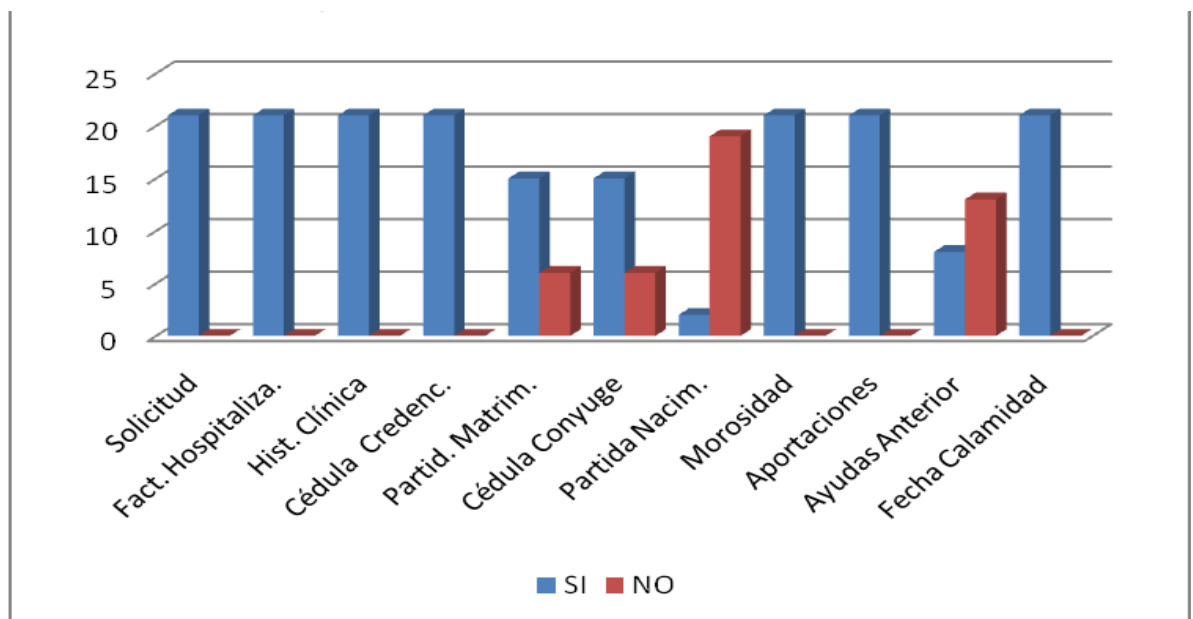


Figura 8. Requisitos Ayudas Sociales

Debiendo considerar que para el otorgamiento de este beneficio, el socio debe entregar todos los requisitos exigidos por la norma y solicitados por el funcionario de la Cooperativa, destacando que las inconsistencias se deben a

requisitos no exigidos, por cuanto el beneficiario de la ayuda ha sido por calamidad del socio de la Cooperativa.

4.1.4.1.5. De la ayuda por fallecimiento

Art. 20 de los beneficiarios.- La Cooperativa otorgará ayuda por fallecimiento, en los montos determinados en el presente reglamento en los siguientes casos:

- a) Fallecimiento del socio
- b) Fallecimiento del cónyuge
- c) Fallecimiento de hijos menores de edad no emancipados (hijos solteros)
- d) Fallecimiento de hijos discapacitados de cualquier edad que se hallen bajo su cuidado

Cuadro 22. Ayuda por fallecimiento

REQUISITOS	SI	NO
Solicitud	5	0
Posesión Efectiva	4	1
Partida de Matrimonio	4	1
Partida de defunción	5	0
Partida de nacimiento Derechohabientes	4	1
Certificado de Aportaciones	5	0
Cédula de representante legal	4	1
Plazo Entrega	2	3
Morosidad	1	4
Derechohabientes	4	1
PONDERACIÓN	76,00%	24,00%

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

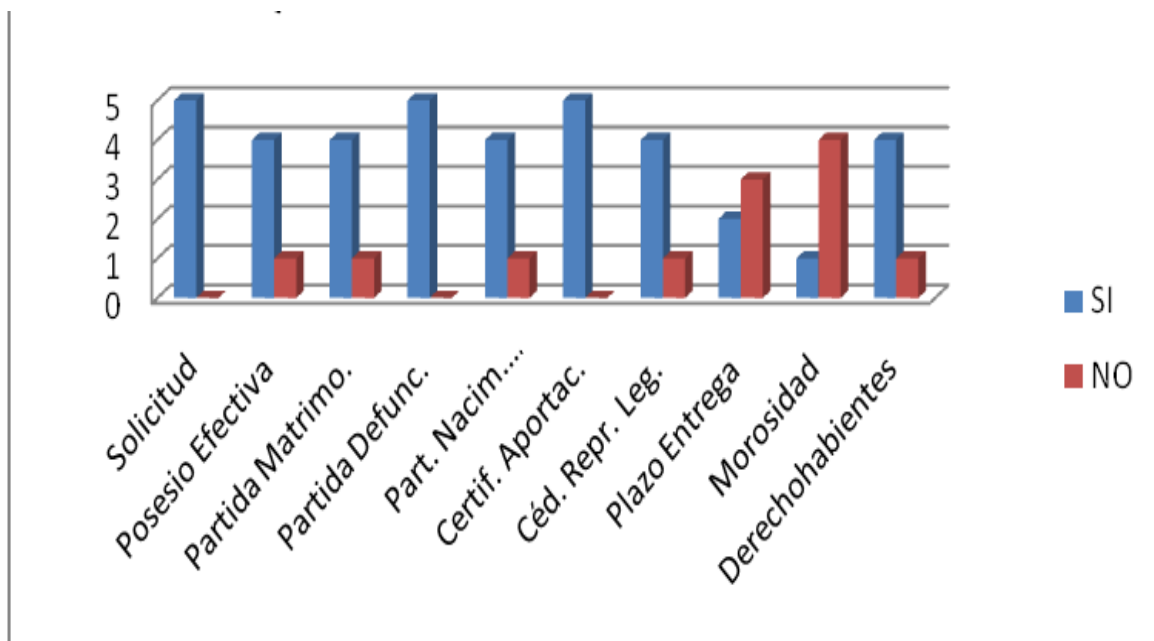


Figura 9. Requisitos Fondo Mortuario

Debiendo mencionar que de esta ayuda, se entregaron cinco en el presente período, de los cuales cuatro fueron Socios de la Cooperativa.

b. Verificar el correcto uso de los formularios llenados por los funcionarios de la Agencia

Los formularios que utiliza la Cooperativa, son diseñados por el departamento de Auditoría y a más de realizar un control interno, tienen la finalidad de estandarizar y agilizar los procesos que tienen que desarrollar sus funcionarios para el cumplimiento de la normativa de la Entidad.

Para mejorar el control interno, es responsabilidad de la Jefa de Agencia, el correcto uso y archivo de los formularios que en su mayoría son utilizados para: movimientos de valores, actas de pago, certificados de depósitos, licitud de fondos, solicitudes de servicios y beneficios a los que acceden los socios de la Entidad.

Cuadro 23. Auditoría al área de atención al socio – oficial de cobranza

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL LTDA. AUDITORÍA OPERATIVA A LA AGENCIA QUEVEDO ÁREA: Atención al socio – oficial de cobranza PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2009 OBJETIVO: Establecer el cumplimiento de la normativa interna en las actividades diarias del funcionario				
#	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Se encuentra legalmente contratado e ingresado al Seguro Social como empleado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.?	1		
2	¿Trata con amabilidad, cortesía y respeto a todas y cada una de las personas que concurren a la Cooperativa?	1		
3	¿Lleva adecuadamente los archivos de las actividades realizadas en su área de responsabilidad?	1		
4	¿Conoce la misión y visión de la Cooperativa?	1		
5	¿Sabe cuales son los Principios, que sigue la Cooperativa?	1		
6	¿Sabe usted cuales fueron las metas propuestas por la administración de la Cooperativa, para que de cumplimiento la Agencia Quevedo?	1		
7	¿Su esfuerzo está dirigido al cumplimiento de las metas establecidas por la Administración de la Cooperativa a la Agencia Quevedo?	1		
8	¿Colabora con sus compañeros en el cumplimiento de sus funciones en momentos críticos?	1		
9	¿Conoce usted la normativa interna de la Cooperativa?	1		
10	¿Conoce los niveles de aprobación del crédito, establecidos en el Reglamento para Créditos y Cobranzas de la Cooperativa?	1		Puedo aprobar créditos de hasta 1.000,00 dólares.
11	¿Conoce sus funciones como Oficial de Crédito y Cobranzas, que le asigna el respectivo Reglamento?	1		
12	¿Conoce las prohibiciones para otorgar créditos, estipuladas en el Reglamento para Créditos y Cobranzas?	1		

13	¿Realiza personalmente el levantamiento de información para el otorgamiento de los microcréditos?	1		Se realiza la visita a los negocios de los socios que solicitan el crédito
14	¿Acompaña al profesional que realiza la inspección a los bienes inmuebles previo al otorgamiento de los créditos hipotecarios?	1		Se programa con el profesional de acuerdo a las solicitudes presentadas
15	¿Revisa el cumplimiento de los requisitos en las solicitudes de créditos antes de su aprobación?	1		
16	¿Constata las formalidades legales antes del desembolso de los valores por créditos a los socios?	1		
17	¿Mantiene actualizada su cartera vencida en cada uno de los créditos otorgados a los socios de la Cooperativa?	1		Se revisa para saber que socio se encuentra en mora
18	¿Mantiene su cartera vencida en rangos muy por debajo de los índices establecidos por la Cooperativa a la Agencia Quevedo?		0	Se encuentra en los índices establecidos por la Dirección
19	¿Realiza las llamadas telefónicas a los socios que se encuentran en mora con la Cooperativa?	1		Se lo realiza frecuentemente
20	¿Visita personalmente y entrega las comunicaciones escritas al socio que se encuentra en mora con la Cooperativa?	1		Se realiza la entrega de la comunicación en la casa del socio
21	¿Comunica a los garantes de los socios que se encuentran vencidos en sus cuotas de los créditos obtenidos en la Cooperativa?	1		Existen créditos que han sido cancelados por los garantes.
22	¿Ingresa en el Buró de Crédito a los deudores y garantes que se encuentran en mora con la Cooperativa?	1		Realizo el informe pero lo ingresa la Jefa de Agencia
23	¿Realiza el seguimiento de la gestión de recuperación de cartera de los abogados internos y externos?		0	Los créditos incobrables son comunicados al Departamento Jurídico de la Cooperativa
24	¿Con el cumplimiento de los procedimientos de recuperación de cartera, la Agencia Quevedo logra bajar su índice de cartera vencida?		0	Existen créditos que fueron otorgados sin garantías personales o de bienes
25	¿Asesora al socio, en las inversiones y los beneficios brindados por la Cooperativa?	1		
SUMAN		22		
Preparado por: Luis Ramos Reyes		fecha:		
Revisado por:		fecha:		

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

$$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{22 * 100}{25} = 88,00$$

$$RC = 100 - NC = 100 - 88,00 = 12,00$$

CT	22	RIESGO	ENFOQUE
PT	25		
NC	88,00	ALTO	
RC	12,00	BAJO	

NC = NIVEL DE CONFIANZA

RC = RIESGO DE CONTROL

CT = CALIFICACIÓN TOTAL

PT = PONDERACIÓN TOTAL

En el cuadro No. 23 se puede observar que el Oficial de Créditos, que se encarga de la recuperación de la cartera vencida, cumple eficientemente las funciones asignadas a su cargo; esto por cuanto su Nivel de Confianza es alto con un 88,89%. Su alto nivel de confianza se debe al conocimiento de la normativa interna y al cumplimiento de las disposiciones emanadas por los organismos de control dentro de la Cooperativa.

El Riesgo de Control, se debe al constante aumento de la cartera vencida, la cual se encuentra sobre los índices establecidos dentro de las metas propuestas por la Dirección de la Cooperativa a la Agencia Quevedo.

Cuadro 24. Matriz de decisión de atención al socio – créditos y cobranzas

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL LTDA.				
MATRIZ DE DECISIONES				
ÁREA: Atención al socio – Créditos y Cobranza				
Componente y Proceso	Riesgo y su fundamento	Control clave	PROGRAMA DE TRABAJO	
			Pruebas de Cumplimientos	Pruebas Sustantivas
			Ampliar la muestra de acuerdo al nivel de riesgo	
AGENCIA QUEVEDO Atención al socio (Oficial de crédito, hipotecarios y oficial de cobranza)	Riesgo Inherente moderado - Manejo de cantidades de dinero. - Grandes cantidades de procesos Riesgo de Control bajo - En un proceso no cumple satisfactoriamente con las actividades	Cumplidos - Conocimiento de la normativa que lo rige. Incumplidos - Recuperación de la cartera vencida	- Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en los servicios prestados a los socios de la entidad.	- Revisión y clasificación de los créditos vencidos. - Revisión de las actividades realizadas para la recuperación de cartera

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

Pruebas de cumplimiento

4.1.4.1.6. Servicios – Créditos Hipotecarios

Art. 32.- De los Créditos de Vivienda Hipotecarios.- Son aquellos que se otorgarán a los socios para la adquisición de vivienda nueva o usada, para construcción, ampliación o terminado, siempre que se encuentren amparados

con garantías hipotecarias a favor de la Cooperativa y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

Cuadro 25. Créditos hipotecarios

REQUISITOS	SI	NO
Solicitud	21	0
Certificado de Aportaciones	0	21
Cédula o Credencial del deudor	21	0
Cédula o Credencial del Cónyuge	15	6
Garantías Personales	0	21
Certificados Bancarios	21	0
Aportaciones	21	0
Capacidad Pago	21	0
Central de Riesgo	21	0
Informe Perito	21	0
Registro Escritura	21	0
Orden de desembolso	21	0
Ponderación	80,95	19,05

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

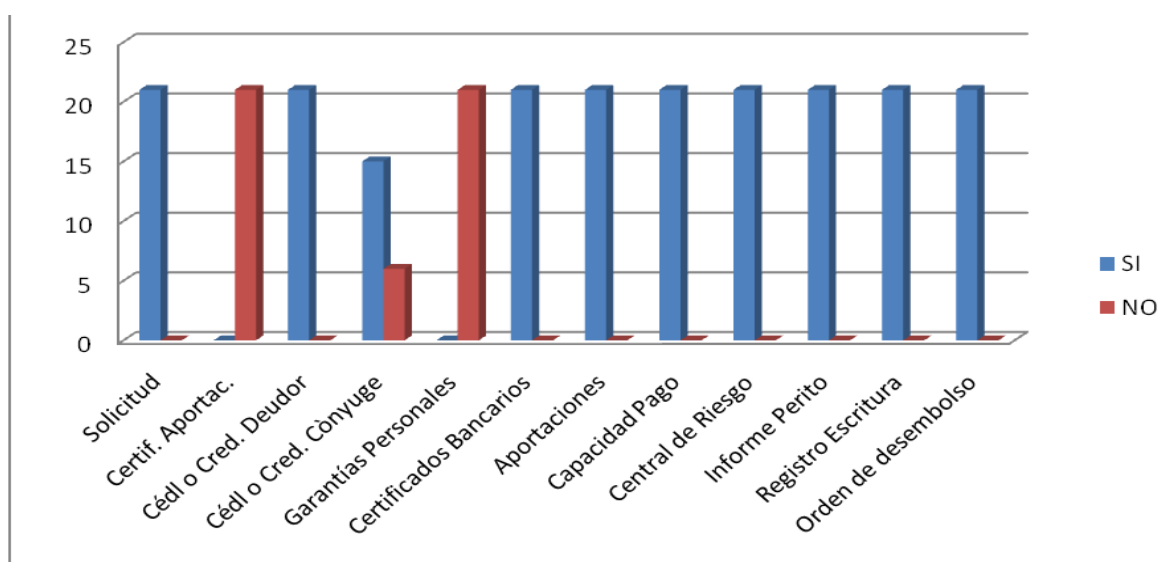


Figura 10. Requisitos Créditos Hipotecario

Donde se puede verificar un gran cumplimiento de los requisitos solicitados; los incumplimientos se deben a formalidades innecesarias para el otorgamiento de éste servicio, como el certificado de aportaciones o las garantías personales.

También se puede constatar que 6 de los socios solicitantes eran solteros al momento del crédito.

Pruebas de Cumplimiento

4.1.4.1.7. Revisión y clasificación de los créditos vencidos

Cuadro 26. Tipos de crédito

TIPO DE CRÉDITO	CANTIDAD
ANTICIPO SUELDO	1
EMERGENTE	6
HIPOTECARIO CFN	1
MICROCREDITO CFN	2
ORDINARIO	16
PLAN MI FUTURO	1

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

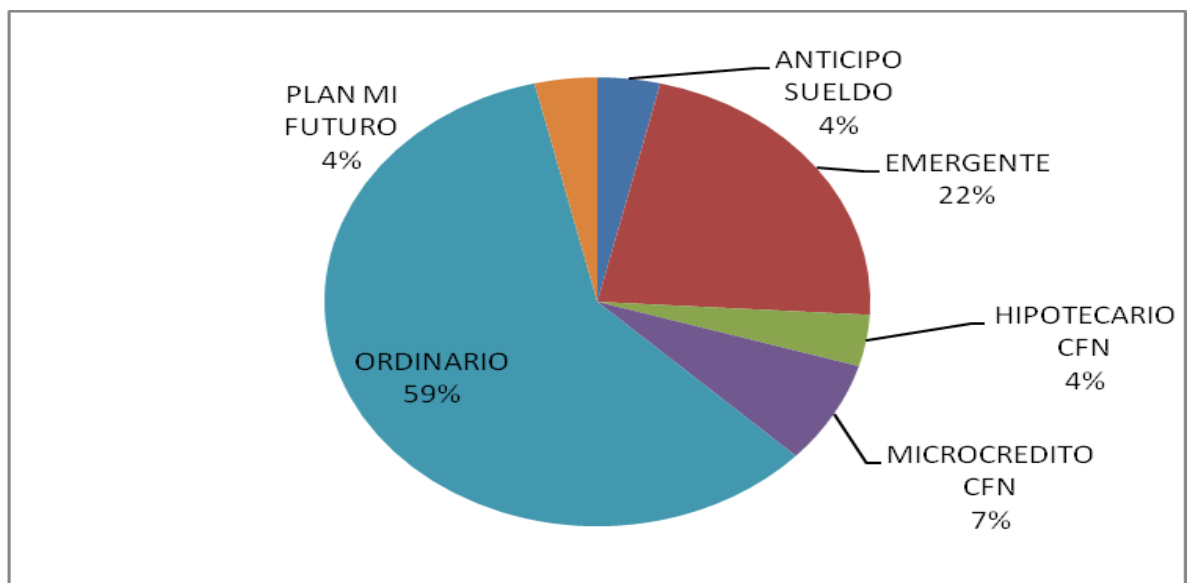


Figura 11. Clasificación de los Créditos Vencido

Donde se puede observar que la mayor cantidad de cuotas vencidas, se encuentra en los créditos de consumo: ordinarios con el 59% y emergentes con el 22% con respecto al total de los revisados y en menor proporción se encuentran los microcréditos con el 7% e hipotecario con el 4%, con relación a los créditos verificados.

4.1.4.1.8. Revisión de las actividades realizadas para la recuperación de cartera

Cuadro 27. Recuperación de cartera

ACTIVIDADES REALIZADAS	No.
LLAMADAS TELEFONICAS	21
PRIMERA NOTIFICACION	1
SEGUNDA NOTIFICACION	1
NOTIFICACION DEL DEP. JURIDICO	1
TRAMITE JUDICIAL	3

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

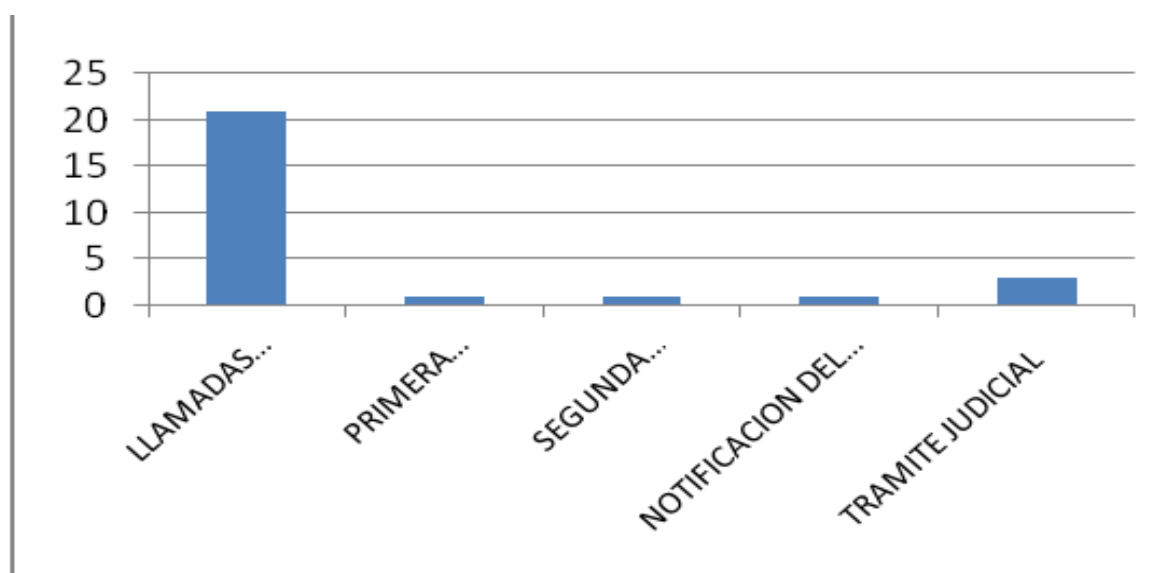


Figura 12. Actividades realizadas para la Recuperación de Cartera

Con lo que se da cumplimiento al literal b) del Art. 51.- “De los procedimientos de cobranzas”, del Reglamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., que manifiesta: “notificaciones telefónicas a deudor y garantes”. Dejando sin ejecución a los literales restantes del mismo Artículo del Reglamento descrito, los cuales permiten ejercer presión sobre el deudor y garantes para la recuperación de la cartera vencida.

4.1.4.1.9. Caja

Cuadro 28. Auditoría al área de caja

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL LTDA. AUDITORÍA OPERATIVA A LA AGENCIA QUEVEDO ÁREA: Caja PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2009 OBJETIVO: Establecer el cumplimiento de la normativa interna en las actividades diarias del funcionario				
#	PREGUNTAS	RESPUESTAS		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Se encuentra legalmente contratado e ingresado al Seguro Social como empleado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.?	1		
2	¿Trata con amabilidad, cortesía y respeto a todas y cada una de las personas que concurren a la Cooperativa?	1		
3	¿Lleva adecuadamente los archivos de las actividades realizadas en su área de responsabilidad?	1		
4	¿Conoce la misión y visión de la Cooperativa?	1		
5	¿Sabe cuales son los Principios, que sigue la Cooperativa?	1		
6	¿Sabe usted cuales fueron las metas propuestas por la administración de la Cooperativa, para que de cumplimiento la Agencia Quevedo?	1		
7	¿Su esfuerzo está dirigido al cumplimiento de las metas establecidas por la Administración de la Cooperativa a la Agencia Quevedo?	1		
8	¿Colabora con sus compañeros en el cumplimiento de sus funciones en momentos críticos?	1		
9	¿Conoce usted la normativa interna de la Cooperativa?	1		
10	¿Realiza las aperturas diarias del fondo de ventanilla con los fondos de bóveda fijados por el Consejo de Administración de la Entidad?	1		
11	¿Ingresa al fondo de bóveda, los valores receptados durante el día y que excedan del monto inicial?	1		

12	¿Solicita de forma oportuna la reposición del fondo de ventanilla para la atención a los socios cuando las circunstancias lo obligan?	1		
13	¿Realiza los cuadros diarios del fondo de ventanilla y los entrega al Jefe de sucursal al finalizar la jornada de labores?	1		
14	¿Conoce la prohibición de realizar préstamos o transacciones que no sean debida y legalmente registrados?	1		
15	¿Maneja únicamente usted su clave de acceso al sistema informático de la Cooperativa?	1		
16	¿Asesora al socio, en las inversiones y los beneficios brindados por la Cooperativa?	1		
SUMAN		16		
Preparado por: Luis Ramos Reyes		fecha:		
Revisado por:		fecha:		

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

$$NC = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{16 * 100}{16} = 100,00$$

$$RC = 100 - NC = 100 - 100 = 0,00$$

CT	16	RIESGO	ENFOQUE
PT	16		
NC	100,00	ALTO	
RC	0,00	BAJO	

NC = NIVEL DE CONFIANZA

RC = RIESGO DE CONTROL

CT = CALIFICACIÓN TOTAL

PT = PONDERACIÓN TOTAL

Se puede observar que la señorita encargada de las Cajas, cumple eficientemente las funciones asignadas a su cargo; esto por cuanto su Nivel de Confianza es alto con el 100%. Su alto nivel de confianza se debe al conocimiento de la normativa interna y al cumplimiento de las disposiciones emanadas por los organismos de control dentro de la Cooperativa.

Cuadro 29. Matriz de decisión del área de cajas

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL LTDA.				
MATRIZ DE DECISIONES				
ÁREA: CAJAS				
Componente y Proceso	Riesgo y su fundamento	Control clave	PROGRAMA DE TRABAJO	
			Pruebas de Cumplimientos	Pruebas Sustantivas
			Ampliar la muestra de acuerdo al nivel de riesgo	
AGENCIA QUEVEDO Caja	Riesgo Inherente moderado - Manejo de cantidades de dinero. - Grandes cantidades de procesos Riesgo de Control bajo - No existe por el buen nivel de conocimiento de la normativa vigente	Cumplidos - Conocimiento de la normativa que lo rige. Incumplidos - No existe	- Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en los servicios prestados a los socios de la entidad. - Verificar el correcto uso de los formularios llenados por los funcionarios de la Agencia.	

FUENTE: Cooperativa Policía Nacional – Agencia Quevedo

ELABORADO: El Autor

Pruebas de Cumplimientos

a. Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en los servicios prestados a los socios de la entidad

El servicio prestado por la funcionaria que labora en el área de Caja, de la Agencia Quevedo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., se limita exclusivamente al manejo de las tarjetas de débito y a la recepción y entrega de los ahorros de los socios de la Entidad.

Para el cumplimiento de estos servicios, es indispensable la presencia del socio y la presentación de la respectiva papeleta que debe estar llena de acuerdo a los requerimientos solicitados y adjuntar la cédula de ciudadanía para corroborar la información presentada.

b. Verificar el correcto uso de los formularios llenados por los funcionarios de la Agencia

Cuadro 30. Formularios llenados

REQUISITOS	SI	NO
Nombre del socio	20	0
Cta. Número	20	0
Ciudad	20	0
Fecha	20	0
Monto en número	20	0
Monto en letras	20	0
Firma socio	20	0
Cédula No.	20	0
Firma y sello de Caja	20	0
Certificación del sistema	20	0

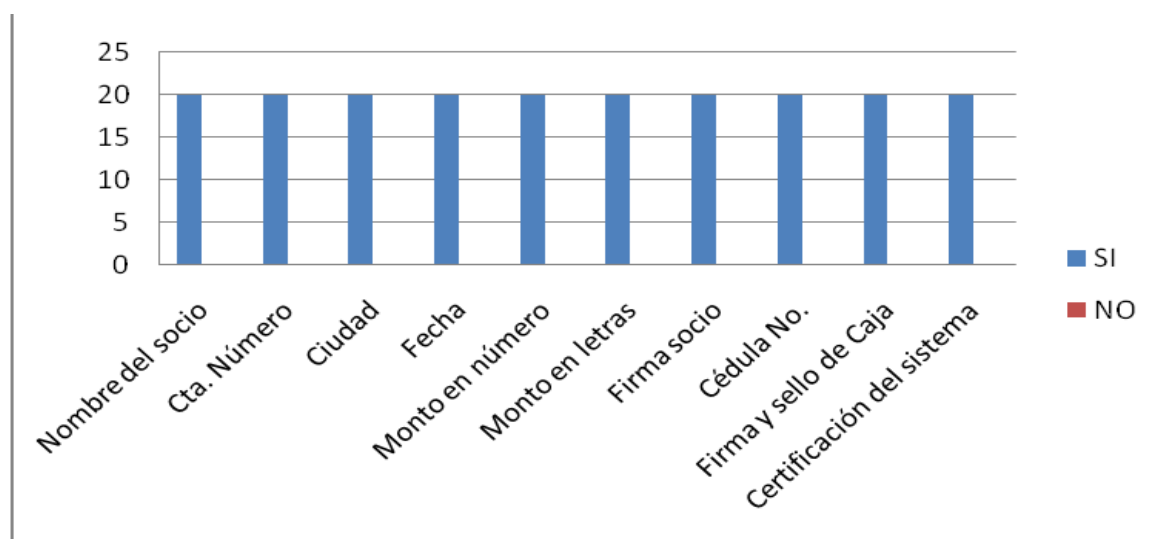


Figura 13. Retiro de Ahorros

Con lo que queda comprobado que la funcionaria que atiende en el área de Caja, por lo delicada de las funciones que desempeña, se esfuerza por cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente.

4.1.5. Informe Preliminar

INFORME PRELIMINAR DEL EXAMEN DE AUDITORÍA OPERATIVA REALIZADO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL LTDA., AGENCIA QUEVEDO, PARA EL PERÍODO 2009.

En relación al pedido realizado mediante Oficio s/n, de fecha, Quevedo 13 de abril del 2009; y, con la respectiva autorización, concedida mediante telegrama No. 2009-022-GG-CACPNL, de fecha 29 DE ABRIL DEL 2009, suscrita por el señor Gerente General, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., se procedió a realizar el presente examen de Auditoría Operativa a la Agencia Quevedo, en el período comprendido desde el 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2009.

El examen se enfocó a revisar operacionalmente las áreas específicas que se detallan a continuación:

1. Jefatura de Agencia

- 1.1. Cumplimiento de requisitos
- 1.2. Cumplimiento de la normativa vigente
- 1.3. Cartera de crédito

2. Atención al Cliente

- 1.1. Cumplimiento de requisitos
- 1.2. Cumplimiento de la normativa vigente
- 1.3. Cartera de crédito

3. Caja

- 3.1 Cumplimiento de requisitos
- 3.2 Cumplimiento de la normativa vigente

No se efectuó tareas de auditoría, sobre la información financiera que genera la entidad auditada, toda vez que no está autorizada por el organismo respectivo.

Observaciones

En el cumplimiento de requisitos, se puede observar que los funcionarios que laboran en la Agencia Quevedo, han cumplido satisfactoriamente, ha excepción de los requisitos que por su naturaleza, no son presentados por el socio al momento de acceder a un servicio o beneficio brindado por la Institución.

En el cumplimiento de la normativa vigente, se ha podido constatar que no se está cumpliendo con lo establecido en el Art. 24 del Reglamento Interno de Trabajo, en el cual se establece la jornada diaria de trabajo desde las 08H00 hasta las 16H30; lapso en el que se incluye media hora para el almuerzo.

Pese a los trámites de cobro de cartera realizada por la persona encargada, la Agencia Quevedo, está aumentando su cartera vencida, esto podría ser por cuanto hasta el momento los trámites realizados por los funcionarios, no están aplicando adecuadamente, la normativa vigente para la disminución de la cartera vencida.

4.1.6. Comunicación de Resultados

CAPÍTULO I INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Operacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., se realizó en base a los requerimientos y necesidades que demanda la Institución.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar las actividades que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo, con el propósito de establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía en el control y manejo de la Institución, proporcionando recomendaciones que sean pertinentes a la Institución.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Operacional efectuada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo, comprende la evaluación de los procesos administrativos realizados por el mismo, correspondiente al período 1 de enero al 31 de diciembre del 2009. El examen se cumplió con la aplicación a la normativa vigente del sector público y se aplicarán continuas pruebas sustantivas que se consideren pertinentes oportunamente.

BASE LEGAL

La administración y control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., está regulada por las siguientes disposiciones:

Constitución de la República del Ecuador

Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa.

Reglamentos Internos y externos de la Institución.

Código de Trabajo.

Instructivos, Procedimientos, Manuales y otros acordes a las disposiciones.

CAPÍTULO II INFORME FINAL

El cumplimiento de requisitos en los servicios y beneficios brindados por la Cooperativa a sus socios, ha sido bien asimilado por los funcionarios de la Agencia Quevedo, lo que ha permitido que hasta el momento no se hayan descubierto documentos faltantes en los archivos de la Entidad.

Los funcionarios de la Agencia Quevedo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., diariamente están laborando, aproximadamente dos horas extras de trabajo, sin recibir beneficio alguno por esta labor.

La cartera vencida se está incrementando y no se está aplicando toda la normativa vigente.

Continuar con el control efectuado en las exigencias de los requisitos en los servicios y beneficios que brinda la Institución a sus socios y realizar revisiones periódicas a los archivos para corregir los problemas encontrados.

Incentivar a los funcionarios de la Agencia Quevedo, con el cumplimiento de lo dispuesto en el Art. 27 del Reglamento Interno de Trabajo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., que textualmente dice: **“De las horas suplementarias y extraordinarias:** Las horas suplementarias y extraordinarias de trabajo se pagarán conforme a lo estipulado en el Art. 55 del Código del Trabajo, y deberán ser previamente autorizadas por Talento Humano o Jefes de Sucursales, de acuerdo al instructivo que al respecto elaborará la Cooperativa”.

Para obtener mayor eficacia en la recuperación de la cartera vencida, es necesaria la aplicación de toda la normativa vigente, sobre todo lo que especifica el literal j), del Art. 51 del Reglamento de Créditos y Cobranzas “La ejecución de Acciones judiciales para la recuperación del crédito en contra de deudor y garantes”; y Art. 56 del mismo cuerpo legal “**De la gestión judicial de recuperación de cartera.-** Para la realización de la gestión judicial de cobro de créditos, la Cooperativa lo podrá realizar a través de los Abogados del Departamento Jurídico o a través de Abogados externos, estos últimos ganarán honorarios por recuperación efectiva de los créditos.

4.2. DISCUSIÓN

Teniendo como base los resultados se discute lo siguiente:

Se realizó la planificación general de la Auditoría Operativa desarrollándola en las cuatro fases; lo que concuerda con Aguirre (2005) quien en su obra titulada “Auditoría y Control Interno”, detalla cuatro (4) fases para la aplicación de una auditoría.

Al realizar la Auditoría Operativa se desarrolló las fases en forma progresiva, en la medida en que se va ejecutando cada una de las fases del proceso. Es decir; que se programó la planificación inicial, que es el estudio preliminar y con base en sus resultados se programó el análisis del riesgo, que según Aguirre (2005), indica que “en esta fase vamos a identificar el riesgo de que se produzcan errores en las distintas áreas de los estados financieros a auditar, de modo que podamos concentrar el trabajo en aquellas áreas que, además de ser las más significativas, sean las que mayor riesgo tengan”.

En la fase II análisis del riesgo, se realizó la evaluación del sistema de control interno, luego de su evaluación donde señala que las áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo, cuentan con un nivel de confianza alto, siendo las áreas más débiles de la entidad: la Jefatura de Agencia, porque su evaluación da como resultado un nivel de confianza del 86,84%, es decir; Nivel de confianza alto pero tiene falencias en dos factores muy importante: el recurso humano y la cartera vencida, lo que requirió de pruebas de cumplimiento y sustantivas.

El área de atención al socio, al Oficial de Cobranza indica un nivel de confianza alto; el riesgo de control, se debe al constante aumento de la cartera vencida, la cual se encuentra sobre los índices establecidos dentro de las metas propuestas por la Dirección de la Cooperativa a la Agencia Quevedo.

La fase III Ejecución del trabajo, se desarrolló la matriz de riesgo y evaluó las pruebas de cumplimiento y sustantivas que revelan que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo, cuenta con un control interno establecido y con indicadores orientados a cumplir con las metas propuestas por la Administración de la Entidad y, que existen deficiencias en el manejo del recurso humano y los procedimientos de recuperación de cartera. Lo que coincide con Meza (2007), quien señala que “la Auditoría Operativa consiste en el examen completo de una unidad de operación o de una organización completa para evaluar sus sistemas, controles y desempeño en la forma medida por los objetivos de su gerencia; con la finalidad de establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía en su planificación, organización, dirección, control interno y uso de los recursos; verificando la observancia de las disposiciones pertinentes y formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar las actividades y áreas examinadas consideradas críticas”.

Lo que difiere y por todos los motivos antes trazados se rechaza la hipótesis planteada: La aplicación de la Auditoría Operativa, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo, determina que la institución no cumple las normativas vigentes que rigen a la institución.

Y en la fase IV comunicación de los resultados, se emitió un informe preliminar al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., comunicándole los trabajos realizados y efectuando observaciones en las diferencias significativas encontradas, hasta la comunicación oficial de los resultados que culminó en el informe final escrito, coincidiendo con Mira (2006), quien indica que la materialización final del trabajo llevado a cabo por los auditores independientes se documenta en el dictamen, informe u opinión de Auditoría.

CAPÍTULO V.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La ejecución de un examen de Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo, radica en la importancia de determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los procesos administrativos que se desarrollan en el mismo para formular las recomendaciones que corrijan deficiencias encontradas en el desarrollo del examen aplicado a esta agencia.

El talento humano que labora en la Agencia Quevedo, de la Cooperativa Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., cumple eficientemente con las funciones asignadas en sus respectivas áreas de responsabilidad, pero en cumplimiento de la normativa vigente, se ha podido constatar que no se está cumpliendo con lo establecido en el Art. 24 del Reglamento Interno de Trabajo, en el cual se establece la jornada diaria de trabajo desde las 08H00 hasta las 16H30; lapso en el que se incluye media hora para el almuerzo, todo esto por cuanto los funcionarios laboran un promedio de dos horas diarias fuera del horario de trabajo sin recibir beneficio alguno.

La Agencia Quevedo, brinda a sus socios todos los servicios y beneficios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., siendo los más utilizados en su orden de preferencia los créditos ordinarios, hipotecarios, ayudas sociales y plan de ahorros mi futuro, lo que permite que a más de los socios que laboran en la zona norte de la provincia de Los Ríos, se acerquen los socios de otras provincias cercanas a la Agencia Quevedo.

Los procesos administrativos desarrollados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., Agencia Quevedo, como son provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo, seguimiento y control del personal, cumplen con la disposiciones legales que rigen a la Cooperativa .

5.2. RECOMENDACIONES

Realizarse periódicamente la Auditoría Operativa, para evaluar y optimizar la utilización de los recursos, humanos, materiales y financieros en términos de eficiencia, efectividad y economía

Incentivar a los funcionarios de la Agencia Quevedo, con lo que establece Art. 27 del Reglamento Interno de Trabajo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., que textualmente dice: **“De las horas suplementarias y extraordinarias:** Las horas suplementarias y extraordinarias de trabajo se pagarán conforme a lo estipulado en el Art. 55 del Código del Trabajo, y deberán ser previamente autorizadas por Talento Humano o Jefes de Sucursales, de acuerdo al instructivo que al respecto elaborará la Cooperativa”.

Considerar la opción de contratar una persona con conocimientos legales, de análisis financiero y habilidades en atención al público; para mejorar los procesos administrativos que se desarrollan dentro de la Agencia Quevedo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

Cumplir con las disposiciones legales por parte de la Gerencia General, con los funcionarios de la Agencia Quevedo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., para tomar las acciones respectivas para mejorar en el futuro el logro de las metas, el costo invertido para lograrlas y finalmente la eficiencia con que se están realizando.

CAPÍTULO VI.

BIBLIOGRAFÍA

6.1. LITERATURA CITADA

1. AGUIRRE ORMAECHEA Juan M., Auditoría y Control Interno, CULTURAL S.A., España 2005
2. ALVIN A. ARENS, RANDAL J. ELDER y MARK S. BEASLEY, AUDITORÍA Aun enfoque integral, décimo primera edición, México 2007, Pp. 14-17; 776-7
3. CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, SISTEMA DE CONTROL INTERNO, LEY ORGÁNICA, 2001.
4. DE LARA BUENO Maria Isabel, Manual Básico de Revisión y Verificación Contable, Editorial DYKINSON S.L., ESPAÑA 2007
5. DICCIONARIO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS, CULTURAL S.A., ESPAÑA 2003, Pp. 17
6. ESPINOZA ZÚÑIGA Germán, Auditoría Operativa, Metodología para la Auditoría Operativa, 2000, Pp. 32-47.
7. FRANKLIN Benjamín Enrique, Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica de Cambio. Editorial MCGrawHill, Segunda Edición. pp. 872. México 2007
8. MANDARIAGA GOROCICA Juan María, Manual práctico de auditoría, España 2004, Pp.16, 22
9. MANTILLA B. Samuel Alberto, Auditoría 2005, Colombia 2003
10. MEZA LEON Jorge, Módulo de Control Interno y Externo de las Empresas Públicas y Privadas, UTEQ, Quevedo – Ecuador. 2007, Pp. 1; 10 – 11; 18

11. MIRA Juan Carlos. 2006. Apuntes de Auditoría. España. Editorial Creative Commons,. pp. 291.
12. Reglamentos Internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda. Quito – Ecuador. Pp. 2- 3.
13. TÉLLEZ TREJO Benjamin Rolando, Auditoría: un enfoque práctico, México 2004, Pp. 45, 53, 57
14. UTEQ. Módulo de Metodología de la Investigación y Redacción Técnica. Quevedo – Ecuador. Pp. 48 – 50.
15. VILLARROEL GONZÁLES Efraín Franz, Auditoría Operativa, Esquema Metodológico de Bradford Cadmus, 2007.

CAPÍTULO VII. ANEXO

Anexo 1. Glosario

Administración de Recursos de Humanos.-Consiste en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal buscando que con cada acción que se realice conseguir las metas empresariales.

Proceso Administrativo.-Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.

Eficiencia.- Es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir al máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo .Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Eficacia.- Es el criterio institucional que revela la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos. Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Talento.- Es la capacidad de una persona o grupo de personas comprometidas para obtener resultados superiores en un entorno y organización determinados.

Políticas.- Son enunciados generales que sirven de guía para las acciones encaminadas a obtener los objetivos de la Institución.

Cargo.-Conjunto de funciones (tareas o atribuciones) con posición definida en la estructura organizacional.

Planeación.-Es Seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales.

Organizar.- Implica la realización de acciones tendientes a la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades que involucran recursos humanos, materiales y técnicos con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Dirección.- Es la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo. Implica mandar, influir y motivar al personal para que realicen tareas esenciales.

Control.-Es el proceso administrativo que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas.

El Reclutamiento de Personal.-Es el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes. Este proceso se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

Reclutamiento Interno.- Cuando, al presentarse determinada vacante, la Institución intenta llenarla mediante la reubicación de los empleados, los cuales pueden ser ascendidos o trasladados.

Reclutamiento Externo.-El cual opera con candidatos que no pertenecen a la organización, es decir con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento que pueden ser de diversos tipos aplicados a cada organización según su actividad.

Selección de Personal.-Es filtrar el ingreso a la organización de los candidatos que poseen las competencias necesarias, con disponibilidad aceptada por la empresa y cuyas aspiraciones económicas son compatibles con la remuneración integral de la Institución

Diseño del Cargo .-El diseño del cargo es la especificación del contenido, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás cargos para cumplir requisitos tecnológicos, institucionales, sociales y personales del ocupante del cargo.

Descripción del Cargo.- La descripción es un resumen de las principales responsabilidades, funciones y actividades del puesto; es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en la Institución.

Análisis de Cargos.-Analizar un cargo significa detallar qué requisitos exige el cargo del ocupante en términos de conocimientos, habilidades y capacidades para desempeñarlo de manera adecuada.

Evaluación del desempeño.-Es un sistema formal de revisión y evaluación periódica del desempeño de un individuo o de un equipo de trabajo.

Seguridad en el trabajo.-Es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente de trabajo, instruyendo a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas.

Higiene del Trabajo.-Está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen proteger siempre la integridad física y mental, teniendo mucho cuidado de los riesgos de salud, inherentes a la actividad que se este realizando y al ambiente físico donde se este ejecutando.

Desarrollo organizacional.-Es un conjunto de intervenciones planeadas de cambio construido sobre valores humanísticos y democráticos que procuran incrementar la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados.

Auditoría operacional .-Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas efectuado por auditores profesionales

con la finalidad de verificarlas y evaluarlas tanto como para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía de la planificación, organización, dirección y control interno e informar sobre los hallazgos significativos resultantes presentando conclusiones y recomendaciones para mejoras.

Estudio Preliminar.-Consiste en la revisión de las operaciones, actividades, objetivos y políticas de la empresa o entidad bajo examen con la finalidad de familiarizar al auditor con sus operaciones.

Fuentes de información.-Fundamentalmente son aquellos documentos, instrumentos y aplicación de técnicas de indagación observación y verificación que el auditor debe utilizar en el desarrollo y evaluación del examen.

Programa de Auditoría.- Es una lista detallada de los procedimientos de auditoría que deben realizarse en el curso de la misma como parte de una planificación de la auditoría.

Control Interno.-El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías.

Ambiente de Control Interno.-Representa el efecto colectivo de varios factores en establecer, realizar o mitigar la efectividad de procedimientos y políticas específicas.

Sistema de Registro e Información.-Consiste en los métodos o registros establecidos para identificar, analizar, clasificar, registrar e informar las transacciones de una entidad, así como mantener la contabilización del activo y pasivo que le son relativos.

Indicador.- Es la referencia numérica generada a partir de una o varias variables, que muestra aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esa

referencia, al ser comparada con un valor estándar, interno o externo a la organización, podrá indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones.

Hallazgo.-Se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor y estos se deben comunicar a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración

Alcance de la Auditoría.-Comprende los objetivos del trabajo realizado, las operaciones examinadas, las limitaciones, las responsabilidades, etc

Anexo 2. Carta de presentación

30 de Junio del 2011.

Señor

Ing. Milton Lascano

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA POLICÍA NACIONAL

Presente.

De Luis Ramos Reyes. Presente.- De nuestra consideración: Hemos efectuado una Auditoría Operacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2009. Nuestra auditoría se efectuó de acuerdo a las normas Técnicas de Auditoría aplicables al sector público y normas de auditoría generalmente aceptadas, incluyendo las pruebas pertinentes y los demás procedimientos de auditoría que consideremos necesarios de acuerdo a las circunstancias. Respecto de las operaciones relacionadas con el área examinanda hacemos los comentarios, conclusiones y recomendaciones dentro del texto del informe. Las autoridades correspondientes establecerán los mecanismos administrativos adecuados para poner en práctica las recomendaciones.

Atentamente,

Luis Ramos Reyes.

Anexo 3. Hoja de trabajo para el correcto uso de formularios



TRABAJO DE INVESTIGACION

HOJA DE TRABAJO: CORRECTO USO DE
FORMULARIOS
ÁREA DE TRABAJO: JEFATURA DE AGENCIA

No. 1

ORD .	NOMBRE FORMULARIO	NUMERO	RESPONSABLE	HALLAZGOS
1	VALE DE EFECTIVO	GOR.GVE.0001	SILVANA CARPIO	MOVIMIENTOS DE BÓVEDA
2	COMPROMISO DE PAGO	FOR.REC.0008	SILVANA CARPIO	ACTA DE PAGO DE CUOTAS VENCIDAS
3	SOLICITUD AYUDAS MEDICAS	S/C	SILVANA CARPIO	
4	CERTIFICADO DE DEPOSITO A PLAZO FIJO	GOR.GPC.003	SILVANA CARPIO	SE ENTREGAN AL SOCIO
5	FORMULARIO DE DELCARACIÓN DE LICITUD DE FONDOS Y TRANSACCIONES	S/C	SILVANA CARPIO	MONTOS MAYOR A 10.000,00 SEGÚN EL CONSEP
6	AUTORIZACIÓN DE TRANSFERENCIA DE VALORES	FOR.GVE.0025	SILVANA CARPIO	
Elaborado por: Luis Ramos Reyes				Fecha: lunes, 12 de enero de 2012
Revisado por: Luis Ramos Reyes				Fecha: lunes, 12 de enero de 2012

Anexo 4. Actividades realizadas fuera del horario de trabajo



TRABAJO DE INVESTIGACION

**HOJA DE
TRABAJO**

ACTIVIDADES REALIZADAS FUERA DEL
HORARIO DE TRABAJO

No. 2

OR D.	FUNCIONA RIO	CARGO	ACTIVIDADES	SOLICITADO POR	TIEMPO (minuto s)	HALLAZGOS
1	SILVANA CARPIO	JEFE DE AGENCIA	CUADRE DEL FONDO DE BOVEDA	AUDITORIA	20	Realiza a diario la revisión del efectivo
			REVISIÓN E INGRESO DE AYUDAS SOCIALES	DEP. SOCIAL	30	Receptada la solicitud la tramita en 5 días laborables
			INFORME DE CRÉDITOS OTORGADOS	AUDITORÍAEX TERNA	15	Revisa y pasa la información que emite el Oficial de Crédito de la Agencia
2	VERONICA OLLAGUE	OFICIAL DE CREDITO Y CONTABILI DAD	INGRESO DE COMPROBANTES CONTABLES	DEP. CONTABLE	30	Ingresa los cheques entregados en el día
			ARCHIVO DE CRÉDITOS	JEFE DE AGENCIA	30	Debe archivar los créditos a diario
			REALIZA NOTIFICACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES	60	Inicia la gestión de cobranza luego de las llamadas telefónicas

3	LUIS MENDOZA	OFICIAL DE CREDITO Y COBRANZA	REVISIÒN DE CARPETAS DE MICROS E HIPOTECARIOS	JEFE DE AGENCIA	60	Revisa los documentos entregados por los socios
			INFORME DE CRÉDITOS OTORGADOS	JEFE DE AGENCIA	15	Realiza un informe de los créditos otorgados
			REALIZA LLAMADAS TELEFÒNICAS POR COBRANZA	GERENCIA DE OPERACIONES	60	Llama para informar al socio de su morosidad
4	PATRICIA CONTRERAS	CAJERA	INGRESO DE TARJETAS DE DÈBITO	GERENCIA DE OPERACIONES	25	Ingresa pasando un día
Elaborado por: Luis Ramos Reyes				Fecha: lunes, 12 de enero de 2012		
Revisado por:				Fecha: lunes, 12 de enero de 2012		

TRABAJO DE INVESTIGACION

**HOJA DE
TRABAJO**

ACTIVIDADES REALIZADAS FUERA DEL HORARIO
DE TRABAJO

No. 2

OR D.	FUNCIO NARIO	CARGO	ACTIVIDADES	SOLICITADO POR	TIEMPO (minuto s)	HALLAZGOS
1	SILVANA CARPIO	JEFE DE AGENCIA	CUADRE DEL FONDO DE BOVEDA	AUDITORIA	20	Realiza a diario la revisión del efectivo
			REVISIÓN E INGRESO DE AYUDAS SOCIALES	DEP. SOCIAL	30	Receptada la solicitud la tramita en 5 días laborables
			INFORME DE ACTIVOS FIJOS	CENTRAL DE ACTIVOS FIJOS	120	Informe anual de la constatación física de activos fijos
2	VERONICA OLLAGU E	OFICIAL DE CREDITO Y CONTABILID AD	INGRESO DE COMPROBANTES CONTABLES	DEP. CONTABLE	30	Ingresa los cheques entregados en el día
			ARCHIVO DE CRÉDITOS	JEFE DE AGENCIA	30	Debe archivar los créditos a diario
			REALIZA NOTIFICACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES	60	Inicia la gestión de cobranza luego de las llamadas telefónicas
3	LUIS MENDOZA	OFICIAL DE CREDITO Y COBRANZA	REVISIÓN DE CARPETAS DE MICROS E HIPOTECARIOS	JEFE DE AGENCIA	60	Revisa los documentos entregados por los socios
			REALIZA LLAMADAS TELEFÓNICAS POR COBRANZA	GERENCIA DE OPERACIONES	120	Llama para informar al socio de su morosidad
Elaborado por: Luis Ramos Reyes				Fecha: martes, 13 de enero de 2012		
Revisado por:				Fecha: martes, 13 de enero de 2012		

TRABAJO DE INVESTIGACION

**HOJA DE
TRABAJO**

ACTIVIDADES REALIZADAS FUERA DEL HORARIO
DE TRABAJO

No. 2

OR D.	FUNCIONARIO	CARGO	ACTIVIDADES	SOLICITADO POR	TIEMPO (minutos)	HALLAZGOS
1	SILVANA CARPIO	JEFE DE AGENCIA	CUADRE DEL FONDO DE BOVEDA	AUDITORIA	25	Realiza a diario la revisión del efectivo
			REVISIÓN E INGRESO DE AYUDAS SOCIALES	DEP. SOCIAL	40	Receptada la solicitud la tramita en 5 días laborables
2	VERONICA OLLAGUE	OFICIAL DE CREDITO Y CONTABILIDAD	INGRESO DE COMPROBANTES CONTABLES	DEP. CONTABLE	45	Ingresa los cheques entregados en el día
			ARCHIVO DE CRÉDITOS	JEFE DE AGENCIA	45	Debe archivar los créditos a diario
			REALIZA NOTIFICACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES	60	Inicia la gestión de cobranza luego de las llamadas telefónicas
3	LUIS MENDOZA	OFICIAL DE CREDITO Y COBRANZA	REVISIÓN DE CARPETAS DE MICROS E HIPOTECARIOS	JEFE DE AGENCIA	60	Revisa los documentos entregados por los socios
			REALIZA LLAMADAS TELEFÓNICAS POR COBRANZA	GERENCIA DE OPERACIONES	60	Llama para informar al socio de su morosidad
4	PATRICIA CONTRERAS	CAJERA	INGRESO DE TARJETAS DE DÉBITO	GERENCIA DE OPERACIONES	20	Ingresa pasando un día
			INFORME DE TARJETAS DE DÉBITOS ENTREGADAS	GERENCIA DE OPERACIONES	30	Realiza un informe, dando a conocer la cantidad de tarjetas entregadas y las que no han sido retiradas por los socios.
Elaborado por: Luis Ramos Reyes				Fecha: miércoles, 14 de enero de 2012		
Revisado por:				Fecha: miércoles, 14 de enero de 2012		

TRABAJO DE INVESTIGACION

**HOJA DE
TRABAJO**

ACTIVIDADES REALIZADAS FUERA DEL HORARIO
DE TRABAJO

No. 2

OR D.	FUNCIO NARIO	CARGO	ACTIVIDADES	SOLICITADO POR	TIEMPO (minuto s)	HALLAZGOS
1	SILVANA CARPIO	JEFE DE AGENCIA	CUADRE DEL FONDO DE BOVEDA	AUDITORIA	20	Realiza a diario la revisión del efectivo
			REVISIÓN E INGRESO DE AYUDAS SOCIALES	DEP. SOCIAL	30	Receptada la solicitud la tramita en 5 días laborables
			REVISIÓN Y ENVÍO DE FORMULARIOS DEL CONSEP	DEP. DE CUMPLIMIENT O	45	Se envía a la matriz cada 15 días
2	VERONICA OLLAGU E	OFICIAL DE CREDITO Y CONTABILID AD	INGRESO DE COMPROBANTES CONTABLES	DEP. CONTABLE	35	Ingresa los cheques entregados en el día
			ARCHIVO DE CRÉDITOS	JEFE DE AGENCIA	40	Debe archivar los créditos a diario
			REALIZA NOTIFICACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES	60	Inicia la gestión de cobranza luego de las llamadas telefónicas
3	LUIS MENDOZA	OFICIAL DE CREDITO Y COBRANZA	REVISIÓN DE CARPETAS DE MICROS E HIPOTECARIOS	JEFE DE AGENCIA	60	Revisa los documentos entregados por los socios
			REALIZA LLAMADAS TELEFÓNICAS POR COBRANZA	GERENCIA DE OPERACIONES	60	Llama para informar al socio de su morosidad
Elaborado por: Luis Ramos Reyes				Fecha: jueves, 15 de enero de 2012		
Revisado por:				Fecha: jueves, 15 de enero de 2012		

TRABAJO DE INVESTIGACION

**HOJA DE
TRABAJO**

ACTIVIDADES REALIZADAS FUERA DEL HORARIO
DE TRABAJO

No. 2

OR D.	FUNCIO NARIO	CARGO	ACTIVIDADES	SOLICITADO POR	TIEMPO (minuto s)	HALLAZGOS
1	SILVANA CARPIO	JEFE DE AGENCIA	CUADRE DEL FONDO DE BOVEDA	AUDITORIA	40	Realiza a diario la revisión del efectivo
			REVISIÓN E INGRESO DE AYUDAS SOCIALES	DEP. SOCIAL	45	Receptada la solicitud la tramita en 5 días laborables
			REVISIÓN Y ARCHIVO DE PAGARÉ	AUDITORÍA	25	Lo debe realizar el viernes de cada semana
2	VERONIC A OLLAGU E	OFICIAL DE CREDITO Y CONTABILID AD	INGRESO DE COMPROBANTES CONTABLES	DEP. CONTABLE	35	Ingresa los cheques entregados en el día
			ARCHIVO DE CRÉDITOS	JEFE DE AGENCIA	30	Debe archivar los créditos a diario
			REALIZA NOTIFICACIONES	GERENCIA DE OPERACIONES	60	Inicia la gestión de cobranza luego de las llamadas telefónicas
3	LUIS MENDOZ A	OFICIAL DE CREDITO Y COBRANZA	REVISIÓN DE CARPETAS DE MICROS E HIPOTECARIOS	JEFE DE AGENCIA	60	Revisa los documentos entregados por los socios
			REALIZA LLAMADAS TELEFÓNICAS POR COBRANZA	GERENCIA DE OPERACIONES	60	Llama para informar al socio de su morosidad
4	PATRICIA CONTRE RAS	CAJERA	INGRESO DE TARJETAS DE DÉBITO	GERENCIA DE OPERACIONES	35	Ingresa pasando un día
Elaborado por: Luis Ramos Reyes				Fecha: viernes, 16 de enero de 2012		
Revisado por:				Fecha: viernes, 16 de enero de 2012		

Anexo 5. Actividades realizadas para recuperacion de cartera



TRABAJO DE INVESTIGACION

HOJA DE TRABAJO:

ACTIVIDADES REALIZADAS PARA RECUPERACION DE CARTERA

FUNCIONARIO:

OFICIAL DE CRÉDITOS Y COBRANZA

No. 3

COD.CLI.	TIPO DE CREDITO	FECHA CRÉDITO	ACTIVIDADES	HALLAZGOS
439353	ORDINARIO	09/08/2010	LLAMADAS TELEFONICAS	
38702	ORDINARIO	24/11/2008	LLAMADAS TELEFONICAS	
24619	ORDINARIO	10/09/2007	TRAMITE JUDICIAL	POLICIA DADO DE BAJA
24802	MICROCREDITO CFN	14/10/2011	LLAMADAS TELEFONICAS	
10542	ORDINARIO	16/06/2010	LLAMADAS TELEFONICAS	
10542	EMERGENTE	23/05/2011	LLAMADAS TELEFONICAS	
57663	HIPOTECARIO CFN	14/10/2011	LLAMADAS TELEFONICAS	
448305	ORDINARIO	13/10/2010	LLAMADAS TELEFONICAS	
41292	ORDINARIO	07/11/2011	LLAMADAS TELEFONICAS	
20670	ORDINARIO	14/06/2010	LLAMADAS TELEFONICAS	
56635	ORDINARIO	15/04/2010	LLAMADAS TELEFONICAS	
433088	ORDINARIO	09/09/2010	LLAMADAS TELEFONICAS	
38735	ANTICIPO SUELDO	25/11/2011	LLAMADAS TELEFONICAS	
432099	PLAN MI FUTURO	08/11/2011	PRIMERA NOTIFICACION	
433535	ORDINARIO	13/09/2010	TRAMITE JUDICIAL	POLICIA DADO DE BAJA
58309	EMERGENTE	08/04/2011	NOTIFICACION DEL DEP. JURIDICO	POLICIA CON RETENCIONES JUDICIALES
23120	ORDINARIO	14/11/2011	LLAMADAS TELEFONICAS	
56774	MICROCREDITO CFN	09/03/2011	SEGUNDA NOTIFICACION	
58057	ORDINARIO	07/01/2011	LLAMADAS TELEFONICAS	
430907	EMERGENTE	09/12/2011	LLAMADAS TELEFONICAS	
434708	EMERGENTE	21/01/2011	TRAMITE JUDICIAL	POLICIA DADO DE BAJA
440388	ORDINARIO	13/09/2010	LLAMADAS TELEFONICAS	
24204	ORDINARIO	11/01/2011	LLAMADAS TELEFONICAS	
57354	ORDINARIO	14/12/2009	LLAMADAS TELEFONICAS	
3796	EMERGENTE	25/07/2011	LLAMADAS TELEFONICAS	
439535	ORDINARIO	14/04/2011	LLAMADAS TELEFONICAS	
439535	EMERGENTE	23/09/2011	LLAMADAS TELEFONICAS	
Elaborado por: Luis Ramos Reyes			Fecha:	16/01/2012
Revisado por:			Fecha:	16/01/2012

Anexo 6. Clasificación de los créditos vencidos



TRABAJO DE INVESTIGACION

HOJA DE TRABAJO:

CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS VENCIDOS

No. 4

FUNCIONARIO:

OFICIAL DE CRÉDITOS Y COBRANZA

ORD.	TIPO DE CRÉDITO	FECHA DE CRÉDITO	CUOTAS VENCIDAS	HALLAZGOS
38735	ANTICIPO SUELDO	25-nov-11	2	
3796	EMERGENTE	25-jul-11	2	
10542	EMERGENTE	23-may-11	2	
58309	EMERGENTE	8-abr-11	5	POLICIA CON RETENCIONES JUDICIALES
430907	EMERGENTE	9-dic-11	2	
434708	EMERGENTE	21-ene-11	11	POLICIA DADO DE BAJA
439535	EMERGENTE	23-sep-11	2	
57663	HIPOTECARIO CFN	14-oct-11	2	
24802	MICROCREDITO CFN	14-oct-11	2	
56774	MICROCREDITO CFN	9-mar-11	3	
10542	ORDINARIO	16-jun-10	2	
20670	ORDINARIO	14-jun-10	2	
23120	ORDINARIO	14-nov-11	2	
24204	ORDINARIO	11-ene-11	2	
24619	ORDINARIO	10-sep-07	12	POLICIA DADO DE BAJA
38702	ORDINARIO	24-nov-08	2	
41292	ORDINARIO	7-nov-11	2	
56635	ORDINARIO	15-abr-10	2	
57354	ORDINARIO	14-dic-09	2	
58057	ORDINARIO	7-ene-11	2	
433088	ORDINARIO	9-sep-10	2	
433535	ORDINARIO	13-sep-10	13	POLICIA DADO DE BAJA
439353	ORDINARIO	9-ago-10	2	
439535	ORDINARIO	14-abr-11	2	
440388	ORDINARIO	13-sep-10	2	
448305	ORDINARIO	13-oct-10	2	
432099	PLAN MI FUTURO	8-nov-11	3	
Elaborado por: Luis Ramos Reyes			Fecha: viernes, 16 de enero de 2012	
Revisado por:			Fecha: viernes, 16 de enero de 2012	

Anexo 7. Retiros de ahorros



TRABAJO DE INVESTIGACION

HOJA DE TRABAJO: RETIROS DE AHORROS

ÁREA DE TRABAJO: CAJA

No. 5

PAPELE TA No.	REQUISITOS																VERIFICACIONES			
	Nombre /socio		Cta. Número		Ciuda d		Fecha		Monto/ nume		Monto/ letras		Firma socio		Cédul a No.		Firma Caja		Certificació n/sistema	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
743223	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743231	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743235	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743239	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743241	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743242	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743250	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743251	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743256	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743258	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743263	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743264	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743265	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743268	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743270	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743274	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743277	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743279	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743280	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
743283	x		x		x		x		x		x		x		x		x		x	
TOTAL	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0	20	0
PONDE RACION	100	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	100%	0%