



RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” Cía. Ltda. como entidad popular sin fines de lucro, inició sus actividades el 25 de febrero del 2005. Se creó la Cooperativa con la finalidad de brindar servicios financieros y no financieros alternativos en la comunidad de Baños con alta calidad, excelente atención, equidad, transparencia y honestidad.

Su principal actividad se sustenta en la prestación de servicios en ahorros a la vista, ahorros a plazo fijo con tasas de interés competitivas; créditos para salud, educación, vivienda, producción, vehículo, emergente, institucional, agrícola, así como atención médica gratuita, fondo mortuario, ayuda social; también realiza cobros especiales de SOAT, ETAPA, CENTRO SUR.

Nuestro objetivo es realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños y determinar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones que se desarrollan, el cumplimiento de objetivos, para emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones encaminadas a mejorar las actividades y la gestión dentro de la entidad.

PALABRAS CLAVES:

Auditoría de Gestión, control interno, planificación, hallazgos, informe de auditoría



ABSTRACT

The Cooperative of savings and credit "BAÑOS" Cía. Ltda. As a popular entity nonprofit, began operations on February 25, 2005. Cooperative was created in order to provide non-financial services in the community alternative Bathrooms with high quality, excellent service, fairness, transparency and honesty.

Its main activity is based on the provision of services in passbook savings, fixed-term savings with competitive interest rates, loans for health, education, housing, production, vehicles, pop, institutional, agricultural, and free medical care mortuary fund, welfare, and also makes special collections SOAT, STAGE, SOUTH CENTRAL.

We aim to make the Performance Audit of Savings and Credit Cooperative Baths is to determine the efficiency, effectiveness and economy of operations taking place, the achievement of objectives, to issue a report containing conclusions and recommendations to improve activities.

KEYWORDS:

Auditing, internal control, planning, findings, audit report



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	
ANTECEDENTES GENERALES	13
1.1 Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS	13
1.1.1 Reseña Histórica y Constitución	13
1.1.2 Rumbo Estratégico	13
1.1.2.1 Misión	13
1.1.2.2 Visión	13
1.1.2.3 Valores	14
1.1.3 Servicios que ofrece	14
1.1.4 Financiamiento	15
1.1.5 Organigrama Estructural de Funcionamiento	16
CAPÍTULO II	
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
2.1 Marco Teórico	20
2.1.1 Auditoría de Gestión	20
2.1.2 Proceso de Auditoría	20
2.1.2.1 planificación estratégica	20
2.1.2.2 Planificación Preliminar	21
2.1.2.3 Planificación Específica	27
2.1.2.4 Ejecución	29
2.1.2.5 Comunicación de Resultados	37
2.1.3 Evidencia de Auditoría	37
2.1.4 Riesgo de Auditoría	38
2.1.5 Pruebas de Auditoría	40
CAPITULO III	
“AUDITORIA DE GESTIÓN APLICADA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA LTDA”	43
FASE I	
Orden de trabajo	43
Planificación Estratégica.	46
Plan de Marcas	52
Plan de índices	53
Evaluación Global del Riesgo de Auditoría	54
3.1 Planificación Preliminar	56
3.1.1 Guía de Planificación Preliminar	57
3.1.2 informe de Planificación Preliminar	59
3.1.3 Perfil del Riesgo	80



FASE II	
3.2 Planificación Específica	114
3.2.1 Guía de Planificación Específica	115
3.2.2 Informe de control Interno	117
Reporte de Planificación Específica	126
Perfil del Riesgo por componente del COSO-ERM	132
Plan de Muestreo	153
3.2.3 Elaboración del plan y programas.	153
FASE III	
3.3 Ejecución	166
3.3.1 Aplicación de programas.	167
3.3.2 Preparación de papeles de trabajo.	167
3.3.3 Hallazgos de Auditoría	239
CONCLUSIONES	291
RECOMENDACIONES	293
BIBLIOGRAFÍA	295



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA



**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009**

**Tesis previa a la obtención del Título
de Contadora Pública Auditora**

AUTORAS:

**Diana Elizabeth Flores Valladares
Juana Beatriz Guerrero Balarezo**

DIRECTORA:

Ing. Ximena Peralta Vallejo

Cuenca-Ecuador

2011



RESPONSABILIDAD DE AUDITORÍA

La responsabilidad por las ideas y conceptos expuestos en el presente trabajo, corresponden a sus autoras:

Juana Beatriz Guerrero Balarezo.

Diana Elizabeth Flores Valladares



DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia que es el regalo mas bonito que me pudo haber dado Dios, que con su cariño y buen ejemplo me han guiado durante toda mi vida y carrera, siempre brindándome su apoyo tanto económico y moral que han hecho que yo logre ver realizado uno de mis sueños.

A mi hermano Wilson a quien quiero tanto y que siempre me ha alentado y confiado en mi, a mis abuelitos que por desgracia ya no les tengo a mi lado, pero que siempre estuvieron orgullosos de su nieta, a quien agradezco por todos sus consejos y los valores que me supieron infundir.

A mi tía Nancy por ser como una mamá para mí y estar siempre presente en todo momento de mi vida, gracias por todos tus valiosos consejos, a Kleber mi tío quien siempre me brindo su apoyo incondicional y a Lalita mi tía por toda la ayuda brindada, cariño, bondad y gran paciencia que ha tenido todos estos años conmigo, gracias a todos porque han contribuido a que yo alcance una de mis metas más anheladas.

Beatriz



DEDICATORIA

A Dios por darme la sabiduría para comprender los conocimientos que me han impartido, agradezco de manera especial a mis padres Gonzalo y Anita que con su amor y comprensión me supieron guiar en este camino, estuvieron presentes en mis estudios apoyándome siempre, a mi esposo Patricio que me ha sabido comprender y apoyar para culminar esta etapa de mi vida, también le agradezco a mi pequeño angelito Matías quién llena de amor y de alegría mi vida y me inspira para seguir adelante.

Finalmente le agradezco a mi compañera Juanita Guerrero por compartir el desarrollo de esta tesis y comprenderme especialmente estos últimos meses por la llegada de mi angelito.

Diana F.



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por la dicha de poder realizar nuestra tesis y por brindarnos toda la sabiduría y las herramientas necesarias para lograrlo.

De igual manera agradecemos a nuestros padres por su gran sacrificio al brindarnos una buena educación, a nuestros hermanos por su apoyo y amigos quienes con su cariño, nos infundieron ánimo para cumplir con nuestra meta.

Así también agradecemos a nuestra Directora de Tesis Ing. Ximena Peralta Vallejo por su paciencia, responsabilidad, gentileza y por compartir con nosotras todos sus conocimientos que ayudaron a la elaboración de la presente tesis.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Cía. Ltda. y a todo el personal que labora en ella, de manera especial a su Gerente Eco. Rafael Patiño por darnos la oportunidad de realizar éste trabajo en su empresa y sobre todo por la confianza que nos brindaron y toda la información que nos facilitaron en la elaboración de nuestra tesis.



INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión es la evaluación de las actividades de una empresa para establecer o incrementar la eficacia, eficiencia y economía, mediante el estudio de la planificación, organización, dirección y control, también se considera el uso de recursos.

La Auditoría de Gestión además de verificar el cumplimiento de las tres “e” es importante para alcanzar los objetivos propuestos; determinando si la Institución Financiera se ha desenvuelto dentro de la Normativa Legal Vigente, así como los Reglamentos y Estatutos que la rigen. Hemos considerado necesario realizar una auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS, ya que no se ha realizado ninguna hasta el momento y ésta contribuirá al correcto funcionamiento de sus operaciones y al crecimiento de la Cooperativa como también en la calidad de los servicios que ofrece a sus clientes.

La tesis está orientada a resolver una necesidad de la empresa, ya que con la Auditoría tendremos información real, confiable necesario para la elaboración del respectivo informe posteriormente se dará a conocer las conclusiones y recomendaciones que servirán para la toma de decisiones.

El objetivo general es realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS”, período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

Los objetivos específicos en primer lugar son obtener un conocimiento general de la estructura y funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, y evaluar la estructura de control interno, para posteriormente aplicar las correspondientes pruebas de auditoría para obtener evidencia suficiente y competente y de ser el caso determinar hallazgos y finalmente comunicar y presentar el informe en forma objetiva, clara y constructiva considerando los hallazgos encontrados en el examen e incluir las propuestas de solución a los inconvenientes presentados.

Además existen problemas complementarios que no permiten a la cooperativa determinar su situación real, como por ejemplo la presencia de Riesgos Operativos



dentro de la Cooperativa, la falta de gestión de créditos al no existir el correspondiente seguimiento al destino y utilización del mismo, la falta de incentivos hacia los empleados influye para que el personal no cumpla a cabalidad con sus respectivas responsabilidades, así como con sus horarios de trabajo por la falta de un eficaz sistema de control de asistencia.

El contenido de la tesis se ha dividido en tres capítulos:

El primer capítulo se denomina “Antecedentes Generales”, en el cual se realizará una descripción de la Cooperativa.

El segundo capítulo se denomina “Fundamentación Teórica” y se describen los conceptos básicos que se van a emplear en el desarrollo del tema, con sus respectivas fuentes de información.

El tercer capítulo se denomina “Auditoria de Gestión aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS Cía. Ltda.” y en su primera fase se encuentra la “Planificación Estratégica”, donde se desarrolla el proceso de Planificación Preliminar y Específica tomando como fuente los documentos correspondientes a las diversas operaciones de las áreas Administrativo y Financiero, Caja, Crédito y Cobranzas, Presidencia, Legal.

En el tercer capítulo en su tercera fase se encontrará la “Ejecución”, donde se procederá a la Aplicación de programas, preparación de papeles de trabajo y la definición de la estructura del informe.

La cuarta fase del tercer capítulo se denomina “Comunicación de Resultados”, en donde se encontrará el borrador del informe así como el respectivo informe final y finalmente se expondrán las conclusiones a las que se ha llegado luego de haber aplicado la Auditoría de Gestión y posteriormente se formulan las recomendaciones necesarias.



CAPITULO I

ANTECEDENTES GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DEL LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

1.1.1 RESEÑA HISTÓRICA Y CONSTITUCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” Cía. Ltda. Como entidad popular sin fines de lucro, se constituyó el 25 de enero del 2005, con personería jurídica y sus actividades las inició el 25 de febrero del 2005, está sujeta a las disposiciones de la ley de Cooperativas, Superintendencia de Compañías, Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y mas normas aplicables a las empresas de este tipo, se encuentra ubicada en la Provincia del Azuay Cantón Cuenca en la Av. Ricardo Durán y entrada a Huizhil, teléfonos: 2400-597/ 4093-114 y otra agencia en la Av. Remigio Crespo Toral y Edwin Sacoto, a una cuadra de la Feria Libre, teléfono 4024-832 cuenta con 3730 socios hasta diciembre del año 2009 y sigue creciendo.

Se creó la Cooperativa con la finalidad de brindar servicios financieros y no financieros alternativos en la comunidad de Baños con alta calidad, excelente atención, equidad, transparencia y honestidad.

1.1.2 RUMBO ESTRATÉGICO

1.1.2.1 MISIÓN:

La misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” Cía. Ltda. Como entidad popular sin fines de lucro, brinda servicios financieros y no financieros en la comunidad de Baños con alta calidad, excelente atención, equidad, transparencia, honestidad, buscando la sostenibilidad institucional; sin perder de vista al ser humano, promoviendo las capacidades locales y la superación familiar.

1.1.2.2 VISIÓN:

La **Visión** de la Cooperativa “BAÑOS” Cía. Ltda. Es la institución financiera popular más importante de la parroquia por ser sólida y eficiente, brinda servicios financieros



y no financieros alternativos para mejorar la calidad de vida de sus socios y la población, impulsando la identidad cultural, el respeto al medio ambiente y el desarrollo social.

1.1.2.3 VALORES:

La Cooperativa “BAÑOS” cía. Ltda. Se rige a los siguientes valores:

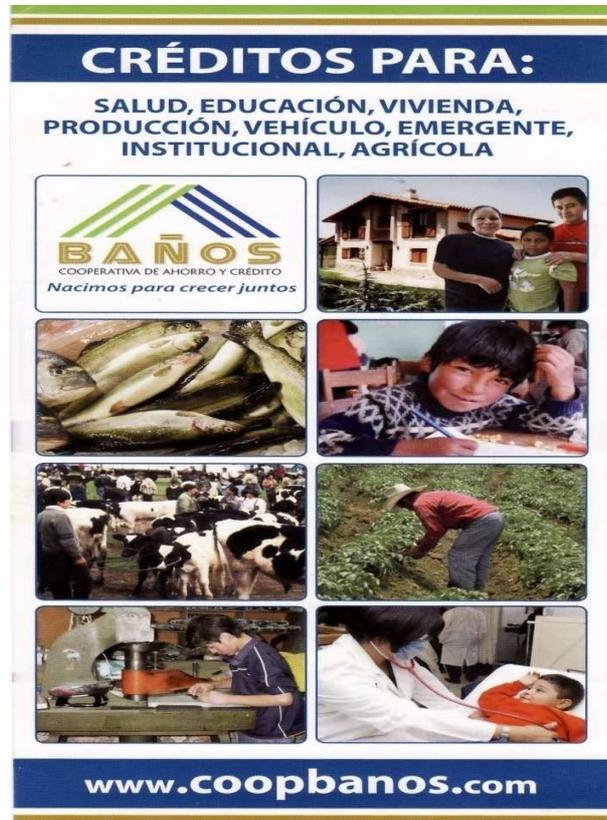
- Solidaridad
- Honestidad
- Lealtad
- Equidad
- Transparencia

1.1.3 SERVICIOS QUE OFRECE:

Su objetivo es prestar servicios de ahorro y crédito y establecerse como una de las principales cooperativas del Austro Ecuatoriano.

Su principal actividad se sustenta en la prestación de servicios en ahorros a la vista, ahorros a plazo fijo con tasas de interés competitivas; créditos para salud, educación, vivienda, producción, vehículo, emergente, institucional, agrícola, así como atención médica gratuita, fondo mortuario, ayuda social; también realiza cobros especiales de SOAT, ETAPA, CENTRO SUR.

Los porcentajes anuales estipulados para vivienda es del 12%, Consumo 17%, Producción 15%, Microcrédito 18%

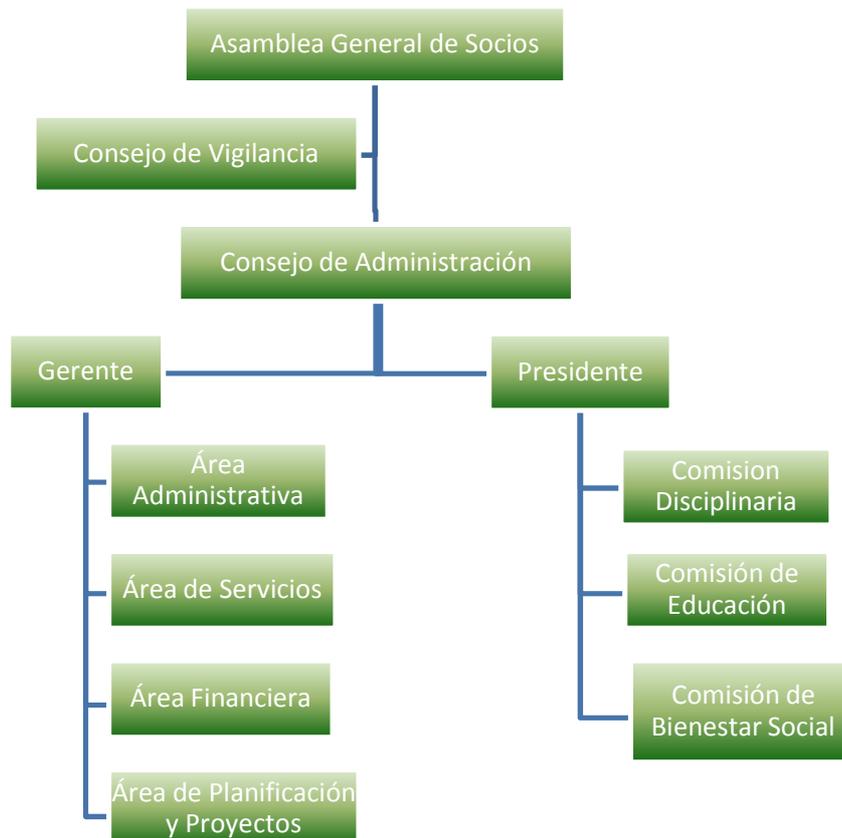


1.1.4 FINANCIAMIENTO:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños inició con un capital de \$ 4000 y \$25 por certificado de aportación; el edificio donde desarrolla sus actividades diarias es arrendado al igual que la sucursal, cuyo monto asciende a \$ 1000 mensuales \$700 y \$300 respectivamente, también posee un vehículo arrendado utilizado para los trámites de mensajería y custodia del dinero a depositar cuyo costo es de \$250 mensuales.



1.1.5 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE FUNCIONAMIENTO



FUNCIONES:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Baños” Cía. Ltda. Está conformado por:

ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS

Es la máxima autoridad de la Cooperativa, sus resoluciones son obligatorias para todos, sesionará en el día, hora y lugar de la convocatoria con la mitad más uno de sus socios, se reunirá 2 veces al año en forma ordinaria y extraordinaria en cualquier momento, está integrado por todos los socios de la cooperativa.



EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es responsable de la administración general de la Cooperativa. Está integrado por los miembros elegidos en la Asamblea General Ordinaria. Es responsable de elaborar los reglamentos internos, orgánico funcional, de crédito y demás normas, duran 2 años en sus funciones.

EL CONSEJO DE VIGILANCIA

Fiscaliza al Consejo de Administración, a la Gerencia y demás estamentos de la cooperativa, sesiona 2 veces al mes, informa a la Asamblea General sobre el cumplimiento del presupuesto de los planes operativos y aplicación obligatoria a la gestión del Consejo de Administración y del Gerente.

PRESIDENTE

Preside el Consejo de Administración que también lo será de la Cooperativa, es el vocero institucional de las políticas y objetivos generales es responsable de velar por la armonía de todos y cada uno de los organismos y socios de la cooperativa convoca y preside las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración. Informar a la Asamblea General sobre la marcha de la Cooperativa, participar en las reuniones de comisiones por lo menos una vez.

COMISIÓN DISCIPLINARIA

Será encargada de normar y proponer sobre multas y sanciones de socios y miembros de los estamentos de la cooperativa, valores que conformarán el capital social de la cooperativa.



COMISIÓN DE EDUCACIÓN

Es responsable de la capacitación a los socios, presentar un plan anual y con costos para educación que debe presentarse al Consejo de Administración para su aprobación.

COMISIÓN DE BIENESTAR SOCIAL

Estudiar y solucionar los problemas sociales de la Cooperativa y los miembros de la misma, presentará un plan anual de actividades al consejo de administración para su aprobación.

GERENTE

Es nombrado por el Consejo de Administración, sea o no socio de la cooperativa, es el representante legal y el administrador general de la cooperativa, responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, proponer al Consejo de administración las políticas que permitan la operatividad eficiente de la cooperativa.

ÁREA ADMINISTRATIVA

Constituida por el personal que labora en la institución, se elabora perfil de funciones de cada miembro que labora en la cooperativa, con sus atribuciones y alcance de sus responsabilidades, elabora y propone políticas de funcionamiento administrativo ejecuta la administración de la cooperativa conjuntamente con Gerencia.

ÁREA DE SERVICIOS

Propiciar el desarrollo local de la población, mejorar la calidad de vida de los usuarios de la cooperativa, otorgar Créditos, Servicios de Salud gratuito, cobro de servicios básicos: luz, agua, teléfono, asesoría económica a las inversiones de socios.

ÁREA FINANCIERA

Cumple con normas y procedimientos contables vigentes, ejecuta las transacciones económicas de la cooperativa, presenta Estados Financieros a los



organismos competentes es responsable de la información y respaldos de la situación financiera de la Cooperativa. Analiza nuevas alternativas financieras para la cooperativa, elaborar el presupuesto anual de la cooperativa.

ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS

Elabora estudios de factibilidad en cada caso requerido, presenta a Gerencia un plan estratégico a corto, mediano y largo plazo, responsable del monitoreo y coordinación con las diversas acciones de la Cooperativa, asesoría técnica a las inversiones realiza evaluación económica y social de proyectos. Propone la viabilidad o no de proyectos, bases fundamentadas.



CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

2.1.1 AUDITORIA DE GESTIÓN

“La auditoria operacional es un amplio examen y una evaluación de las operaciones del negocio con el fin de informar a la administración si las diversas operaciones se llevan a cabo o no de manera que cumplan con las políticas establecidas dirigidas hacia los objetivos de la administración. En la auditoria está incluida la evaluación del uso eficiente de los recursos tanto humanos como físicos así como una evaluación de varios procedimientos de operación. La auditoria también debe incluir recomendaciones de soluciones a problemas y métodos para aumentar la eficiencia de las utilidades.”¹

PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORIA

Una vez elaborada la orden de trabajo procedemos a la realización de la planificación estratégica del examen.

2.1.2 PROCESO DE AUDITORIA

2.1.2.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL EXAMEN.

La planificación estratégica del examen consiste en definir un conjunto de objetivos y propósitos, la metodología o estrategias que vamos a utilizar para alcanzarlos, a más de especificar los recursos con que contamos. La planificación responde a las preguntas:

¿Qué?, ¿Cómo? y ¿Con qué?

¹ COOK,j.w.y WINKLE, g. m. Auditoria, página 401-402



2.1.2.2 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

“Es la fase que permite al auditor recopilar, acumular y actualizar información y conocimientos de la empresa y del sistema a auditar, con el propósito de determinar su normatividad con relación a aspectos importantes; así mismo se determinará parámetros de conducta, procesos que se siguen, áreas en que se divide y planes estratégicos. La información recopilada debe ser suficiente, de fácil comprensión y a fin al campo de utilización para el auditor”.²

Del Conocimiento Preliminar se derivan las siguientes actividades:

Visita de Observación Entidad

Tiene por objeto observar directamente a través de una revisión del área física donde se desarrolla el trabajo de la organización, para conocer las condiciones laborales y el clima organizacional imperante.

El auditor debe familiarizarse con la operación u operaciones que revisará dentro del contexto de la empresa que está auditando. Durante este proceso es lógico que el auditor entre en contacto con los diversos funcionarios y empleados que manejan directamente la operación y que, mediante entrevistas informales conozca de ellos tanto características específicas como problemas de la operación misma.

Recopilación de Información

Esta tarea debe enfocarse en el registro de todo tipo de hallazgo y evidencia que haga posible su examen objetivo, pues de otra manera se puede incurrir en errores de interpretación que causen retrasos u obliguen a recapturar la información, reprogramar la auditoría o, en su caso suspenderla.

Asimismo, se debe aplicar un criterio de discriminación, siempre basado en el objetivo de la auditoría, y proceder continuamente a su revisión y evaluación para mantener una línea de acción uniforme.

Revisión de Archivos

Este aspecto de la auditoría implica localizar, seleccionar y estudiar la documentación que puede aportar elementos de juicio a los auditores. Las fuentes

² WHITTINGTON, o. ray, PANY, kurt. Auditoría un Enfoque integral 2003, edit. Mc Graw Hill, Colombia



documentales básicas a las que se puede acudir son: normativa, administrativa, mercado, ubicación geográfica, estudios financieros, situación económica, comportamiento del consumidor.

a) Normativa.

- Acta Constitutiva
- Ley que ordena la creación de la Organización
- Reglamento interno
- Reglamentación Específica
- Tratados y convenios
- Decretos y Acuerdos
- Normas (Nacionales e Internacionales)
- Oficios Circulares.

b) Administrativa.

- Organigramas
- Manuales administrativos
- Sistema de Información y Certificación
- Cuadros de distribución del trabajo
- Estadísticas de trabajo
- Plantilla de Personal
- Proyectos estratégicos
- Inventarios de mobiliario y Equipo
- Sociogramas
- Redes para el análisis lógico de problemas
- Indicadores financieros y de gestión
- Estudios de mejoramiento
- Auditorías administrativas previas

c) Mercado.



Productos o Servicios

- Áreas
- Población
- Ingresos
- Factores limitantes

Comportamiento de la demanda

- Situación actual
- Características
- Situación Futura (proyectada)

Comportamiento de la Oferta

- Situación actual
- Análisis del Régimen de Mercado
- Situación futura (Previsible)
- Determinación de precios

d) Ubicación Geográfica

- Localización
- Orden del espacio interno
- Características del terreno
- Cercanía con el mercado (clientes)
- Distancias y costos de transporte
- Alternativas de conexión con unidades nuevas
- Justificación en relación al tamaño y procesos

e) Estudios financieros

- Recursos financieros para inversión
- Análisis y proyecciones financieras
- Programas de financiamiento
- Evaluación financiera
- Creación de valor



f) Situación económica

- Sistema económico
- Naturaleza y ritmo del desarrollo de la economía
- Aspectos sociales
- Variables demográficas
- Relaciones con el exterior

g) Comportamiento del Consumidor

- Cultura
- Estratos sociales o nivel socioeconómico
- Grupos de referencia y convivencia
- Familia
- Ciclo de vida del consumidor
- Factores internos de influencia (percepción, aprendizaje y motivación)

FODA

Debe enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito de su negocio. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno.

FORTALEZAS:

- ✓ Buena calidad de los productos elaborados
- ✓ Experiencia de los trabajadores
- ✓ Proceso semiautomático de la producción
- ✓ Buen ambiente del trabajo

OPORTUNIDADES:

- ✓ Adquisición de nueva tecnología para mejorar su proceso
- ✓ Elaboración de productos propios
- ✓ Capacitación sobre nuevas técnicas de trabajo

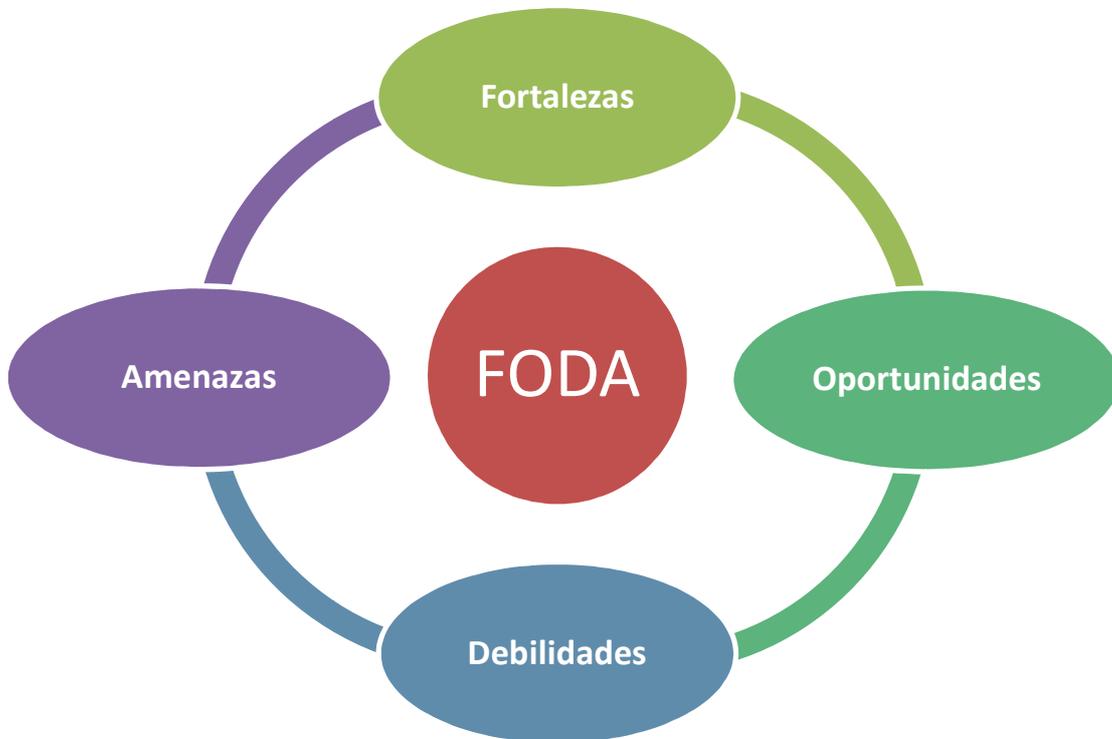


DEBILIDADES:

- ✓ Liderazgo paternalista
- ✓ No cuenta con manuales de procedimientos y de organización
- ✓ No se cuenta con políticas
- ✓ Pérdida de tiempo por comunicación informal

AMENAZAS:

- ✓ Tipo de cambio
- ✓ Inflación
- ✓ Inasistencia de los trabajadores
- ✓ Mala calidad del servicio
- ✓ Fallas de corriente eléctrica (no se cuenta con planta generadora de emergencia)



Evaluación del Sistema de Control Interno

Controles orientados a evaluar asuntos administrativos. Las hojas narrativas y la flujo diagramación también son herramientas válidas para evaluar el control interno y el auditor interno está familiarizado con estas metodologías.

En esta fase es importante la identificación de puntos fuertes y puntos débiles así como el control clave.

CONTROL INTERNO:

En un sentido amplio, se define como 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:

- ✚ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✚ Fiabilidad de la Información financiera



- ✚ Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables

Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

2.1.2.3 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.

“Es un conjunto de actividades encaminadas a evaluar el control interno, calificar el riesgo, identificar las áreas críticas y establecer el enfoque del examen”.³

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

Revisión y análisis de la información antes obtenida, para determinar de mejor manera los componentes a evaluarse en el Sistema de Control Interno y para la planificación de la auditoría de gestión.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE:

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí:

- ❖ Ambiente Interno
- ❖ Establecimiento de Objetivos
- ❖ Identificación de Eventos
- ❖ Evaluación de riesgos
- ❖ Respuesta a los Riesgos
- ❖ Actividades de control
- ❖ Información y comunicación
- ❖ Supervisión (Monitoreo)

AMBIENTE INTERNO:

Se refiere al medio ambiente en que se desenvuelve la entidad, con su filosofía empresarial, los atributos del personal especialmente su integridad, valores éticos y profesionalismo con el cual trabajan.

³ Contraloría General del Estado. Manual de Auditoría de Gestión. Corporación Ed i-Ábaco Cía. Ltda.



ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS:

Identifica el proceso de establecer objetivos como un componente esencial de control interno.

Los aspectos claves son:

- Como se seleccionan tales objetivos
- Cómo se decide acerca de su viabilidad
- Cómo se monitorea su progreso

IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS:

La Dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito.

Cuando identifica los eventos la Dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades en el contexto del ámbito global de la organización.

EVALUACIÓN DE RIESGOS:

La entidad debe conocer los riesgos que le amenazan o afectan y afrontarlos con una estrategia que permita mitigar su impacto.

RESPUESTA A LOS RIESGOS:

Define la estrategia gerencial para mitigar los riesgos, desde un punto de vista mucho más general y estratégico que una lista detallada de controles a aplicar.

Típicamente tales estrategias son:

Terminar con el riesgo.

Reducir el riesgo.

Aceptar el riesgo.

Pasar el riesgo.

ACTIVIDADES DE CONTROL:

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que llevan a cabo las instrucciones de la dirección. Hay actividades de control en toda la organización, a



todos los niveles y en todas las funciones; en estas incluyen aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y otras.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

Toda entidad requiere un sistema de información gerencial para la toma de decisiones y una fluida comunicación entre sus departamentos y personal. El método COSO da mucha importancia a este subsistema.

SUPERVISIÓN (MONITOREO):

Todo el proceso de control interno debe ser permanentemente supervisado con el fin de tomar medidas correctivas de manera oportuna con el fin de reaccionar rápidamente y cambiar según las circunstancias.

ELABORACIÓN DEL PLAN Y PROGRAMAS:

Un **programa de Auditoría** es una lista detallada de los procedimientos de auditoría que deben realizarse en el curso de la auditoría como parte de una planificación adelantada de una auditoría, se desarrolla un programa de auditoría tentativo. Este programa tentativo, sin embargo exige modificaciones frecuentes, a medida que avanza la auditoría

Un **Plan de Auditoría** es una visión general del contrato, que esboza la naturaleza y las características de las operaciones del negocio del cliente y la estrategia de auditoría global.

2.1.2.4 EJECUCIÓN:

“En esa etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.”⁴

⁴ Contraloría General del Estado. Manual de Auditoría de Gestión. Corporación edi-Ábaco Cía. Ltda.



APLICACIÓN DE PROGRAMAS:

MUESTREO DE AUDITORÍA

Es el proceso de seleccionar un grupo de elementos (llamados la muestra) a partir de un grupo grande de elementos (llamado la población o campo), y de utilizar las características de la muestra para sacar conclusiones sobre las características de la población completa de elementos.

El supuesto implícito es que la muestra permitirá a los auditores efectuar inferencias precisas sobre la población.

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

A medida que el tamaño de la muestra aumenta, tanto el riesgo de muestreo como la tolerancia de riesgo de muestreo disminuyen. En otras palabras cuanto más pequeña sea la tolerancia del riesgo de muestreo o el riesgo de muestreo deseado por los auditores, más grande será la muestra requerida.

De importancia básica para el muestreo de auditoría es el riesgo de muestreo.

RIESGO DE MUESTREO: Este es el riesgo de que la conclusión de los auditores con base en una muestra pueda ser diferente de la conclusión a la cual llegarían si examinara todos los elementos de la población total. Existe riesgo tanto en la aplicación de pruebas de control y sustantivas.

MÉTODOS MÁS UTILIZADOS:

SELECCIÓN AL AZAR:

Cuando se utiliza una selección de muestra al azar, los auditores seleccionan los elementos de la población en forma arbitraria, pero sin un sesgo consciente.

SELECCIÓN SISTEMÁTICA:

Esta técnica incluye la selección de cada enésimo elemento en la población que sigue uno o más puntos de iniciación aleatoria.

SELECCIÓN EN BLOQUE:

Una muestra en bloque consiste en seleccionar todos los elementos bien sea por un período, secuencia numérica o secuencia alfabética.



PREPARACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO:

PAPELES DE TRABAJO:

Son los registros en donde se describen las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, información obtenida y las conclusiones a las que se llega.

Estos papeles proporcionan el soporte principal que en su momento, el auditor incorporará en su informe, ya que incluyen observaciones, hechos y argumentos para respaldarlos; además apoya la ejecución y supervisión del trabajo. Debe formularse con claridad y exactitud, considerando los datos referentes al análisis, comprobación, opinión y conclusiones sobre los hechos, transacciones o situaciones detectadas.⁵

ORGANIZACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO:

Generalmente los auditores mantienen dos archivos de papeles de trabajo para cada cliente:

ARCHIVOS CORRIENTES:

El informe de los auditores para un año particular está apoyado por los papeles de trabajo contenidos en los archivos del año bajo revisión. Estos papeles de trabajo están acompañados por los balances de prueba de trabajo y los asientos de ajuste y reclasificación.

ARCHIVOS PERMANENTES:

El archivo permanente cumple tres propósitos:

1. Refrescar la memoria de los auditores en los renglones aplicables durante un período de muchos años.
2. Proporcionar a los nuevos miembros del personal un resumen rápido de las políticas y de la organización del cliente; y
3. Conservar los papeles de trabajo de los renglones que muestran relativamente pocos cambios o ningún cambio, eliminando así la necesidad de su preparación año tras año.

⁵ BENJAMÍN, Enrique, *Auditoría Administrativa*, 2000, Edit. Litográfica Ingramex, México.



MARCAS DE AUDITORIA

Son símbolos utilizados por el auditor para señalar en sus papeles de trabajo el tipo de revisión y prueba efectuados. El uso de las marcas de auditoría reporta los siguientes beneficios

INDICADORES DE GESTIÓN:

Los indicadores son un elemento estratégico del proceso de evaluación de la forma de gestión organizacional, ya que permiten ordenar las acciones en relación con los resultados que se pretenden alcanzar, convirtiéndose en el marco de referencia para definir la jerarquía de los aspectos a auditar, establecer las prioridades de las acciones a analizar y precisar el valor de las cifras y comportamientos que se obtengan.

Su uso como sistema permite hacer comparaciones y proyectar retrospectiva o prospectivamente la información para generar alternativas altamente significativas para los procesos de toma de decisiones.

CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

- a) Cuantitativos y Cualitativos.
- b) De uso Universal.
- c) Globales, Funcionales y Específicos.



HALLAZGO POR COMPONENTE

HALLAZGO:

El hallazgo de auditoría es la descripción lógica, completa, ordenada y descriptiva de las desviaciones establecidas por el auditor como producto de la aplicación de pruebas selectivas con empleo de procedimientos o técnicas de auditoría.

Todo hallazgo debe contener los siguientes atributos:

CONDICIÓN:

Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad, o transacción.

CRITERIO:

Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas.

EFECTO:

Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. El efecto es especialmente importante para el auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta.

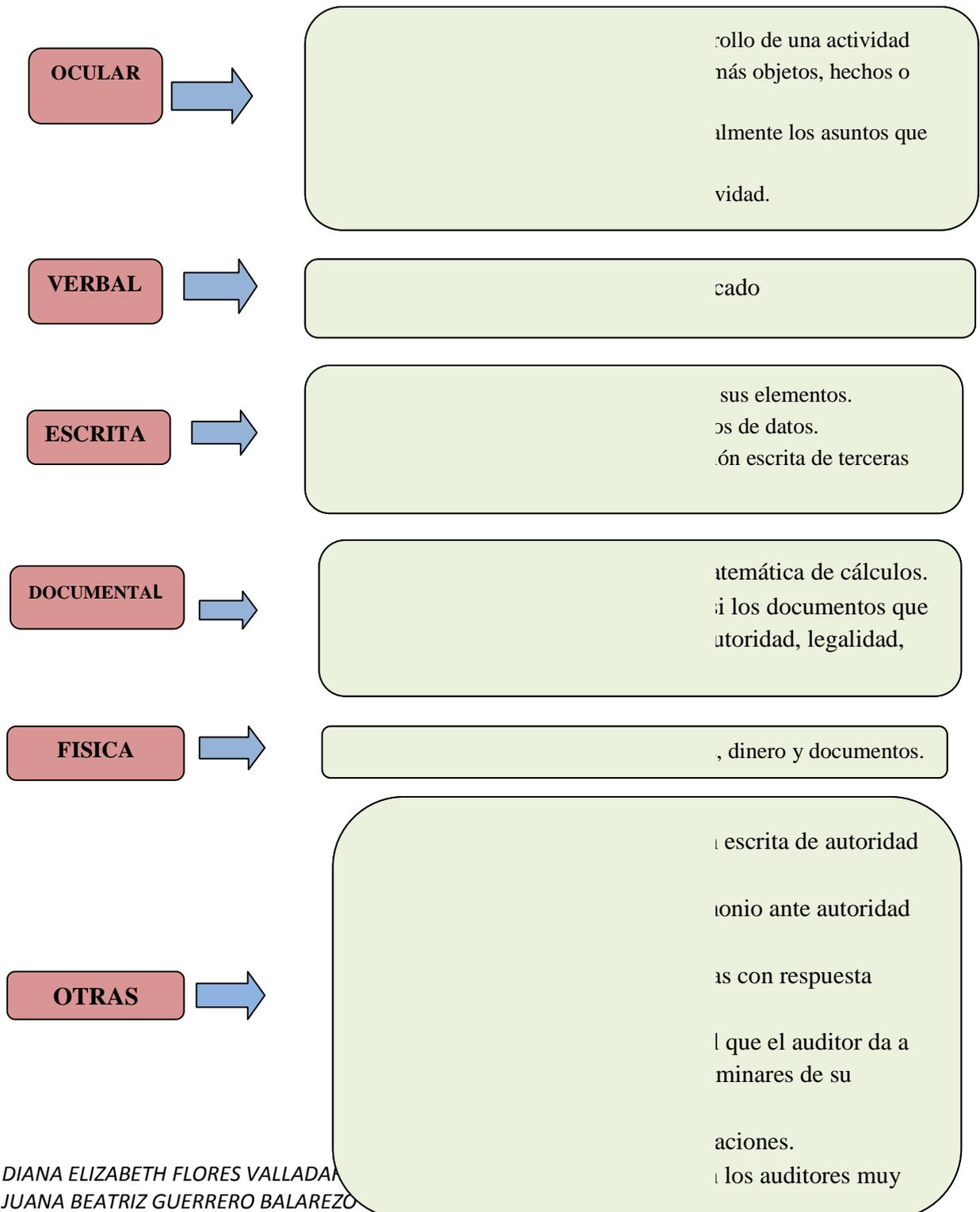
CAUSA:

Es la razón fundamental o razones fundamentales por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma.

TÉCNICAS DE AUDITORÍA:

Son métodos prácticos de investigación y prueba utilizados en forma común por la profesión para obtener evidencia.

Los organismos superiores de control y las contralorías de algunos países adoptaron y clasificaron las técnicas de la siguiente manera:





DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL INFORME:

REDACCIÓN DEL BORRADOR DEL INFORME:

El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor, en el cual presenta sus observaciones, conclusiones y recomendaciones.

Por esta razón el informe de auditoría cubre dos funciones básicas:

- Comunica los resultados de la auditoría de gestión.
- Persuade a la gerencia para adoptar determinadas acciones y, cuando es necesario llamar su atención, respecto de algunos problemas que podrían afectar adversamente sus actividades y operaciones.

Cada auditoría de gestión culmina en un informe por escrito que es puesto en conocimiento de la entidad auditada.

El Contenido del Informe define que la estructura del informe de auditoría de gestión es la siguiente:

- Síntesis gerencial.
- Introducción.
- Conclusiones.
- Observaciones y recomendaciones.

ENVIO DEL BORRADOR DEL INFORME A LA ENTIDAD AUDITADA

El borrador del informe de auditoría, redactado por el Jefe del equipo de auditoría y revisado por el supervisor asignado debe ser sometido a consideración del nivel gerencial correspondiente para su aprobación y posterior envío a la entidad auditada.

INFORME DE AUDITORÍA.

Es el producto terminado del trabajo realizado y frecuentemente es lo único que conocen los altos funcionarios de la empresa de la labor del auditor.

Su contenido debe enfocarse a mostrar objetivamente, en su caso, los problemas detectados en relación con la eficiencia operativa de la empresa y con los controles operacionales establecidos lo que coincide fundamentalmente con la finalidad del examen realizado. Este enfoque permitirá así mismo que de la solución dada a



dichos problemas surjan oportunidades que coadyuven al logro de mejoras en la eficiencia operativa y en última instancia, en la productividad.

CARACTERÍSTICAS DEL INFORME

- Significación: Los asuntos incluidos en el informe de auditoría de gestión deben ser de la suficiente significación como para justificar que sean informados y, para merecer la atención de aquellos a quienes van dirigidos.
- Utilidad y oportunidad.
- Exactitud y beneficios de la información sustentatoria: La exactitud se sustenta en la necesidad de ser justos e imparciales en el informe, asegurando a los usuarios del informe que su contenido es digno de crédito.
- Calidad de convincente.
- Objetividad y perspectiva.
- Concisión.
- Claridad y simplicidad.
- Tono constructivo.
- Organización de los contenidos del informe.
- Positivismo.

REDACCIÓN Y REVISIÓN DEL INFORME

La responsabilidad de la redacción del informe de auditoría es del auditor encargado aunque también comparten esta responsabilidad, los miembros del equipo de auditoría. la misma que, no sólo se limita a la redacción del informe, sino también se extiende a todos los aspectos relacionados con la sustentación documentaria de los juicios emitidos por el auditor.

EMISIÓN DEL INFORME FINAL:

Una vez que el informe ha quedado debidamente estructurado, el responsable de la auditoría debe convocar al grupo auditor para efectuar una revisión de su contenido.



En caso de que se detecte algún aspecto susceptible de enriquecer o clarificar, se deben realizar los ajustes necesarios para depurarlo. El informe final aprobado se hará del conocimiento de:

- ❖ Titular de la organización
- ❖ Órgano de Gobierno
- ❖ Órgano de Control Interno
- ❖ Niveles Directivos
- ❖ Mandos medios y nivel operativo.
- ❖ Grupos de filiación, corporativo (s) o sectorial (es)
- ❖ Dependencia Globalizadora (en el caso de Instituciones Públicas).

2.1.2.5 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

“Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada”.⁶

2.1.3 EVIDENCIA DE AUDITORÍA:

La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor.

Por tal motivo al reunirla se debe prever el nivel de riesgo, incertidumbre y conflicto que puede traer consigo, así como el grado de confiabilidad, calidad y utilidad real

⁶ Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión. Corporación edit-Ábaco Cía. Ltda.



que debe tener, en consecuencia, es indispensable que el auditor se apegue en todo momento a la línea de trabajo acordada, a las normas en la materia y a los criterios que surjan durante el proceso de ejecución.

La evidencia se puede clasificar en los siguientes rubros:

- * **Evidencia Física:** Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, fotografías, graficas, cuadros, mapas o muestras materiales.
- * **Evidencia Documental:** Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.
- * **Evidencia Testimonial:** Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoria.
- * **Evidencia Analítica:** Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y componentes.

Para que la evidencia sea útil y válida, debe reunir los siguientes requisitos:

- **Suficiente:** Debe ser necesaria para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del auditor.
- **Competente:** Debe ser consistente, convincente, confiable y haber sido validada.
- **Relevante:** Debe aportar elementos de juicio para demostrar o refutar un hecho en forma lógica y convincente.
- **Pertinente:** Debe existir congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoria.

2.1.4 RIESGO DE AUDITORÍA:

El riesgo de auditoría puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe.



El riesgo de auditoría está compuesto por distintas situaciones o hechos que, analizados en forma separada, ayudan a evaluar el nivel de riesgo existente en un trabajo en particular y determinar de qué manera es posible reducirlo a niveles aceptables.

El riesgo de auditoría comprende:

1) RIESGO INHERENTE:

Son aspectos aplicables exclusivamente al negocio o actividad del ente, independientemente de los sistemas de control desarrollados.

El riesgo inherente está totalmente fuera de control por parte del auditor. Difícilmente se pueden tomar acciones que tiendan a eliminarlo porque es propio de la operación del ente.

FACTORES QUE DETERMINAN EL RIESGO INHERENTE:

- La naturaleza del negocio del ente; el tipo de operaciones que se realizan y el riesgo propio de esas operaciones, la naturaleza de sus productos y volumen de transacciones.
- La situación económica y financiera del ente.
- La organización gerencial y sus recursos humanos y materiales, la integridad de la gerencia y la calidad de los recursos que el ente posee.

2) RIESGO DE CONTROL:

El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna.

Este tipo de riesgo también está fuera del control de los auditores, las recomendaciones resultantes del análisis y evaluación de los sistemas de información, contabilidad y control que se realicen van a ayudar a mejorar los niveles de riesgo en la medida en que se adopten tales recomendaciones.

FACTORES QUE DETERMINAN EL RIESGO DE CONTROL

- Los factores que determinan el riesgo de control están presentes en el sistema de información, contabilidad y control.



- La existencia de puntos débiles de control implicaría “a priori” la existencia de factores que incrementan el riesgo de control y al contrario puntos fuertes de control serian factores que reducen el nivel de este riesgo.

3) RIESGO DE DETECCIÓN:

Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una exposición errónea que existe en un saldo de cuenta o clase de transacciones que podrían ser de carácter significativo, individualmente o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otros saldos o clases.

FACTORES QUE DETERMINAN EL RIESGO DE DETECCIÓN.

Los factores que determinan el riesgo de detección están relacionados con:

- La ineficacia de un procedimiento de auditoría aplicado.
- La mala aplicación de un procedimiento de auditoría, resulte este eficaz o no.
- Problemas de definición de alcance y oportunidad en un procedimiento de auditoría, haya sido bien o mal aplicado. Este factor se relaciona con la existencia de muestras no representativas.

2.1.5 PRUEBAS DE AUDITORÍA:

La prueba de auditoría es la manera o método que utiliza el auditor para establecer la veracidad o no de un hecho, actividad, proceso o afirmación. Las pruebas sirven para acumular evidencia suficiente y competente y son archivadas en los papeles de trabajo del auditor para sustentar sus aseveraciones. El conjunto de procedimientos de auditoría se denomina pruebas de auditoría. Las clases de pruebas que existen son:

PRUEBAS A LOS CONTROLES O DE CUMPLIMIENTO:

Determinan el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el funcionamiento de la estructura de control interno, obteniendo evidencia de



auditoría en cuanto al flujo de la documentación y sus controles inherentes. A su vez se subdividen en:

- a) **Pruebas para entender la estructura de Control Interno:** Las cuales evalúan en forma preliminar el grado de aplicación y la operación de los controles específicos.
- b) **Pruebas de Control:** Que determinan el grado de cumplimiento del diseño y operación de los controles específicos y determinan el riesgo de control evaluado.

PRUEBAS SUSTANTIVAS:

Sirven para verificar la razonabilidad de las afirmaciones administrativas: saldos de cuentas y operaciones. Se clasifican en:

- a) **Pruebas sustantivas de operaciones:** Determinan el nivel de confianza y corrección de la información de la entidad (saldos de cuentas y operaciones).
- b) **Pruebas Analíticas:** Consiste en la descomposición de una cuenta o actividad a fin de establecer relaciones, fluctuaciones y tendencias.
- c) **Pruebas de Detalle de Saldos:** Permiten probar errores o irregularidades en los saldos de las cuentas.

PROCEDIMIENTOS ANALÍTICOS:

Significa el análisis de índices y tendencias significativas incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que son inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de las cantidades pronosticadas.





CAPÍTULO III

“AUDITORIA DE GESTIÓN APLICADA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA LTDA”

En el capítulo III se detalla lo siguiente:

Orden de Trabajo.- Documento técnico administrativo que determina el inicio de un examen.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA

Al 20 de junio del 2010

ORDEN DE TRABAJO N° 001

Cuenca, 20 de junio del 2010

De: Econ. Rafael Patiño
GERENTE GENERAL DE LA “COOPBAÑOS”

Para: Srta. Beatriz Guerrero
JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA

Asunto:

Auditoría de Gestión aplicada a la cooperativa de ahorro y crédito “BAÑOS” Cía. Ltda.

Motivo del Examen:

De conformidad con lo acordado en la Asamblea General de Socios, se autoriza a las señoritas Juana Beatriz Guerrero Balarezo y Diana Elizabeth Flores Valladares realizar la Auditoría de Gestión aplicada a la cooperativa de ahorro y crédito “BAÑOS” Cía. Ltda. de la Ciudad de Cuenca, mediante oficio N° 0045 con fecha 16



de julio del 2010 como aplicación del trabajo de tesis para la obtención del título de contador público auditor.

OBJETIVO

Objetivo General:

Realizar una Auditoría de Gestión a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS”.
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2009. Para evaluar las actividades y establecer o mejorar la eficacia, eficiencia y economía de sus operaciones y el cumplimiento de los objetivos.

Alcance:

En este examen a la Cooperativa de ahorro y crédito “BAÑOS” Cía. Ltda. Evaluaremos la Gestión Administrativa referente a los Servicios de: Créditos y Cobranzas, Cobros especiales, Recurso humano, Normativa, Manual de Funciones.

Objetivos Particulares:

- ❖ Determinar si la metodología para la concesión de créditos satisface los requerimientos de los socios y contribuye a mantener la capacidad operativa de la empresa.
- ❖ Determinar si los procedimientos de cobro permiten la recuperación de los créditos dentro de los plazos establecidos y el correspondiente seguimiento, análisis y la toma de acciones en cuanto a la cartera vencida.
- ❖ Verificar si el sistema de Recursos Humanos de la entidad crea un ambiente de trabajo apropiado para el desarrollo de las capacidades del personal.
- ❖ Verificar si la Cooperativa está desarrollando sus actividades de acuerdo a la Normativa vigente.
- ❖ Constatar que el personal que labora en la Cooperativa cumple a cabalidad con el Manual de funciones.



EQUIPO DE TRABAJO:

NOMBRE	DENOMINACIÓN	TIEMPO
Sra. Diana Flores	Supervisor	90 d/h
Srta. Beatriz Guerrero	Jefe de Equipo	90 d/h

Otros Recursos:

- Suministros de Oficina.
- Recursos tecnológicos y monetarios.

Costo Aproximado:

La Auditoría a realizarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "BAÑOS" Cía. Ltda. No tiene ningún costo, puesto que es netamente con fines educativos para la obtención del título de contador público auditor.

Fecha de Terminación: 28 de Noviembre de 2010.

Atentamente,

Econ. Rafael Patiño.
GERENTE GENERAL



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación estratégica del examen consiste en definir un conjunto de objetivos y propósitos, la metodología o estrategias que vamos a utilizar para alcanzarlos, a más de especificar los recursos con que contamos. La planificación responde a las preguntas:

¿Qué?, ¿Cómo? y ¿Con qué?

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL EXAMEN

Al 20 de junio del 2010

Examen:

Auditoría de Gestión aplicada a la cooperativa de ahorro y crédito “BAÑOS” Cía. Ltda.

Motivo del Examen:

Por Orden de Trabajo N° 001 con fecha 20 de junio del 2010 y por solicitud a Gerencia, según oficio N° 0045 con fecha 16 de julio del 2010 con cargo a imprevistos del plan anual de auditoría y como aplicación del trabajo de tesis para la obtención del título de contador público auditor.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Realizar una Auditoría de Gestión a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS”.
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2009, para evaluar las actividades y establecer o mejorar la eficacia, eficiencia y economía de sus operaciones y el cumplimiento de los objetivos.



Alcance:

En este examen a la Cooperativa de ahorro y crédito “BAÑOS” Cía. Ltda. Evaluaremos la Gestión Administrativa referente a los Servicios de: Créditos y Cobranzas, Cobros especiales, Recurso humano, Normativa, Manual de Funciones.

Objetivos Particulares:

- ❖ Determinar si la metodología para la concesión de créditos satisface los requerimientos de los socios y contribuye a mantener la capacidad operativa de la empresa.
- ❖ Determinar si los procedimientos de cobro permiten la recuperación de los créditos dentro de los plazos establecidos y el correspondiente seguimiento, análisis y la toma de acciones en cuanto a la cartera vencida.
- ❖ Verificar si el sistema de Recursos Humanos de la entidad crea un ambiente de trabajo apropiado para el desarrollo de las capacidades del personal.
- ❖ Verificar si la Cooperativa está desarrollando sus actividades de acuerdo a la Normativa vigente.
- ❖ Constatar que el personal que labora en la Cooperativa cumple a cabalidad con el Manual de funciones.

Metodología del Examen:

1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.- La planeación nos permite conocer en forma general a la empresa, adquirir conocimiento y obtener información básica para una evaluación progresiva de la gestión realizada para lograr los objetivos y metas previamente establecidos.

1.1 Planificación Preliminar.- Es la fase que permite al auditor recopilar, acumular y actualizar información y conocimiento de la Empresa y del sistema a auditar con el propósito de determinar su normatividad con respecto a aspectos importantes; así mismo se determinará parámetros de conducta, procesos que se siguen, áreas en que se divide y planes estratégicos.

1.1.1 Objetivos:

- Obtener y actualizar información y conocimientos de la empresa.



- Permitir al equipo de auditoría familiarizarse con las actividades adjetivas y sustantivas de la empresa.
- Evaluar el Sistema de Control Interno integral de la empresa.

1.1.2 Resultados

- Informe del Conocimiento Preliminar que es de uso exclusivo del equipo de auditoría.
- Formación del archivo del examen: corriente y permanente.
- Documentación e información útil para la Planificación.
- Formulación del programa de Planificación.

1.2 Planificación Específica.- Luego de obtener un conocimiento de la normatividad, estructura organizacional, estructura humana, las políticas y funciones y el entorno en el que se desenvuelve, esta fase estará orientada a la evaluación de la estructura del control interno.

1.2.1 Objetivos:

- Evaluar la estructura del Control Interno
- Evaluar y calificar el Riesgo de Auditoría
- Identificar las áreas críticas.
- Establecer el enfoque del Examen.
- Definir el Plan de Muestreo.

1.2.2 Resultados:

a) Para la Empresa:

Informe de Evaluación del Control Interno que permita a la empresa mejorar su funcionamiento.

b) Para el Auditor:

- El informe de la Planificación Específica
- Plan de Muestreo. Matriz de Calificación del Riesgo.
- Programas detallados de los exámenes de Auditoría.
- Papeles de Trabajo de la Planificación Específica



2. EJECUCIÓN.

Considerando los resultados de la fase anterior se estudiará las áreas críticas o las de riesgo, identificadas, para lo cual se aplicará procedimientos, técnicas o prácticas de auditoría en base al enfoque establecido en la planificación específica.

Se identificará y desarrollará los hallazgos, determinando sus atributos esto es: condiciones, criterios, causas, efectos, conclusiones y recomendaciones.

2.1 Objetivos:

- Aplicar las pruebas de auditoría basada en el enfoque y en los programas.
- Identificar y desarrollar los hallazgos del examen.
- Definir la estructura del informe.

2.2 Resultados:

- Los hallazgos con sus atributos.

3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

La comunicación de resultados es permanente durante el examen pero además, de los informes parciales que puedan emitirse, se preparará un borrador del informe que será conocido en una conferencia final y posterior a ese acto, la entrega del informe final.

3.1 Objetivos:

- Comunicar los resultados del examen.
- Emisión del Informe Final.

3.2 Resultados:

- Redacción del borrador del informe.
- Conferencia final, para la lectura del informe.
- Obtención de criterios de la entidad.
- Emisión del informe final.

4. TERMINOLOGIA

Socio: Persona que forma parte de una cooperativa y que se caracteriza por tener los mismos derechos que todos lo demás socios de la cooperativa, por



no responder personalmente de las deudas sociales a no ser que los estatutos establezcan lo contrario, por tener la obligación de participar en la actividad empresarial de la cooperativa, por tener la posibilidad de percibir un interés por su aportación al capital y por no participar directamente en los posibles excedentes del balance de fin de ejercicio.

Cubículo: Pequeño recinto, alcoba o pequeña oficina, utilizada para los cajeros.

Seguro de Desgravamen: protege a la institución, a los familiares, garantes y garantías de que, a su deceso, el saldo insoluto de la deuda quedará cancelado en su totalidad por la compañía de seguros y a su vez, los beneficiarios legales designados por el socio en la tarjeta de enrolamiento, recibirán un cheque por el valor que el socio haya pagado de su crédito hasta el momento de su muerte.

Estrategia: Es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización.

Cooperativa: Las cooperativas de crédito son sociedades constituidas con arreglo a la Ley, cuyo objeto social es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

Crédito Quirografario: son operaciones de crédito a corto plazo, con las cuales cubrir necesidades puntuales de liquidez que hayan surgido de forma imprevista, donde no son necesarias garantías específicas, únicamente la obligación de suscribir los pagarés necesarios para el reembolso de las cantidades percibidas más sus intereses, y claro está, hay que demostrar para la consecución de un Préstamo Quirografario, capacidad de pago del mismo, junto a una buena condición de solvencia tanto económica como moral.

Crédito Hipotecario: Los Créditos Hipotecarios son aquellos que se otorgan para la compra de una vivienda, terreno, construcción o ampliación de una propiedad a cambio de una hipoteca sobre el bien que se está adquiriendo, en



algunos casos se suele poner alguna segunda propiedad como garantía si el monto solicitado supera la capacidad de pago que puede demostrar el solicitante del crédito. Este tipo de crédito suele utilizarse para montos de dinero y plazos elevados, por ejemplo 40.000 dólares a 20 años, incluso para montos pequeños que superen el monto o plazo de un crédito personal.

Depósito a plazo fijo. El plazo fijo es una alternativa de inversión, que permite obtener un rendimiento conocido desde el inicio de la operación. El inversor realiza el depósito de x cantidad de dinero durante un plazo previamente establecido, durante ese tiempo el banco o institución financiera utiliza el dinero libremente, pero se compromete a pagarle al inversor al momento de devolverle el depósito una tasa de interés predeterminada. El compromiso asumido entre el inversor y el banco se documenta en un certificado de depósito que incluye: datos del inversor y del banco; el monto depositado; la tasa de interés; la fecha de constitución y vencimiento; y el monto final a cobrar. Con ese certificado el depositante puede, al finalizar el período preestablecido, retirar su dinero inicial más los intereses ganados. Por lo general, a mayor plazo y mayor monto depositado, mayor es la tasa que el banco está dispuesto a pagar.



5. PLAN DE MARCAS

⊙ Comparado

* Observado

< Rastreado

∩ Indagación

∞ Analizado

↔ Conciliado

€ Sin Respuesta

C+ Confirmado con Respuesta Positiva

C- Confirmado con Respuesta Negativa

√ Comprobado

Σ Cálculo

∅ Inspección

Δ Archivado.



6. PLAN DE ÍNDICES

Las abreviaturas a utilizarse en las hojas de trabajo de Auditoría para la COOPBAÑOS son las siguientes:

P/T.....	Papeles de Trabajo
AG.....	Auditoría de Gestión
Nº.....	Número
O/T.....	Orden de Trabajo
P.....	Planificación
PP.....	Planificación Preliminar
PPLI.....	Planificación Preliminar Normativa
PE.....	Planificación Específica
PEEO.....	Establecimiento de Objetivos
PEIE.....	Identificación de Eventos
PEER.....	Evaluación de Riesgos
PERR.....	Respuesta a los Riesgos
PEAC.....	Actividades de Control
PEIC.....	Información y Comunicación
PES.....	Supervisión
E.....	Ejecución
EAP.....	Aplicación de Pruebas
EPT.....	Papeles de Trabajo
EAF.....	Ejecución Administrativo y Financiero
ECJ.....	Ejecución Caja
EC.....	Ejecución Crédito
C.....	Comunicación de Resultados
PBI.....	Presentación del borrador del informe
CBC.....	Comunicación del borrador del informe
CRA.....	Comunicación de Resultados de Auditoría
CPR.....	Presentación de recomendaciones



I..... Informe

ICCR..... Informe, comentarios, conclusiones y recomendaciones.

IRG..... Resultados generales

7. EVALUACIÓN GLOBAL DEL RIESGO DE AUDITORÍA

En la Evaluación del Riesgo realizada a la COOPBAÑOS se ha detectado lo siguiente:

No se aplican todos los Indicadores de Gestión a todas las cuentas que integran los balances, que brinden información real que permita medir el cumplimiento de los objetivos considerándose para la empresa un Riesgo Inherente con un Nivel de Riesgo Alto.

8. RECURSOS HUMANOS

NOMBRE	DENOMINACIÓN	TIEMPO
Beatriz Guerrero Balarezo	Jefe de Equipo	300 d/h
Diana Flores Valladares	Supervisor	260 d/h

9. MATERIALES:

- Suministros de Oficina
- Recursos Económicos (dinero, transporte)
- Recursos Tecnológicos (Internet, Computador, Impresora)



10. CRONOGRAMA DE TIEMPO

PROCESOS	ETAP A	DESARROLL O	COMUNICACIÓ N DE RESULTADOS	TOTA L
FASES				
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	200 D/H	160 D/H	40 D/H	200 D/H
- <u>Planificación Preliminar</u>				
- Jefe de Equipo		50 D/H	20 D/H	70 D/H
- Supervisor	70 D/H			
- <u>Planificación Especifica</u>	40 D/H			
- Jefe de Equipo	30 D/H			
- Supervisor		110 D/H	20 D/H	130 D/H
	130 D/H			
	70 D/H			
	60 D/H			
EJECUCIÓN	290 D/H	230 D/H	60 D/H	290 D/H
- Jefe de Equipo	150 D/H			
- Supervisor	140 D/H			
CONCLUSIÓN	70 D/H	50 D/H	20 D/H	70 D/H
- Jefe de Equipo	40 D/H			
- Supervisor	30 D/H			
TOTAL	560	440	120	560



PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

En esta etapa se podrá obtener un conocimiento integral de los objetivos de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables. Además, de la Evaluación del Sistema de Control Interno de manera global.

A continuación se detalla la guía de planificación preliminar.



3.1.1 GUIA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR COOPBAÑOS CÍA LTDA.

No.	Procedimiento	Ref.	P/T	Fecha	Elaborado por
	Objetivos: Familiarizarse con el entorno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños y tener una breve visión de carácter general de la Organización, para desarrollar una estrategia que permita ejecutar la Auditoria y diseñar su enfoque.				
1	Procedimientos: <ul style="list-style-type: none">Realice un recorrido de visita a las instalaciones de la Cooperativa Baños y establezca su actividad principal.		PP/01		
2	<ul style="list-style-type: none">Mediante una entrevista al Gerente determine los objetivos, misión, visión, valores de la Cooperativa		PP/02		
3			PP/03		
4	<ul style="list-style-type: none">Mediante entrevista al gerente obtenga información acerca de las principales políticas que rigen para la Cooperativa.Visite las instalaciones de la Cooperativa y recopile información relacionada a los estatutos, reglamentos y manuales.		PP/04		
5	<ul style="list-style-type: none">Mediante entrevista al Jefe Administrativo y al jefe del departamento Legal conozca la Estructura organizativa y las principales funciones y responsabilidades del personal de la Cooperativa.		PP/05		
6	<ul style="list-style-type: none">Detecte las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del ambiente en el que se desarrolla la Cooperativa.		PP/06		
7	<ul style="list-style-type: none">Realice una entrevista al jefe de Créditos y obtenga información acerca de los requisitos necesarios para la otorgación de créditos, y más beneficios otorgados por la Cooperativa.		PP/07		
8	<ul style="list-style-type: none">Realice una entrevista al jefe de Créditos y obtenga información acerca del proceso para la recuperación o cobro de los créditos.		PP/08		



COOPBAÑOS CÍA LTDA.

Nº	Procedimientos	Ref.	P/T	Fecha	Elaborado por
9	<ul style="list-style-type: none">Realice una entrevista al jefe de Contabilidad y obtenga información respecto del proceso contable y del sistema utilizado para el registro de sus operaciones.		PP/09		
10	<ul style="list-style-type: none">Realice una entrevista al Jefe de Caja para conocer el proceso del manejo del efectivo.		PP/10		
11	<ul style="list-style-type: none">Realice una entrevista al jefe de Seguridad para conocer los procedimientos que se siguen en cuestiones de seguridad y el control de horarios del personal.		PP/11		
12	<ul style="list-style-type: none">Mediante una entrevista al Jefe Administrativo recopilar información sobre el sistema informático que poseen.		PP/12		
13	<ul style="list-style-type: none">Realice una entrevista al Presidente de la Cooperativa para conocer la situación económica y financiera de la misma y conocer la situación actual en relación con otras que realizan la misma actividad.		PP/13		
14	<ul style="list-style-type: none">Los tipos de créditos y cobros especiales que tenga la empresa para conocer.		PP/14		
15	<ul style="list-style-type: none">MontosTasasTiempoEstablecer que áreas están propensas a generar riesgos dentro de la Cooperativa		PP/15		



16	<ul style="list-style-type: none">• Elabore el Reporte de la Planificación Preliminar para obtener información general de la Cooperativa que nos permita la posterior elaboración de la guía de Planificación Específica.		PP/16		
ELABORADO POR: B.G SUPERVISADO POR: D.F		FECHA: 19/07/10 FECHA: 20/07/10			



3.1.2 INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Cuenca, 5 de agosto del 2010.

Por medio de la presente nos permitimos dar a conocer el reporte correspondiente a las actividades realizadas durante la Planificación Preliminar de la Auditoría efectuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” Cía. Ltda.

ACTIVIDAD:

Su principal actividad se sustenta en la prestación de servicios en ahorros a la vista, ahorros a plazo fijo con tasas de interés competitivas; créditos para salud, educación, vivienda, producción, vehículo, emergente, institucional, agrícola, así como atención médica gratuita, fondo mortuario, ayuda social; también realiza cobros especiales de SOAT, ETAPA, CENTRO SUR.

Además si sus familiares y amigos se encuentran en Estados Unidos y desean enviarle sus giros de dinero hacia el Ecuador pueden hacerlo fácilmente a través de la Cuenta del Banco del Pichincha número 4050622500 con el código: SWIFT PICHECEQ a nombre de COOPBAÑOS Ltda. e indicar el nombre del beneficiario.



Y para recepción de giros desde España puede hacerlo a través de la Agencia Caixa Catalunya.

MISIÓN:

La **misión** de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” Cía Ltda. Como entidad popular sin fines de lucro, brinda servicios financieros y no financieros en la comunidad de Baños con alta calidad, excelente atención, equidad, transparencia, honestidad, buscando la sostenibilidad institucional; sin perder de vista al ser humano, promoviendo las capacidades locales y la superación familiar.



VISIÓN:

La **Visión** de la Cooperativa “BAÑOS” Cía. Ltda. Es la institución financiera popular más importante de la parroquia por ser sólida y eficiente, brinda servicios financieros y no financieros alternativos para mejorar la calidad de vida de sus socios y la población, impulsando la identidad cultural, el respeto al medio ambiente y el desarrollo social.

VALORES:

La Cooperativa “BAÑOS” cía. Ltda. Se rige a los siguientes valores:

- Solidaridad
- Honestidad
- Lealtad
- Equidad
- Transparencia

APROBACION DE POLÍTICAS, ESTATUTOS Y REGLAMENTOS.

La elaboración y aprobación de políticas y procedimientos establecidos en la COOPBAÑOS CÍA. LTDA están bajo la responsabilidad del Gerente, quién propone al Consejo de administración las políticas que permitan la operatividad eficiente de la cooperativa.

La elaboración de los Estatutos es responsabilidad del Consejo de Administración y su aprobación es responsabilidad de la Junta General de Socios.

Dentro del estatuto de la Cooperativa podemos encontrar lo siguiente:

En el Título primero encontraremos la Constitución y Organización de la COOPBAÑOS, Título segundo: Principios que Regirán la Cooperativa; Título tercero: de los Socios; Título cuarto: Régimen Administrativo; Título cinco: Régimen Económico; Título Sexto: De las Operaciones de la Cooperativa; Título Séptimo: de la Contabilidad e Información Financiera; Título Octavo: Disolución y Liquidación; Título noveno: Disposiciones Generales.



Dentro del Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS Cía. Ltda. Podemos encontrar lo siguiente:

Título primero: De la Constitución y Organización; **Título Segundo:** De los Principios; **Título tercero:** De los Socios; **Titulo Cuarto:** De la Estructura Administrativa Interna con el detalle de los siguientes capítulos: Capítulo primero: De la Asamblea General de Socios; Capítulo Segundo: Del Consejo de Administración; Capítulo tercero: Del Presidente; Capítulo Cuarto: Del Secretario; **Título Quinto:** Del Consejo de Vigilancia; Capítulo sexto: Del Gerente; Capítulo Séptimo: De los Funcionarios y empleados; Capítulo Octavo: De las Comisiones; **Título Quinto:** Régimen Económico y financiero; Capítulo uno: De los Certificados de Aportación; Capítulo Dos: De las Operaciones de la Cooperativa; Capítulo tres: De los Créditos; Capítulo cuatro: De los resultados **Título Sexto:** De los Estímulos y Sanciones a los dignatarios y socios; Capítulo uno: De los estímulos; Capítulo Dos: De las sanciones; **Título séptimo:** De los servicios adicionales; **Título Octavo:** Del aniversario de la Institución; **Título noveno:** De la contabilidad e información financiera; **Título diez:** Disolución, liquidación y apertura de nuevas oficinas; **Título Decimoprimer:** Disposiciones generales.

Cada uno de los Reglamentos y Estatutos están claramente definidos por sus respectivos artículos correspondientes a cada título y capítulo.

OBJETIVOS:

- Promover el desarrollo socio-económico de sus integrantes y de la comunidad, mediante la prestación de servicios y conexos;
- Velar para que sus funciones se desarrollen en el marco de la Ley, los principios universales y la doctrina cooperativista;
- Otorgar créditos a sus miembros en conformidad al reglamento que para el efecto se establezca;
- Proporcionar una adecuada educación cooperativista a todos sus socios;
- Fomentar el ahorro de sus socios;



- Promover su relación y/o integración con otras entidades nacionales y/o extranjeras, en procura de mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento de la institución y del sistema cooperativo;
- Buscar fuentes de apoyo económico a nivel privado o estatal nacional y/o en el exterior, sin descuidar el sentido social para disponerlos al servicio de los socios para mejorar la calidad de vida de los mismos;
- Reciclar los recursos financieros dentro de la comunidad;
- Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social, económico y cultural de sus miembros en el marco de lo establecido en el Art. 63, 66 y 68 de la Ley General de Cooperativas y en el Art. 63 y 92 de su Reglamento; y,
- Los demás que beneficien a los socios siempre que no se opongan a las disposiciones de los cuerpos de ley vigentes.

NORMATIVA:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Baños” Cía. Ltda. Se rige a la siguiente normativa.

- Ley de Cooperativas
- Superintendencia de Compañías
- Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y mas normas aplicables a las empresas de este tipo
- Manual de políticas de la Cooperativa. (Estatutos, Reglamentos.)
Reglamento de Créditos
- Manual de Funciones para cada departamento y Empleado.
Manual de Caja
Manual de Control Interno



MANUALES:

FILOSOFIA Y FUNCION DEL AREA DE CAJA

Funciones Generales del Jefe de Caja:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y evaluar la gestión administrativa de área de cajas.

Relaciones de Coordinación:

- Gerencia
- Jefe de Área de Crédito
- Jefe del Área Administrativa y Financiera (Contabilidad)
- Jefe de Agencias o Ventanillas.

Funciones Generales de Tesorería.

Controlar los ingresos y egresos en relación al efectivo y valores.

Relaciones de Coordinación:

- Gerencia
- Jefe de Cajas
- Jefe del Área Administrativa y Financiera (Contabilidad)
- Jefe de Área de Crédito

Funciones de los Cajeros

Tiene el cargo de Recibidor/Pagador (Cajero) y nivel de auxiliar, el cual reporta a Jefe de Cajas y Tesorería.

Función Básica:

Atender los requerimientos cualquier transacción con caja que se procese por ventanilla de acuerdo a las políticas y procedimientos aprobados por la Gerencia.

FILOSOFÍA Y FUNCIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITOS

Las operaciones de crédito que realice la Cooperativa serán confidenciales y se mantendrán con la reserva del caso.

Función: Los Directivos y Administradores deberán garantizar a los socios tasas de interés y plazos para los créditos cada vez más convenientes de acuerdo a las



circunstancias institucionales y a los parámetros financieros vigentes de la economía nacional.

FILOSOFÍA Y FUNCIÓN DEL ÁREA DE CONTABILIDAD

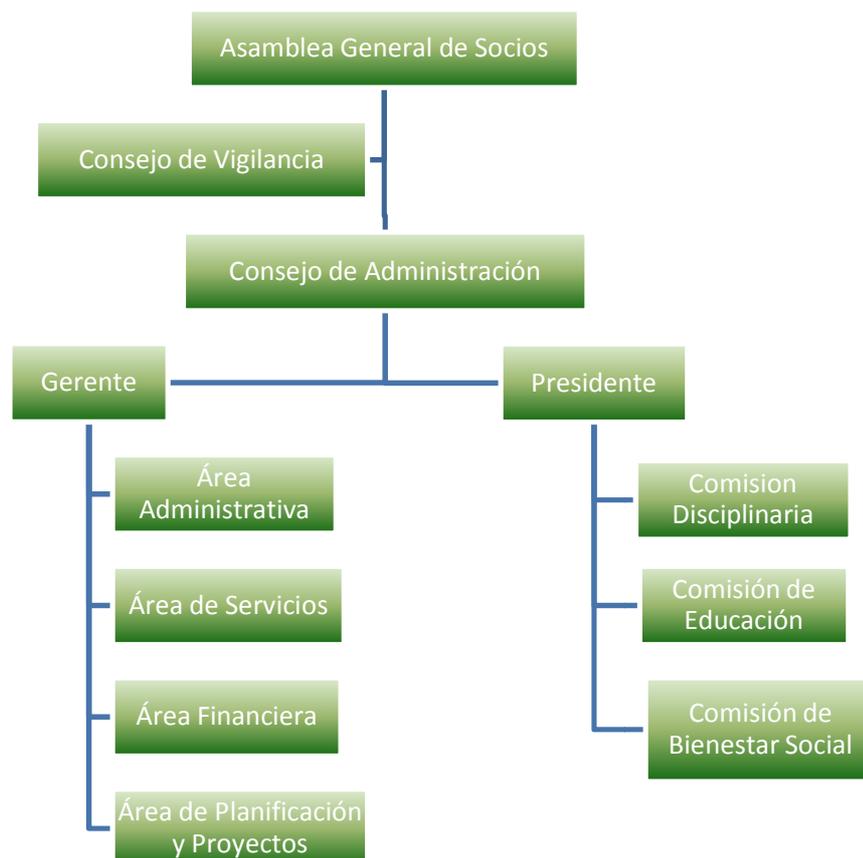
“Establecer, poner en marcha y mantener un sistema de contabilidad único y específico en la Cooperativa, a la vez que incorpore los principios de contabilidad generalmente aceptados”

Función: A más de las estipuladas en la normativa legal vigente para el caso, está obligada a facilitar a los socios la información respectiva que ellos soliciten sobre la situación financiera de la Institución, para lo que deberán dirigirse a la Gerencia General o al Presidente de la Institución.



ORGANIZACIÓN

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



FUNCIONES:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Baños" Cía. Ltda. Está conformado por:

ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS

Es la máxima autoridad de la Cooperativa, sus resoluciones son obligatorias para todos, sesionará en el día, hora y lugar de la convocatoria con la mitad más uno de sus socios, se reunirá 2 veces al año en forma ordinaria y extraordinaria en cualquier momento, está integrado por todos los socios de la cooperativa.



EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es responsable de la administración general de la Cooperativa. Está integrado por los miembros elegidos en la Asamblea General Ordinaria. Es responsable de elaborar los reglamentos internos, orgánico funcional, de crédito y demás normas, duran 2 años en sus funciones.

EL CONSEJO DE VIGILANCIA

Fiscaliza al Consejo de Administración, a la Gerencia y demás estamentos de la cooperativa, sesiona 2 veces al mes, informa a la Asamblea General sobre el cumplimiento del presupuesto de los planes operativos y aplicación obligatoria a la gestión del Consejo de Administración y del Gerente.

PRESIDENTE

Preside el Consejo de Administración que también lo será de la Cooperativa, es el vocero institucional de las políticas y objetivos generales es responsable de velar por la armonía de todos y cada uno de los organismos y socios de la cooperativa convoca y preside las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración. Informar a la Asamblea General sobre la marcha de la Cooperativa, participar en las reuniones de comisiones por lo menos una vez.

COMISIÓN DISCIPLINARIA

Será encargada de normar y proponer sobre multas y sanciones de socios y miembros de los estamentos de la cooperativa, valores que conformarán el capital social de la cooperativa.

COMISIÓN DE EDUCACIÓN

Es responsable de la capacitación a los socios, presentar un plan anual y con costos para educación que debe presentarse al Consejo de Administración para su aprobación.

COMISIÓN DE BIENESTAR SOCIAL

Estudiar y solucionar los problemas sociales de la Cooperativa y los miembros de la misma, presentará un plan anual de actividades al consejo de administración para su aprobación.



GERENTE

Es nombrado por el Consejo de Administración, sea o no socio de la cooperativa, es el representante legal y el administrador general de la cooperativa, responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, proponer al Consejo de administración las políticas que permitan la operatividad eficiente de la cooperativa.

ÁREA ADMINISTRATIVA

Constituida por el personal que labora en la institución, se elabora perfil de funciones de cada miembro que labora en la cooperativa, con sus atribuciones y alcance de sus responsabilidades, elabora y propone políticas de funcionamiento administrativo ejecuta la administración de la cooperativa conjuntamente con Gerencia.

ÁREA DE SERVICIOS

Propiciar el desarrollo local de la población, mejorar la calidad de vida de los usuarios de la cooperativa, otorgar Créditos, Servicios de Salud gratuito, cobro de servicios básicos: luz, agua, teléfono, asesoría económica a las inversiones de socios.

ÁREA FINANCIERA

Cumple con normas y procedimientos contables vigentes, ejecuta las transacciones económicas de la cooperativa, presenta Estados Financieros a los organismos competentes es responsable de la información y respaldos de la situación financiera de la Cooperativa. Analiza nuevas alternativas financieras para la cooperativa, elaborar el presupuesto anual de la cooperativa.

ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS

Elabora estudios de factibilidad en cada caso requerido, presenta a Gerencia un plan estratégico a corto, mediano y largo plazo, responsable del monitoreo y coordinación con las diversas acciones de la Cooperativa, asesoría técnica a las inversiones realiza evaluación económica y social de proyectos. Propone la viabilidad o no de proyectos, bases fundamentadas.



ANALISIS FODA





OTORGACIÓN DE CRÉDITOS:

REQUISITOS PAR OBTENER UN CRÉDITO QUIROGRAFARIO.

Deudor:

- Ser socio
- Llenar una solicitud.
- Tener depositado el 8% del monto solicitado con 15 días previos a la liquidación.
- Copia del RUC en caso de tener negocio propio.
- Documento que certifique sus ingresos (Rol de pagos, Certificado de Trabajo, Giros, Facturas).
- Copia de planilla de luz y del pago del predio (si tiene casa propia actualizada)
- Copia de la matrícula en caso de poseer vehículo.
- Copia del Certificado de votación socio y cónyuge.
- Copia a colores de la cédula del deudor y del cónyuge (si es casado).

Garantes:

- Copia a colores de la cédula del garante y del cónyuge (si es casado)
- Copia del certificado de votación garante y cónyuge.
- Copia del RUC en caso de tener negocio propio.
- Documento que certifique sus ingresos (Rol de pago, Certificado de Trabajo.)
- Copia de planilla de luz y del pago del predio (si tiene casa propia actualizada)
- Copia de la matrícula en caso de poseer vehículo.

NOTA: Los documentos presentados deben estar vigentes.

Los documentos de teléfono deben ser bases convencionales (no celular).

La solicitud debe llenarse con letra clara, legible y firmada.

REQUISITOS PARA OBTENER UN CRÉDITO HIPOTECARIO

- Ser socio
- Llenar una solicitud.
- Tener depositado el 8% del monto solicitado con 15 días previos a la liquidación.



- Copia del RUC en caso de tener negocio propio.
- Documento que certifique sus ingresos (Rol de pagos, Certificado de Trabajo, Giros, Facturas).
- Copia de planilla de luz y del pago del predio (si tiene casa propia actualizada)
- Copia de la matrícula en caso de poseer vehículo.
- Copia del Certificado de votación socio y cónyuge.
- Copia a colores de la cédula del deudor y del cónyuge (si es casado).
- Documento que certifique la Hipoteca (que sobrepase los \$300)



Garantes:

- Copia a colores de la cédula del garante y del cónyuge (si es casado)
- Copia del certificado de votación garante y cónyuge.
- Copia del RUC en caso de tener negocio propio.
- Documento que certifique sus ingresos (Rol de pago, Certificado de Trabajo.)
- Copia de planilla de luz y del pago del predio (si tiene casa propia actualizada)
- Copia de la matrícula en caso de poseer vehículo.

NOTA: Los documentos presentados deben estar vigentes.

Los documentos de teléfono deben ser bases convencionales (no celular).

La solicitud debe llenarse con letra clara, legible y firmada.

CATEGORIAS PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS:

CATEGORIA A: Créditos al día

CATEGORIA B: Mora de 1 a 30 días

CATEGORIA B: Mora de 31 a 60 días

CATEGORIA C: Mora de 61 a 120 días

CATEGORIA D: Mora de 121 días en adelante

BENEFICIOS QUE OTORGA LA COOPERATIVA.

Cuando se recibe el préstamo por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS Cía. Ltda. Tiene derecho a un seguro de desgravamen.

COMO FUNCIONA EL SEGURO DE DESGRAVAMEN.

Bajo este beneficio se ampara todos los préstamos que la Cooperativa concede a sus asociados, siendo su principal objetivo proteger a la institución, a los familiares, garantes y garantías de que, a su deceso, el saldo insoluto de la deuda quedará cancelado en su totalidad por la compañía de seguros y a su vez, los beneficiarios legales designados por el socio en la tarjeta de enrolamiento, recibirán un cheque por el valor que el socio haya pagado de su crédito hasta el momento de su muerte.

El socio deberá encontrarse al día en sus pagos para optar por este beneficio.



DOCUMENTOS NECESARIOS EN CASO DE SINIESTRO

Muerte por cualquier causa.

- ✓ Carta de aviso de siniestro.
- ✓ Declaración médica, copia autenticada de su (s) expediente (s) médico (s) completo (s).
- ✓ Copia de la cédula de ciudadanía del asegurado, o partida de nacimiento.
- ✓ Copias autenticadas de las cédulas de ciudadanía y/o partidas de nacimiento de los beneficiarios.
- ✓ Certificación notariada de cobro en caso de ser beneficiarios menores de edad.
- ✓ Copia autenticada de la posesión efectiva de herederos legales en caso de no constar los beneficiarios.
- ✓ Original o copia autenticada del Certificado de Defunción.
- ✓ Informe médico legal-autopsia. (en caso de muerte accidental).
- ✓ Tabla de amortización a la fecha de fallecimiento del asegurado.
- ✓ Contrato de mutuo.
- ✓ Parte policial (en caso de muerte accidental).
- ✓ Solicitud del crédito aprobado.

Incapacidad total y Permanente.

- ✓ Carta de aviso de siniestro.
- ✓ Declaración médica, copia autenticada de su (s) expediente (s) médico (s) completo (s).
- ✓ Copia certificada de la cédula de ciudadanía del asegurado, o partida de nacimiento.
- ✓ Certificado de Incapacidad / Invalidez total o temporal- CONADIS.
- ✓ Formulario de Reclamación.
- ✓ Copia de la Planilla de Aporte al IESS en los casos en que se requiera probar la dependencia laboral.



- ✓ Parte policial incluyendo examen de alcoholemia. (en caso de muerte accidental).
- ✓ Tabla de amortización a la fecha de ocurrencia de la incapacidad.
- ✓ Solicitud del crédito aprobado.

También ofrece otros beneficios tales como:

- atención médica gratuita,
- fondo mortuario,
- ayuda social

Cuando se recibe giros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS Cía. Ltda.

Obtiene los siguientes beneficios:

Rapidez

Recibirá su giro en menos de 48 horas de su envío.

Comodidad

La transferencia a su cuenta COOPBAÑOS se lo hace de manera inmediata.

Seguridad

Le permite contar con el respaldo de uno de los grupos financieros más grandes del país.

La recepción de dinero la realiza directamente a través de la Cooperativa Baños Ltda.

Integridad y confidencialidad de las transacciones realizadas.

RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS:

- ✓ Se realiza una notificación telefónica al socio para hacerle conocer la culminación del plazo del crédito otorgado.
- ✓ Posteriormente el agente de créditos le hará una visita al socio deudor para conocer la causa del incumplimiento y para solicitarle que se acerque a cancelar sus obligaciones.
- ✓ Si el socio pasa por alto las advertencias anteriores, el departamento legal de la Cooperativa iniciará las acciones pertinentes.



PROCESO CONTABLE:

Es el ciclo en el que se parte de los documentos fuente, tales como: facturas, notas de venta, roles de pago, planillas, actas, papeletas de retiro y depósito, entrega – recepción, etc.; los cuáles son llevados sistemáticamente a los registros contables tales como: Diario General Integrado, Mayor General, Mayores Auxiliares Patrimoniales y Presupuestarios, etc.

Cuya finalidad es la obtención de información financiera y presupuestaria constituida por: el Balance de Comprobación, el Estado de Situación Financiera, el Estado de Resultados de Gestión, El Estado de Flujos del Efectivo; información que será sometida a análisis para la consecuente toma de decisiones y finalmente se archiva la documentación.

PROCESO DEL MANEJO DEL EFECTIVO:

Depósitos:

- * Llenado de la papeleta de depósito (detalle de billetes o cheques) ó presentación de la libreta de ahorros, presentarse a ventanilla
- * Ingreso del número de la cuenta de la libreta de ahorros. (nos aparece los datos del cliente).
- * Ingreso del código de la papeleta de depósito
- * Ingreso de la transacción al sistema (SQL-ORACLE).
- * Se guarda la información en el sistema ó se lo imprime.

Retiros:

- * Llenado de la papeleta de retiros (detalle de los billetes) ó presentación de la libreta de ahorros, presentarse a ventanilla.
- * Ingreso del número de la cuenta de la libreta de ahorros. (nos aparece los datos del cliente).
- * Ingreso del código de la papeleta de retiro.
- * Ingreso de la transacción al sistema (SQL-ORACLE).



- * Se guarda la información en el sistema ó se lo imprime.

Nota:

Existe un límite de dinero para tener en caja, si sobrepasa este valor pasa a la caja fuerte de la cooperativa y si sobrepasa el límite de caja fuerte se procede al traslado de los valores al Banco del Pichincha o Banco del Austro.

SEGURIDAD Y CONTROL:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Baños” Cía. Ltda. Cuenta con los servicios que ofrece la empresa Mac Security Cía. Ltda. con guardias profesionales uniformados, armados, equipados con chaleco, equipo individual y equipo de radio comunicación en sistema Trunkin, monitoreados, supervisados y capacitados Permanentemente.

SISTEMA INFORMÁTICO UTILIZADO.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” cuenta con dos sistemas informáticos: El área administrativa de la Cooperativa utiliza el sistema Vimasystem y el área de créditos y de caja utilizan el sistema de ORACLE – SQL.

SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA COOPBAÑOS:

La Cooperativa de Ahorro y Créditos Baños Cía. Ltda. Mediante una entrevista al Gerente el Econ. Rafael Patiño, nos supo dar a conocer que a pesar de la crisis económica mundial, no ha afectado de manera significativa al Sistema financiero, puesto que si ha habido un crecimiento económico leve dentro de la Cooperativa, pero que tal vez esta situación cambie en años posteriores ya que un factor influyente son las remesas de los emigrantes del exterior, sobre todo si consideramos que alrededor del 40% de la población tiene familiares en el exterior, que realizan sus giros a través de la Cuenta del Banco del Pichincha número 4050622500 con el código: SWIFT PICHECEQ a nombre de COOPBAÑOS Ltda. e indicando el nombre del beneficiario Y para recepción de giros desde España puede hacerlo a través de la Agencia Caixa

En relación con otras instituciones dedicadas a la misma actividad existe un crecimiento de la Cooperativa Baños ya que hay agilidad en la otorgación de los



créditos, tasas de interés accesibles que se evidencia en el incremento del número de socios.

ÁREAS PROPENSAS A CONTRAER RIESGOS:

La Cooperativa de Ahorro y Créditos Baños Cía. Ltda. Dentro de las áreas que maneja, la más propensa a contraer riesgos es el área de Créditos y Cobranzas, ya que no hay ninguna dificultad en el otorgamiento de crédito a los socios con cartera A porque no tuvieron problemas de morosidad; lo que no sucede con los socios con cartera B, que si tuvieron problemas de morosidad por incumplimiento en el pago o por cualquier contingencia que se le haya presentado no cumplió a tiempo, para la Cooperativa es muy difícil otorgarle nuevamente un crédito pero no se le puede negar; corriendo el riesgo de no poder recuperar el crédito otorgado.

La demanda de créditos es muy alta que en ocasiones sobrepasa el nivel de créditos establecidos del que se dispone.

TIPOS DE CRÉDITOS Y COBROS ESPECIALES:

Tipos de Créditos que ofrece la Cooperativa Baños.

CRÉDITOS	TASAS
Consumo	17%
Comercio	15%
Microcrédito	18%
Vivienda	11%
Productivo	15%
Emergentes	17% hasta \$500 máximo 3 meses 22% mayor a \$500 crédito solución capital de trabajo



COBROS ESPECIALES:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” realiza cobros especiales como:

- SOAT
- ETAPA
- CENTRO SUR.

Los créditos por su destino se clasifican en:

- a) **Crédivivienda** que son aquellos que se otorgan para financiar mejorar la estructura de la vivienda, construcción, refacción, planos estudios. Compra de terrenos y mejoras
- b) **Crédiagro**, que son los destinados para la producción agrícola, forestación, compra y mejora de hatos ganaderos, animales menores, maquinaria, sistema de riego, abonos, cercas, servicios veterinarios y otros complementarios.

MONTOS	TIEMPO
De \$500	12 meses
De \$501 a \$1000	18 meses
De \$1001 a \$1500	24 meses
De \$1501 a \$2000	36 meses
De \$2001 a \$3000	36 meses
De \$4000 a \$5000	48 meses
De \$5001 a \$15000	60 meses

- c) **Crédiestudio**, que son los concedidos para estudios primarios, secundarios, universitarios, postgrado y maestría.
- d) **Credinversion**.- que son los concedidos para restaurantes, servicios de comunicación, balnearios, hoteles, transporte, artesanías, promoción y difusión, turística, servicios complementarios, microempresas.
- e) **Credihogar**.- que son los concedidos para compra y mantenimiento vehículo, electrodomésticos, bienes muebles, computadoras, adecuaciones, viajes, vacaciones, ropa y servicios básicos.



- f) **Crediemergente**.- que son los concedidos para salud, negocios, otros de urgencia justificada

Por su naturaleza los créditos la cooperativa. Podrán ser:

Créditos Ordinarios, que son aquellos cuya concesión se basa en los procedimientos y métodos corrientes de calificación y aprobación.

Créditos Especiales, son aquellos que deberán ser atendidos en forma ágil y prioritaria, para dar solución oportuna a necesidades financieras urgentes de los socios; y se clasifican en:

Créditos Emergentes, se tramitarán en máximo de 24 horas, y su monto no será superior a los 3000 dólares, estarán destinados a cubrir situaciones de carácter impostergable, debidamente comprobadas. Con un plazo máximo de 60 días a la tasa de interés establecida para este tipo de crédito.

Créditos micro empresariales, se caracterizan por estar orientados a la producción y los montos están en relación con la actividad productiva. Su aprobación es competencia exclusiva del Comité de Créditos.

Créditos de línea abierta para Socios Clase A, que son los que están orientado a los socios calificados como tipo A, sobre la base de su experiencia crediticia, solvencia y garantías, cuyo perfil de riesgo es 0 %, será calificada previamente su capacidad de endeudamiento, pudiendo ser inmediata la entrega del crédito, en este caso el socio deberá tener una hipoteca abierta a favor de la Cooperativa. La calificación de socio A, 0% riesgo, no excluye la responsabilidad

del oficial de crédito a determinar la capacidad actualizada de endeudamiento e identificación de riesgos.

Créditos Automáticos, se concederán cuando el socio requiera un préstamo inferior a sus depósitos a plazo fijo.



Esperamos que el presente informe sirva de información para el desarrollo de la Auditoría de Gestión aplicada a la COOPBAÑOS.

Atentamente:

.....

Beatriz Guerrero

JEFE DE EQUIPO

.....

Diana Flores

SUPERVISORA



PERFIL DEL RIESGO

Constituye una herramienta muy importante para el trabajo del auditor y la calidad del servicio, por cuanto implica el diagnóstico de los mismos para velar por su posible manifestación o no.

ÁREA ADMINISTRATIVO FINANCIERO:

PLANEACIÓN:

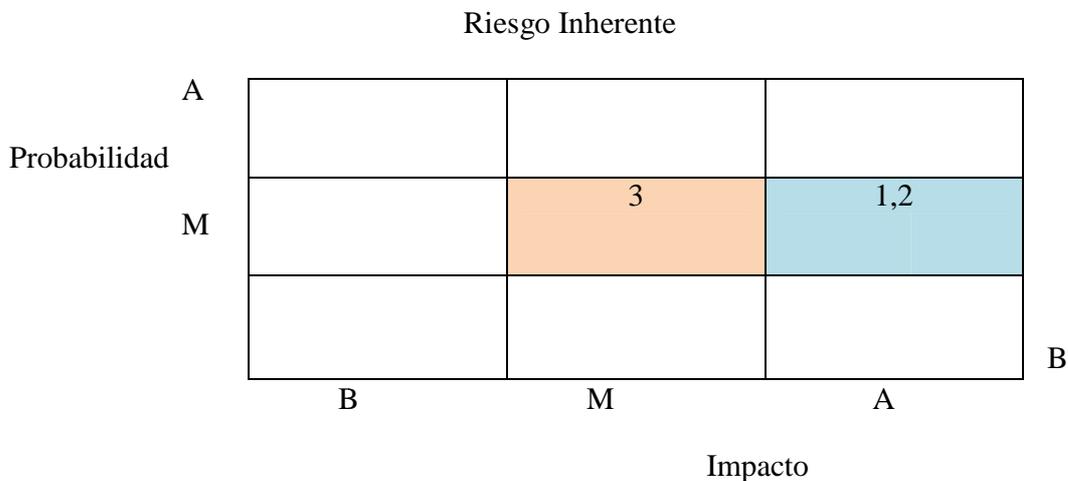
1) **OBJETIVO:** Elaborar el Plan Operativo Anual.

2) **RIESGOS:**

- 1) Falta de Planificación
- 2) Análisis FODA inexistente.
- 3) Incumplimiento de Reportes.

3) **CUANTIFICACION DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.**

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO INHERENTE
1	6	8	Alto
2	7	9	Alto
3	5	6	Medio





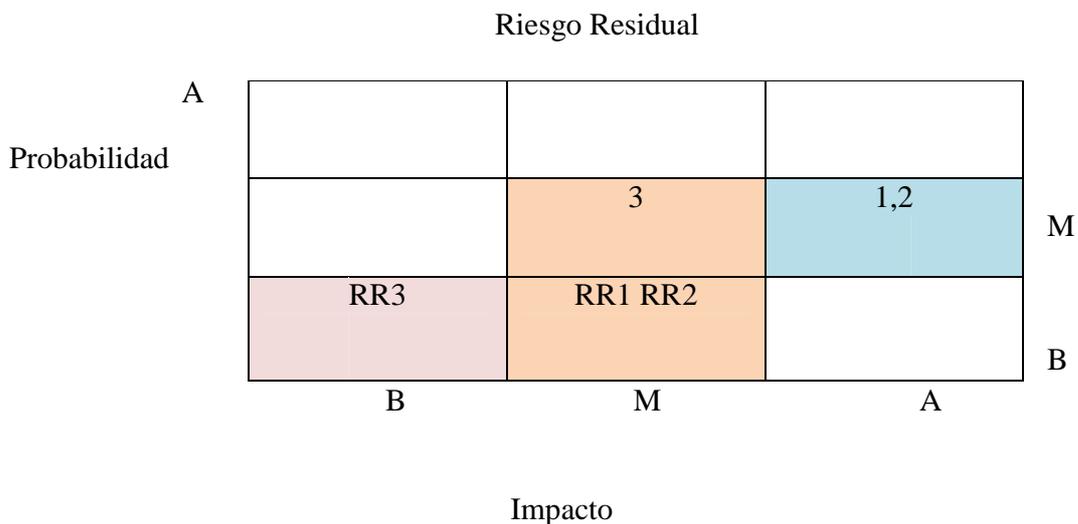
CALIFICACION:

- Bajo (B) 0-4 
- Medio (M) 5-7 
- Alto (A) 8-10 

4) CONTROLES:

- 1) Realizar Planificación a C/P y L/P.
- 2) Verificar la realización de Análisis FODA
- 3) Constatar la verificación de Reportes.

5) CUANTIFICACION DEL RIESGO RESIDUAL



CALIFICACION:

- Bajo (B) 0-4 
- Medio (M) 5-7 
- Alto (A) 8-10 

6) DECISION DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL.

Luego de realizar los controles respecto a realizar la Planificación y la Verificación del análisis FODA, la empresa ha decidido aceptar el riesgo.



REGISTRO CONTABLE:

1) OBJETIVO:

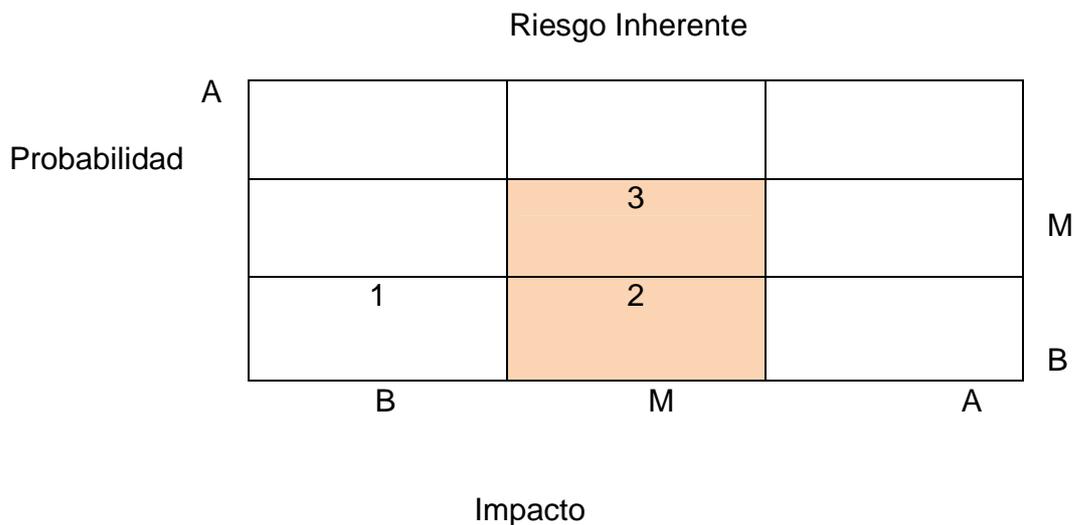
Realizar un correcto archivo de la Documentación.

2) RIESGOS:

- 1) No poseer toda la documentación fuente.
- 2) Que la documentación esté mal archivada y ordenada.
- 3) Inexistencia de una persona responsable que se encargue del archivo.

3) CUANTIFICACION DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO INHERENTE
1	3	4	Bajo
2	3	5	Medio
3	5	7	Medio





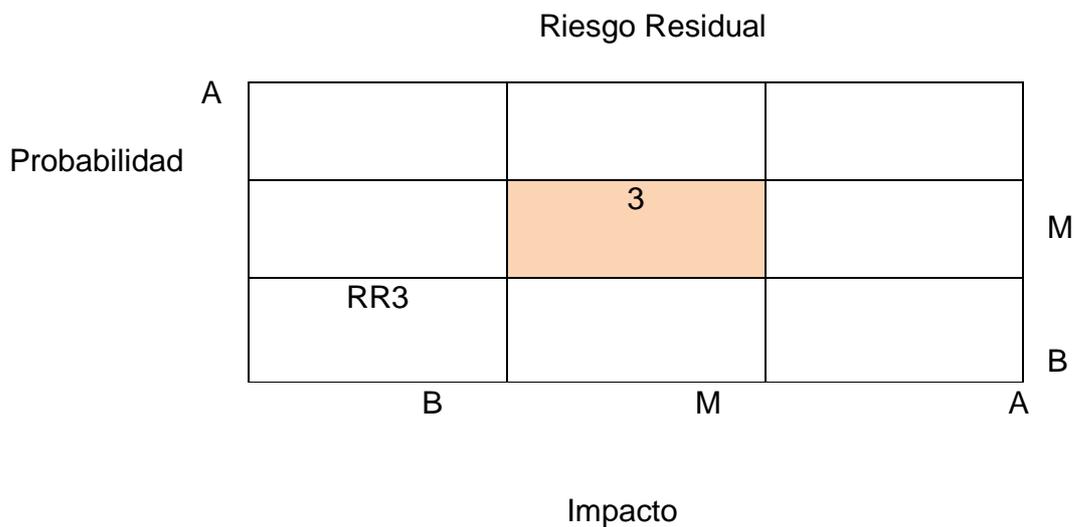
CALIFICACION:

- Bajo (B) 0-4 
- Medio (M) 5-7 
- Alto (A) 8-10 

4) CONTROLES:

- 1) Llevar un control de toda la documentación fuente en forma secuencial.
- 2) Ordenar y archivar correctamente toda la documentación.
- 3) Delegar una persona responsable que se encargue del archivo.

5) CUANTIFICACION DEL RIESGO RESIDUAL



CALIFICACION:

- Bajo (B) 0-4 
- Medio (M) 5-7 
- Alto (A) 8-10 

6) DECISION DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL.

En cuanto a una persona responsable que se encargue del archivo, la empresa ha decidido reducir el riesgo manteniendo la documentación con un sistema de respaldo y guardarlo en un lugar seguro.



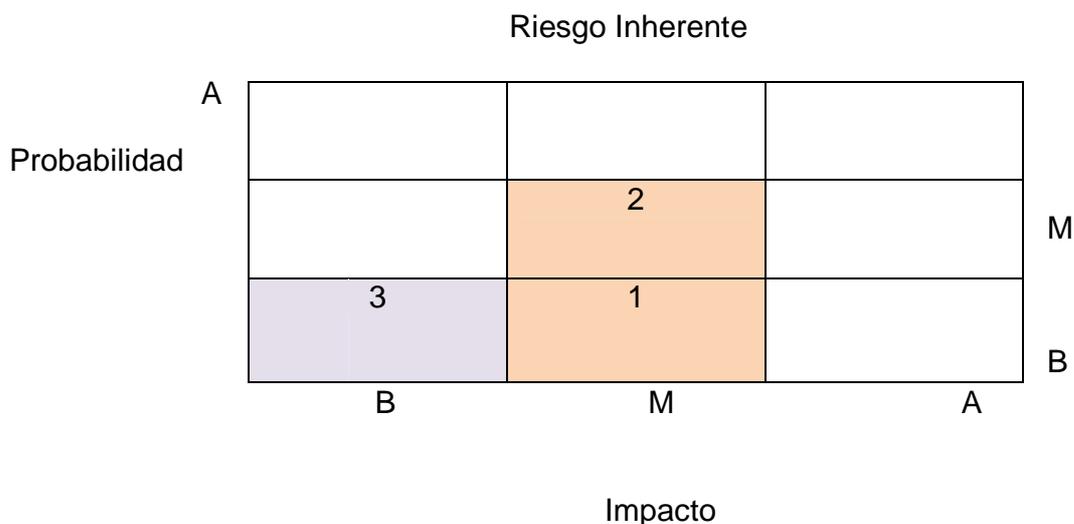
ÁREA PRESIDENCIA:

INFORMACIÓN:

- 1) **OBJETIVO:** Tomar decisiones acertadas que contribuyan al crecimiento de la Cooperativa.
- 2) **RIESGOS:**
 - 1) Falta de comunicación entre las diferentes áreas objeto de nuestro estudio y Presidencia.
 - 2) No recibir Reportes oportunamente de las respectivas áreas para conocer la situación de la Cooperativa.
 - 3) Información desactualizada de factores que influyen en la economía (mercado, competitividad, tasas)

3) CUANTIFICACION DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO INHERENTE
1	5	6	Medio
2	3	7	Medio
3	3	4	Bajo





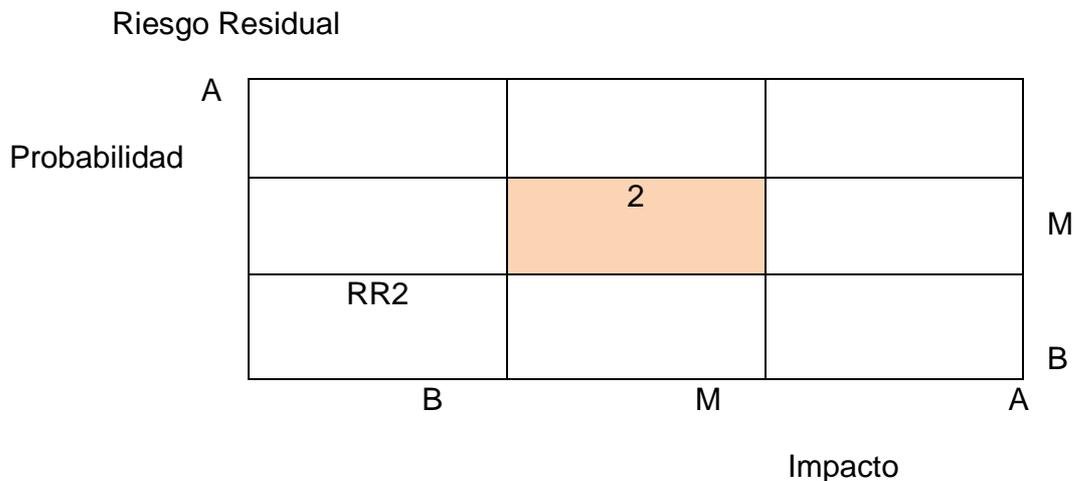
CALIFICACION:

- Bajo (B) 0-4 
- Medio (M) 5-7 
- Alto (A) 8-10 

4) CONTROLES:

- 1) Vigilar que exista la armonía y buena relación laboral entre Presidencia y las demás áreas.
- 2) Constatar la entrega de reportes oportunos de las diferentes áreas.
- 3) Poseer información actualizada de todos los factores que influyen en la economía.

5) CUANTIFICACION DEL RIESGO RESIDUAL



CALIFICACION:

- Bajo (B) 0-4 
- Medio (M) 5-7 
- Alto (A) 8-10 



6) DECISION DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL.

En cuanto a la entrega oportuna de reportes la empresa ha decidido reducir el riesgo, dando a conocer las respectivas sanciones por incumplimiento de esta función.

ÁREA LEGAL:

DIRECCIÓN:

- 1) **OBJETIVO:** Evitar en lo posible que la Cooperativa se halle inmersa en asuntos legales.
- 2) **RIESGOS:**
 - 1) No aplicar todos los procedimientos del Control Interno.
 - 2) Cometer actos que vayan en contra de la ley y la normativa aplicable a la Cooperativa.
 - 3) No proporcionar la información requerida por los Organismos de Control

3) CUANTIFICACION DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO INHERENTE
1	5	8	Alto
2	2	3	Bajo
3	3	5	Medio

Riesgo Inherente

Probabilidad		A			
		M			
B				1	
	2		3		
		B	M	A	
		Impacto			



CALIFICACION:

- Bajo (B) 0-4 
- Medio (M) 5-7 
- Alto (A) 8-10 

4) CONTROLES:

- 1) Aplicar todos los procedimientos de Control Interno que se requiera en cada área.
- 2) Cumplir con la ley y la normativa aplicable a la Cooperativa.
- 3) Proporcionar toda la información requerida por los Organismos de Control

5) CUANTIFICACION DEL RIESGO RESIDUAL

Riesgo Residual

Probabilidad	A				
				1	M
			RR1		B
		B	M	A	
					Impacto

CALIFICACION:

- Bajo (B) 0-4 
- Medio (M) 5-7 
- Alto (A) 8-10 

6) DECISION DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL.

En cuanto a aplicar todos los procedimientos de Control Interno que se requiere en cada área, la empresa ha decidido reducir el riesgo haciendo



inspecciones para verificar que se de cumplimiento al Manual de Control Interno.



ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA

PLANEACIÓN.

1. OBJETIVO:

Establecer los límites legales de la capacidad de la cooperativa para conceder los créditos y así evitar excesos en los mismos.

2. RIESGOS:

1. No se destine un porcentaje adecuado para la concesión de los créditos, pues sobrepasa su capacidad.
2. Insatisfacción por parte de los socios por qué no se les concedió el crédito.

3. CUANTIFICACIÓN DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

RIESGOS	PROBABILIDAD	IMPACTO	R. INHERENTE
1	3	7	Medio
2	4	8	Alto

MATRIZ DE RIESGO INHERENTE

P R O B A B I L I D A D	A 8-10			
				2
	M 5-7		1	
		B 0-4	M 5-7	
	B 0-4	IMPACTO		



CALIFICACIÓN

-  Alto (A)
-  Medio (M)
-  Bajo (B)

4. CONTROLES:

- El Área Administrativa se encarga de hacer un cálculo aproximado de los créditos que se van a conceder, para establecer el nuevo porcentaje.
- La comisión de créditos aprobará la otorgación de los mismos previa constancia de la existencia de fondos y presentación completa y verificada de los documentos del socio que pide el crédito.

5. CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL.

P R O B A I L I D A D	A 8-10			
				2
	M 5-7		2 RR	
		B 0-4	M 5-7	
	B 0-4	IMPACTO		

CALIFICACIÓN

-  Alto (A)
-  Medio (M)
-  Bajo (B)



6. DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL

Se plantea reducir el riesgo residual respecto al establecimiento de un porcentaje adecuado para la concesión de créditos y la insatisfacción de los socios verificando que el jefe de esta área establezca el nuevo porcentaje para la concesión de los créditos y observar que se otorgue el crédito previa aprobación del mismo.

OTORGACIÓN DEL CRÉDITO.

1. OBJETIVO:

Definir prohibiciones para otorgar nuevos créditos a clientes calificados como B, C, D, ó E.

2. RIESGOS:

1. Seguir otorgando créditos a los socios que tienen Categoría B.
2. Se puede disminuir el número de socios en la cooperativa al no obtener el préstamo que pidieron.

3. CUANTIFICACIÓN DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

4.

Riesgos	Probabilidad	Impacto	R. Inherente
1	5	7	Medio
2	3	7	Medio



MATRIZ DE RIESGO INHERENTE

P R O B A I L I D A D				
	A 8-10		1	
			2	
	M 5-7	B 0-4		M 5-7
		A 8-10	IMPACTO	
B 0-4				

CALIFICACIÓN:

- Alto (A)
- Medio (M)
- Bajo (B)

5. CONTROLES.

- Revisar el historial crediticio y económico del socio, evaluando las circunstancias de incumplimiento del primer crédito otorgado.
- Otorgar el crédito al socio si cumple con todos los requisitos y de acuerdo a su historial crediticio.



6. MEDICIÓN DEL RIESGO RESIDUAL.

P R O B A B I L I D A D	A 8-10		1	
	M 5-7	1 RR		
		B 0-4		M 5-7
	B 0-4	IMPACTO		

CALIFICACIÓN:



Alto (A)



Medio (M)



Bajo (B)

7. DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL

Se decide reducir el riesgo con respecto a la otorgación de créditos a los socios de categoría B, C, D, ó E y a la reducción de los socios por no obtener un crédito, evaluando a los solicitantes de préstamos bajo algunos parámetros como por ejemplo que garantías presenta y observar que se le dé un buen trato al socio que solicita un crédito aún más si no se le aprobó el mismo para conservar al este en la cooperativa.



RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO.

1. OBJETIVO:

Otorgar nuevos créditos a los socios de categoría A, y emitir los Avisos de Vencimiento con la debida anticipación.

2. RIESGOS:

1. Dificultad en la Recuperación del Crédito otorgado a los socios que están por debajo de la Categoría A.
2. No recuperar el crédito otorgado en el plazo establecido.

3. CUANTIFICACIÓN DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

Riesgos	Probabilidad	Impacto	R. Inherente
1	4	7	Medio
2	6	9	Alto

MATRIZ DE RIESGO INHERENTE

P R O B A B I L I D A D	A 8-10			
				2
	M 5-7		1	
		B 0-4	M 5-7	
	B 0-4	IMPACTO		



CALIFICACIÓN

-  Alto (A)
-  Medio (M)
-  Bajo (B)

4. CONTROLES

- El Área de Créditos recuerda al socio el cumplimiento oportuno del pago. (llamada telefónica, visita domiciliaria, notificación).
- El sistema de cartera emite los avisos de vencimiento con anticipación.

5. MEDICIÓN DEL RIESGO RESIDUAL.

P R O B A B I L I D A D	A 8-10			2
	M 5-7		2 RR	
		B 0-4	M 5-7	
		A 8-10		
	B 0-4	IMPACTO		

CALIFICACIÓN

-  Alto (A)
-  Medio (M)
-  Bajo (B)



6. DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL

Se decide reducir el riesgo con respecto a la recuperación del crédito a los socios de categoría B, C, D, ó E observando que se cumpla recordar al socio su oportuno pago realizando la llamada telefónica con anticipación y con respecto al no recuperar el crédito en el plazo establecido se debe revisar diariamente el sistema de cartera para conocer cuáles son los créditos por vencerse.



CRÉDITOS NO RECUPERABLES.

1. OBJETIVO:

Atender al socio personalmente e informar ampliamente respecto a los requisitos de documentos que debe llenar y presentar, para la aprobación del crédito previa revisión y confirmación de los datos.

2. RIESGOS:

1. La necesidad de una investigación exhaustiva del socio que solicita el crédito.
2. Obtener un gran número de cuentas incobrables.

3. CUANTIFICACIÓN DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

Riesgos	Probabilidad	Impacto	R. Inherente
1	4	6	Medio
2	3	6	Medio

MATRIZ DE RIESGO INHERENTE

P R O B A B I L I D A D	A 8-10			
	M 5-7		1 3	
		B 0-4	M 5-7	
	A 8-10	IMPACTO		
B 0-4				



Alto (A)



Medio (M)



Bajo (B)

3. CONTROLES.

- Al no recuperar los Créditos otorgados el Departamento Legal se encarga de realizar los trámites correspondientes.
- Reducir las cuentas incobrables cumpliendo con lo que dicta el manual de control interno con respecto a la recuperación de créditos.

4. DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL

Se decide reducir los riesgos planteados en créditos no recuperables porque se decide verificar el cumplimiento de las políticas establecidas en el departamento legal y observando que se cumpla el manual de control interno con respecto a los créditos.



RECURSOS HUMANOS.

1. OBJETIVO:

Definir cómo y con qué frecuencia capacitar y evaluar al personal y verificar que exista segregación de funciones.

2. RIESGOS:

1. La necesidad de personal dentro de ésta área.
2. La necesidad de capacitar al personal.

3. CUANTIFICACIÓN DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

Riesgos	Probabilidad	Impacto	R. Inherente
1	4	6	Medio
2	5	9	Alto

MATRIZ DE RIESGO INHERENTE

P R O B A B I L I D A D	A 8-10			
				2
	M 5-7		1	
		B 0-4	M 5-7	
	B 0-4	IMPACTO		

	Alto (A)
	Medio (M)
	Bajo (B)



4. CONTROLES.

- El Área administrativa asigna personal suficiente a cada área así como su capacitación.

5. MEDICIÓN DEL RIESGO RESIDUAL.

P R O B A B I L I D A D				
	A 8-10			2
	M 5-7		2 RR	
		B 0-4		M 5-7
		A 8-10		
	I M P A C T O			
B 0-4				

CALIFICACIÓN



Alto (A)



Medio (M)



Bajo (B)

6. DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL

Se ha decidido reducir el riesgo de capacitar al personal y la necesidad de personal para el área de créditos solicitando a Gerencia la nómina de las personas que laboran en el área de créditos y verificar si existe presupuesto para capacitar al personal.



ÁREA DE CAJA

PLANEACIÓN.

1. OBJETIVO:

Determinar que el personal de la Cooperativa cumpla con las funciones y responsabilidades asignadas en el manual de funciones

2. RIESGOS:

1. Se delega al Jefe de Caja funciones que no corresponden a su Área.

3. CUANTIFICACIÓN DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

Riesgos	Probabilidad	Impacto	R. Inherente
1	5	8	Alto

MATRIZ DE RIESGO INHERENTE

P R O B A B I L I D A D				
	A 8-10			1
	M 5-7			
	A 8-10	B 0-4		M 5-7
	B 0-4	IMPACTO		



CALIFICACIÓN

	Alto (A)
	Medio (M)
	Bajo (B)

4. CONTROLES.

El Consejo de Administración delega las respectivas funciones para que una misma persona no tenga a su cargo varias funciones.

5. MEDICIÓN DEL RIESGO RESIDUAL.

P R O B A I L I D A D	A 8-10			1	
	M 5-7		1 RR		
	B 0-4	B 0-4		M 5-7	
	A 8-10	IMPACTO			
	B 0-4				

CALIFICACIÓN

	Alto (A)
	Medio (M)
	Bajo (B)



6. DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL

Sobre delegar al Jefe de Caja funciones que no corresponden a su área se ha decidido reducir el riesgo verificando mediante la técnica de la observación que se dé la segregación de funciones en esta área para que cumplan con sus responsabilidades y con eficiencia.

INGRESO DE INFORMACIÓN.

1. OBJETIVO:

Verificar que los datos que se ingresa en el sistema, coincidan con los valores registrados en las papeletas.

2. RIESGOS:

Errores en la digitación al momento de ingresar un depósito o retiro.

3. CUANTIFICACIÓN DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

Riesgos	Probabilidad	Impacto	R. Inherente
1	3	6	Medio

MATRIZ DE RIESGO INHERENTE

P R O B A B I L I D A D	A 8-10			
	M 5-7		1	
		B 0-4	M 5-7	
	B 0-4	IMPACTO		



CALIFICACIÓN



Alto (A)



Medio (M)



Bajo (B)

4. CONTROLES.

- El Sistema Informático rechaza errores de digitación y mal ingreso de la información.

5. DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL

Se decide eliminar el riesgo con respecto a los errores en la digitación verificando el presupuesto de la cooperativa para adquirir un software más sofisticado que identifique estos errores al momento de digitar los datos.

MANUALES.

1. OBJETIVO:

Conocer las funciones y responsabilidades asignadas en el manual de funciones.

2. RIESGOS:

1. Desconocimiento del contenido de los manuales por parte del personal que labora en Caja.



3. CUANTIFICACIÓN DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

Riesgos	Probabilidad	Impacto	R. Inherente
1	3	7	Medio

P R O B A B I L I D A D	A 8-10			
	M 5-7		1	
		B 0-4		M 5-7
		A 8-10	IMPACTO	
	B 0-4			



MATRIZ DE RIESGO INHERENTE

CALIFICACIÓN



Alto (A)



Medio (M)



Bajo (B)



4. CONTROLES.

El Área administrativa da a conocer el contenido del manual de Caja, para el correcto manejo del efectivo.



5. DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL

Se decide eliminar el riesgo con respecto al desconocimiento de lo que dicta el manual por parte del personal realizando una evaluación al personal de esta área para medir sus conocimientos sobre el manual.



DOCUMENTACIÓN.

1. OBJETIVO:

Llevar y clasificar correctamente el archivo de caja.

2. RIESGOS:

Mal manejo del archivo.

3. CUANTIFICACIÓN DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

Riesgos	Probabilidad	Impacto	R. Inherente
1	2	6	Medio

MATRIZ DE RIESGO INHERENTE

P R O B A B I L I D A D	A 8-10				
			1		
	M 5-7	B 0-4		M 5-7	
		A 8-10			
B 0-4	IMPACTO				

CALIFICACIÓN



Alto (A)



Medio (M)



Bajo (B)



4. CONTROLES.

El Separación de la documentación por diferentes conceptos, (Papeletas de depósitos, retiros, pagos de servicios básicos, SOAT, etc.) dentro de los cubículos para su posterior archivo.

5. DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL

Se decide eliminar el riesgo con respecto al mal manejo del archivo verificando mediante la técnica de la observación que se lleve el archivo en forma ordenada y secuencial.



ESPACIO FÍSICO.

1. OBJETIVO:

Definir un adecuado espacio físico para las actividades de los cajeros y los socios.

2. RIESGOS:

La necesidad de ampliar el espacio destinado a las filas y respectivos cubículos, para una mejor atención al cliente.

3. CUANTIFICACIÓN DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

Riesgos	Probabilidad	Impacto	R. Inherente
1	3	4	Medio

MATRIZ DE RIESGO INHERENTE

P R O B A B I L I D A D	A 8-10			
	M 5-7	1		
	B 0-4	B 0-4		M 5-7
		IMPACTO		
	B 0-4			

CALIFICACIÓN



Alto (A)



Medio (M)





Bajo (B)

4. CONTROLES.

El Área Administrativa es la encargada de planificar un mayor espacio físico para las operaciones y de ésta manera brindar comodidad al cliente.



5. DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL

Se decide eliminar el riesgo con respecto a la necesidad de un adecuado espacio físico en caja observando que se cuente con dicho espacio físico y un mejor ambiente para comodidad de los socios que acuden a la COOPBAÑOS.



PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Luego de obtener un conocimiento de la normatividad, estructura organizacional, estructura humana, las políticas y funciones y el entorno en el que se desenvuelve, esta fase estará orientada a la evaluación de la estructura del control interno.

Dentro de la Planificación Específica encontramos lo siguiente:

- Guía de Planificación Específica.
- Informe de Control Interno
- Reporte de Planificación Específica
- Perfil de Riesgo de los Componentes del COSO ERM
- Plan de Muestreo.
- Programas de Auditoría



**GUIA DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA. LTDA**

Nº	Procedimientos	Ref.	P/T	Fecha	Elaborado por
1	<p>OBJETIVOS: Evaluar la Estructura de Control Interno, Evaluar y calificar Riesgo de Auditoría, Identificar áreas críticas, Establecer el Enfoque de Auditoría para la Ejecución.</p> <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <p>CONSIDERACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA Y DEL INFORME DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR. Revise la estrategia de auditoría definida en el Conocimiento Preliminar y compárela con el objetivo general de la auditoría determinando su enlace y concuerde con el equipo las estrategias a aplicarse en esta fase.</p>		PE/01		
2	<p>RECOPIRAR LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN LA FASE ANTERIOR. Recopile la información utilizada en la fase anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente Organizacional. ▪ Registro existente en la empresa y sistemas de información ▪ Procedimientos de Control que se desarrollan en la Cooperativa. <p>Ordene en los expedientes respectivos la información obtenida.</p>		PE/02 PE/03 PE/04 PE/02, 03,04		
3	<p>EVALUACION DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establezca los componentes de Control Interno a ser evaluados. ▪ Diseñe un Cuestionario aplicable a la Evaluación del Control Interno de la Cooperativa, utilizando el COSO ERM. 		PE/05 Cuestionario		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA. LTDA

Nº	Procedimientos	Ref.	P/T	Fecha	Elaborado por
4	<ul style="list-style-type: none"> • Aplique el Cuestionario de Control Interno y evalúe la Gestión de Riesgos realizada a COOPBAÑOS CÍA. LTDA., tabule los datos, resuma la información obtenida. ▪ Determine los indicadores de gestión de cada componente a ser evaluados. ▪ Elabore una matriz de riesgo por cada componente y grafique. <p>INFORME DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO</p>		Tablas		
4.1	En base a las respuestas documentadas en la Evaluación de la Estructura de Control Interno, determine las conclusiones y recomendaciones.		Gráfico Matriz R.		
5	PROGRAMAS DE AUDITORIA				
5.1	Prepare los programas específicos de auditoría de acuerdo a los componentes evaluados.		Reporte		
5.2	Establezca los niveles de confianza para determinar el plan de muestreo a través de los resultados obtenidos de Evaluación del Control Interno.		Programas		
			Plan de Muestreo.		
ELABORADO POR: B.G SUPERVISADO POR: D.F				FECHA: 20/09/10 FECHA: 21/09/10	



3.2.2 INFORME DE CONTROL INTERNO

INFORME SOBRE EVALUACION DE CONTROL INTERNO DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN APLICADA A LA “COOPBAÑOS” CÍA. LTDA. PERÍODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.

Cuenca, 23 de septiembre del 2010

Mediante la presente damos a conocer que el examen que nos encontramos realizando a la “COOPBAÑOS” CÍA. LTDA contiene la Evaluación del Control Interno.

Para el mismo hemos definido las siguientes Áreas: Administrativa y Financiera, de Créditos y Cobranzas, de Caja; con el objeto de determinar su nivel de confiabilidad y los procedimientos que nos permitan dar un informe al respecto, aplicando técnicas como observación en el desarrollo de actividades, encuestas, entrevistas para detectar posibles fortalezas y debilidades en la empresa. A continuación detallamos los resultados obtenidos:

1. Ambiente de Control

El Ambiente de Control fija el tono de una organización al influir en la concientización de personal de control. Este puede considerarse como la base de los demás componentes de Control Interno. Los factores del Ambiente de Control incluyen Integridad y Valores éticos, Compromiso de ser competente; Junta Directiva o Comité de Auditoría; Filosofía y Estilo Operacional de la gerencia; Estructura Organizacional; Asignación de Autoridad y Responsabilidad, y Políticas y Prácticas de los Recursos Humanos.

En la Cooperativa BAÑOS CÍA LTDA. No existe un manual de Funciones para todas las Áreas que permita asignar responsabilidades y funciones al personal que labora en la Cooperativa. El ambiente laboral en el cual se desenvuelven las actividades es propicio y cordial.



La Comunicación dentro de la Cooperativa es generalmente aceptable, existe un ambiente de respeto entre los empleados; los niveles de mayor jerarquía siempre brindan un trato amable. Las operaciones de la Cooperativa se rigen a través de políticas que están establecidas por escrito.

La COOPBAÑOS no cuenta con un Código de Ética que desestimulen a los empleados de dedicarse a actos que serían considerados deshonestos, no éticos o ilegales. Los empleados poseen las destrezas y el conocimiento esencial para el desempeño de su trabajo.

La Junta Directiva de la COOPBAÑOS es independiente de la Administración y sus miembros están involucrados y analizan cuidadosamente las actividades de la Administración, de manera eficaz.

La filosofía de Dirección de la Cooperativa y su estilo de gestión no están dispuestos a correr riesgos significativos, siendo una organización más formal establecida por políticas e informes para controlar sus diversas actividades.

La Estructura organizativa de la Cooperativa si define las líneas de responsabilidad y autoridad que existen, pero en cuanto a la toma de decisiones en la Cooperativa no se toma en cuenta las opiniones que puedan aportar el personal de cada área.

Sobre estos factores podemos recomendar lo siguiente:

La Cooperativa deberá implantar un Código de Ética, para hacer efectivas estas normas éticas deben ser comunicadas efectivamente por los medios apropiados, como las políticas, los códigos de conducta y el buen ejemplo.

La Gerencia debe comprometerse a proporcionar al personal la respectiva supervisión y capacitación adecuadas a más de las destrezas y conocimientos que ya poseen.

En cuanto a la toma de decisiones se recomienda la participación del personal, destinando un tiempo adecuado a escuchar las opiniones del personal, como aporte para mejorar el desarrollo de las actividades de la Cooperativa.



2. Establecimiento de Objetivos:

Los objetivos ya se encuentran definidos por la Alta Dirección y están estrechamente relacionados con la misión y visión de la Cooperativa, pero pueden existir eventos que no permitan el alcance de los mismos, de ahí la importancia de identificarlos a tiempo a través de la gestión de Riesgos Corporativos que permiten gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionan una seguridad razonable sobre la consecución de objetivos de la entidad.

.Las características relevantes de este componente son:

El personal que labora en la Cooperativa es consciente de la importancia del trabajo que realiza para el alcance de los objetivos establecidos; existen también estrategias de atención personalizada, de otorgamiento de créditos y de servicios adicionales que permitan cumplir los objetivos con eficiencia y eficacia.

Estos objetivos fijados cumplen con la normativa vigente que rige para las Cooperativas.

La COOPBAÑOS cuenta con un objetivo general por el cual todos trabajan, es decir cada área no tiene definido sus respectivos objetivos en estratégicos y específicos.

El cumplimiento de los objetivos se mide mediante la asignación de un responsable, de allí la importancia de dar a conocer a todo el personal lo que desea alcanzar la empresa y como pretende lograrlo.

Se recomienda realizar un análisis de los objetivos, clasificarlos e implantarlos en cada área, para que todos contribuyan al alcance del objetivo general.

3. Identificación de Eventos

Se debe identificar y analizar cuidadosamente los factores que afectan el riesgo de que los objetivos de la Cooperativa no sean alcanzados, y luego tratar de manejar esos riesgos.

Existe sucesos internos y externos que deben ser claramente identificados en riesgos u oportunidades para ser el primero controlado y el segundo aprovechado, aportando de esta manera a alcanzar los objetivos de la Cooperativa.



En la Cooperativa encontramos lo siguiente respecto a este componente:

El crecimiento de la Cooperativa en gran parte se debe a la buena atención que se le ofrece al cliente, dándole facilidades en el otorgamiento de los créditos con tasas de interés accesibles.

Esto ha llevado a que se cree una nueva sucursal en otro lugar estratégico de la ciudad. La buena ubicación de la matriz ha contribuido para el crecimiento de la empresa.

Se maneja un buen sistema informático en la Cooperativa para el manejo del efectivo.

En lo que se refiere a seguridad del dinero y de las personas que laboran en la Cooperativa existen graves problemas al no contar con un buen sistema de seguridad, por lo que la institución fue víctima de la delincuencia.

Es necesario que se realicen análisis FODA cada periodo; así como diferentes estudios que ayuden a evitar posibles riesgos y la aplicación de indicadores que nos permitan medir la gestión, evitando que se produzcan impactos en el cumplimiento de objetivos. También es necesario contar con el espacio físico adecuado para el normal desarrollo de las actividades mediante estudios preliminares, para brindar un mejor servicio a futuro.

La Cooperativa deberá precautelar la integridad física de las personas que laboran dentro de la misma adquiriendo un sistema de seguridad adecuado que vele por los intereses de sus socios.

4. Evaluación de Riesgos:

La Evaluación del riesgo comprende la evaluación de la efectividad del control interno para evitar o detectar errores. Cuando el control interno ha sido probado y se encuentra que es efectivo en la prevención o detección de errores se podrá reducir la naturaleza, oportunidad o extensión de sus procedimientos.



En la Evaluación se encontró lo siguiente: Para seleccionar a un nuevo socio se considera el tipo de crédito que se va a otorgar, el historial crediticio del cliente, se evalúa la capacidad de pago. Se ofrecen varios servicios y pagos adicionales.

El área administrativa no recibe las sugerencias de las personas que laboran en las diferentes áreas como aporte para la toma de decisiones; el personal que labora en la Cooperativa no cuenta con un sistema que controle el ingreso y salida de los mismos; en cuanto al traslado del efectivo no se posee el equipo pertinente que salvaguarde los valores de la institución; se da también de manera muy seguida la rotación en el personal.

No se llevan adecuadamente los archivos, provocando pérdida de tiempo; no se posee un conocimiento pleno de las normas y estatutos que rigen para la institución por parte de las personas que laboran en ella.

En base a esto se recomienda lo siguiente: El área administrativa debe tomar en consideración las opiniones de las personas que laboran en la Cooperativa puesto que ellos pueden palpar claramente las necesidades de la empresa mediante el desarrollo de sus actividades y ayudar a mejorarlo, pero también podrían llevar las sugerencias de los socios por lo que se debería delegar un comité que recoja todas estas ideas o una persona encargada que las de a conocer.

Se debería implantar un sistema adecuado rápido y eficaz que controle la asistencia del personal como entrega de códigos de barra o lectura de huellas digitales necesarios para controlar a los empleados.

El área financiera debe destinar recursos para contratar el servicio del traslado del dinero en forma segura para evitar los actos delictivos por los que ya atravesó la empresa.

El área administrativa debería delegar una comisión que se encargue de analizar esta situación de rotación muy frecuente para conocer las causas y en lo posible solucionarlas para ello se podrían utilizar técnicas como la entrevista.



Se debe delegar a una persona encargada del manejo del archivo para evitar pérdida de tiempo al momento de ubicarlo y para que este se encuentre de manera ordenada y secuencial.

Para que las normas y estatutos sean de conocimiento total y aplicables es necesario que cada área los tenga a su disposición, que las conozcan y se deben recibir reportes que revelen el cumplimiento de las mismos, así como realizar eventuales evaluaciones al personal para constatar el conocimiento y la aplicación de la normativa.

5. Respuesta al Riesgo

Define la estrategia gerencial para mitigar los riesgos, desde un punto de vista mucho mas general y estratégico que una lista detallada de controles a aplicar.

Típicamente, tales estrategias son: terminar con el riesgo, reducir el riesgo, aceptar el riesgo, pasar el riesgo.

Las características de este componente son los siguientes: La COOPBAÑOS solo otorga los créditos a los socios que están dentro de la categoría A y B, si estos últimos no están cumpliendo con los respectivos pagos, se procede a investigar las causas, se hacen llamados de atención y se incentiva al socio a que cumpla con el crédito.

La Cooperativa no utiliza indicadores para medir la eficiencia y eficacia de sus operaciones y el grado de cumplimiento de las mismas, se sobrepasan los niveles porcentuales estipulados para el otorgamiento de créditos, en general no existen planes contra prevención de riesgos y costos.

En casos fortuitos la Cooperativa no posee un seguro contra robo, incendio o cualquier eventualidad.

No se hace lo posible por reducir costos en los que incurre ahora la Cooperativa al no realizar inversiones que eviten los mismos.



En base a esto se recomienda lo siguiente: la utilización de indicadores que nos permitan ver si las metas se están alcanzando en el tiempo estimado y con los resultados que se requieren para alcanzar los objetivos.

Se deben realizar estudios frecuentes, utilizando medidas apropiadas relacionadas con el crecimiento de la empresa para de esta manera determinar el incremento o disminución del porcentaje para el otorgamiento de créditos y así evitar problemas al sobrepasar este valor o no llegar al mismo.

La Cooperativa debería contratar un seguro para sus bienes, equipos, activos, valores, contra cualquier contingencia y de esta manera asegurar su inversión.

La empresa debería considerar también invertir en instalaciones propias, evitando de esta manera cancelar rubros importantes por arrendamiento de los dos establecimientos y más aun si tiene metas de crear sucursales a futuro.

6. Actividades de Control.

Las actividades de control se apoyan generalmente en dos elementos; las políticas que determinan lo que debería hacerse y los procedimientos necesarios para llevar a cabo las políticas.

Las políticas determinadas por la COOPBAÑOS son concretas, claras y sirven para dirigir las distintas operaciones de la misma, además diariamente se realiza el cierre de caja que debe coincidir con los documentos de respaldo (papeletas), es decir se comparan con las cifras que constan en los registros de control.

La Junta General de Socios es la encargada de aprobar cada actividad a desarrollarse en la Cooperativa. Con respecto a los cobros de los créditos otorgados, existe una persona encargada para recordar oportunamente al socio la cancelación de su crédito de acuerdo al plazo establecido, además cuenta con un sistema informático acorde a las necesidades del personal que labora en la Cooperativa especialmente en Caja donde el sistema posee su respectiva clave.

El jefe de Caja y el encargado de Crédito son la misma persona.



Para estas situaciones se debe tomar en cuenta lo siguiente:

La necesidad de coordinación en el área de Caja y Créditos, es decir segregar funciones con el fin de reducir el riesgo de cometer errores o irregularidades, y que permitan cumplir las responsabilidades asignadas.

Los procedimientos de caja que se siguen de acuerdo al manual de Funciones son útiles si es que no son llevados mecánicamente.

7. Información y Comunicación.

La información es necesaria en todos los niveles de la Cooperativa, es imprescindible que la alta dirección disponga de información fiable, a la hora de efectuar la planificación, preparar nuevos créditos, evaluar el comportamiento del personal con los socios.

El Consejo de Administración y el personal de la COOPBAÑOS no tienen una comunicación adecuada, ya que las personas que laboran en la Cooperativa proveen opiniones que no son escuchadas.

El área administrativa es la responsable de dar a conocer los reglamentos, manuales y demás normas.

Para superar estas situaciones debe existir la apertura y análisis de las opiniones del personal de la Cooperativa, recogidas por gerencia.

Para el conocimiento de las normas de la Cooperativa se recomienda entregar gacetas para dar a conocer los manuales, políticas, etc. O habilitar en la página web una pestaña sobre las normas aplicables a la Cooperativa.

8. Supervisión.

El proceso de Supervisión asegura que el control interno continúa funcionando adecuadamente. Este proceso comprende la evaluación por parte de empleados de nivel adecuado, de la manera en la que se ha diseñado los controles, de su funcionamiento, y la manera en que se adopta las medidas necesarias.

Las actividades que se realizan en la COOPBAÑOS son supervisadas por su gerente, ya que no existe una persona asignada para la supervisión por áreas, ni



tampoco se verifica que la información sea real y oportuna, no se verifica que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos para los créditos.

En lo que respecta a los cobros de los créditos, casualmente existen retrasos en la cancelación de la obligación.

Para mejorar estas situaciones se recomienda delegar a una persona que se encargue de la supervisión y control, así como el análisis de la información para que proporcione resultados confiables para la toma de decisiones, también que supervise el otorgamiento de los créditos y esté pendiente del cobro de los mismos en el tiempo estipulado.

Esperando que el presente informe le sirva para contribuir al desarrollo de la Cooperativa; nos suscribimos de usted:

Atentamente,

Diana Flores
SUPERVISOR

Beatriz Guerrero
JEFE DE EQUIPO



REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Cuenca, 25 de septiembre del 2010.

Srta.

Beatriz Guerrero

JEFE DE EQUIPO DE LA AUDITORÍA

Ciudad

De mis consideraciones:

Reciba un afectuoso saludo y a la vez procedo a detallarle la información obtenida en la Planificación Específica la cual esperamos que sea de gran ayuda para alcanzar los objetivos establecidos para la auditoría.

AMBIENTE EMPRESARIAL

En lo que se refiere al Ambiente Empresarial se resalta lo siguiente:

Estrategias y Tácticas

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” CIA. LTDA. Ha creado varias estrategias que utiliza para lograr captar mayor cantidad de socios y mantenerse en el mercado, las mismas que detallamos a continuación.

- ✓ El asesoramiento y la atención personalizada que ofrece a cada uno de sus socios, es decir la buena atención al cliente.
- ✓ Otorgar créditos que vayan de acuerdo con las necesidades de la comunidad.
- ✓ Ampliación de sucursales en lugares estratégicos por el crecimiento de las operaciones de la Cooperativa.
- ✓ Creación de nuevos cobros especiales.



INFORMES Y REGISTROS

REPORTE	RESPONSABLE	USUARIO	PERIODICIDAD
REPORTE DE CAJA	Jefe de Caja ↓	Contador ↓	Diario para uso interno. ↓
REPORTE DE CRÉDITOS	Jefe de Caja ↓	Gerente Contador ↓	semanal y mensual ↓
REPORTE DE COBROS	Jefe de Caja. ↓	Gerente Contador ↓	Semanal y mensual ↓
REPORTE DE CONTABILIDAD	Contador	Contador	mensual

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” CIA. LTDA. Existen controles entre los cuales podemos destacar:

Área de Caja:

- Las cajeras son las encargadas de realizar los arqueos de caja diarios y el manejo del efectivo.
- Ubicación de Cámaras de Vigilancia en el área designada para la atención al socio.
- La presencia de guardias de seguridad para mantener el orden en el área de caja.

Área de Créditos y Cobranzas:

- Verificación de los datos proporcionados por el socio en la Central de Riesgos para la otorgación del crédito.
- El personal de crédito verifica la presentación de todos los requisitos para otorgar el crédito.
- El jefe de Caja realiza un reporte semanal a Gerencia de todos los créditos que se han concedido y un reporte de los cobros recuperados.



- El encargado de cobranzas realiza varios procedimientos para la recuperación del crédito como llamadas telefónicas, visitas al socio y finalmente una notificación legal.

Área Administrativa y Financiera:

- Existe el Consejo de Vigilancia que fiscaliza al área administrativa, a la gerencia y demás estamentos de la Cooperativa y presenta el respectivo informe a la Asamblea General de Socios.
- El área administrativa es la encargada de elaborar los reglamentos internos y de controlar su cumplimiento.
- El gerente es quien comprueba el cumplimiento de planes y elabora políticas en beneficio de la Cooperativa.

No se encontró ninguna desviación, luego de haber comparado, revisado y analizado la estrategia de auditoría, con el objetivo general.

COMPONENTES DEL MODELO COSO –ERM A SER EVALUADOS EN LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

- Ambiente de Control
- Establecimiento de Objetivos
- Identificación de Eventos
- Evaluación de Riesgos
- Respuesta al Riesgo
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión

FORTALEZAS:

- El ambiente laboral en el cual se desenvuelven las actividades es propicio y cordial.



- Las operaciones de la Cooperativa se rigen a través de políticas que están establecidas por escrito.
- Los empleados poseen las destrezas y el conocimiento esencial para el desempeño de su trabajo.
- La Junta Directiva de la COOPBAÑOS es independiente de la Administración y sus miembros están involucrados y analizan cuidadosamente las actividades de la Administración, de manera eficaz.
- Los objetivos ya se encuentran definidos por la Alta Dirección y están estrechamente relacionados con la misión y visión de la Cooperativa.
- El crecimiento de la Cooperativa en gran parte se debe a la buena atención que se le ofrece al cliente, dándole facilidades en el otorgamiento de los créditos con tasas de interés accesibles.
- Se maneja un buen sistema informático en la Cooperativa para el manejo del efectivo.
- Las características de este componente son los siguientes: La COOPBAÑOS solo otorga los créditos a los socios que están dentro de la categoría A y B.
- Las políticas determinadas por la COOPBAÑOS son concretas, claras y sirven para dirigir las distintas operaciones de la misma.

DEBILIDADES:

- En la Cooperativa BAÑOS CÍA LTDA. No existe un manual de Funciones para todas las Áreas.
- La COOPBAÑOS no cuenta con un Código de Ética que desestimen a los empleados de dedicarse a actos que serían considerados deshonestos, no éticos o ilegales.
- en cuanto a la toma de decisiones en la Cooperativa no se toma en cuenta las opiniones que puedan aportar el personal de cada área.



- La COOPBAÑOS cuenta con un objetivo general por el cual todos trabajan, es decir cada área no tiene definido sus respectivos objetivos en estratégicos y específicos.
- En lo que se refiere a seguridad del dinero y de las personas que laboran en la Cooperativa existen graves problemas al no contar con un buen sistema de seguridad, por lo que la institución fue víctima de la delincuencia.
- En el traslado del efectivo no se posee el equipo pertinente que salvaguarde los valores de la institución;
- Se da también de manera muy seguida la rotación en el personal.
- No se llevan adecuadamente los archivos, provocando pérdida de tiempo; no se posee un conocimiento pleno de las normas y estatutos que rigen para la institución por parte de las personas que laboran en ella
- La Cooperativa no utiliza indicadores para medir la eficiencia y eficacia de sus operaciones.
- En casos fortuitos la Cooperativa no posee un seguro contra robo, incendio o cualquier eventualidad.
- El jefe de Caja y el encargado de Crédito son la misma persona.
- En cuanto al personal observamos que no existe un mecanismo de control para la asistencia de los mismos.
- Un inconveniente para el normal desarrollo de sus actividades es la necesidad de espacio físico.
- Las actividades que se realizan en la COOPBAÑOS son supervisadas por su gerente, ya que no existe una persona asignada para la supervisión por áreas.
- En lo que respecta a los cobros de los créditos, casualmente existen retrasos en la cancelación de la obligación.



Evaluación y calificación de los riesgos de auditoría

Mediante una matriz de riesgos se determina y califican los riesgos de auditoría.

Plan de muestreo

Se adjunta el Plan de Muestreo con sus respectivas indicaciones.

Programas de auditoría

Los programas de auditoría están evaluados de acuerdo a cada uno de las áreas y contiene los objetivos, procedimientos con pruebas sustantivas y de cumplimiento.

Esperando que el presente informe le sirva para contribuir al desarrollo de la Cooperativa; nos suscribimos de usted

Atentamente,

Diana Flores
SUPERVISORA



PERFIL DEL RIESGO

Para cada uno de los ocho componentes del Modelo COSO ERM, se establecen:

- Objetivos Mensurables
- Riesgos que pueden comprometer el logro de los objetivos
- Cuantificación de Riesgos Inherentes, basadas en su impacto potencial, su probabilidad de ocurrencia.
- Controles Vigentes o disponibles para mitigar los riesgos.
- Cuantificación del Riesgo Residual.
- Decisión documentada sobre el Riesgo Residual.

AMBIENTE INTERNO:

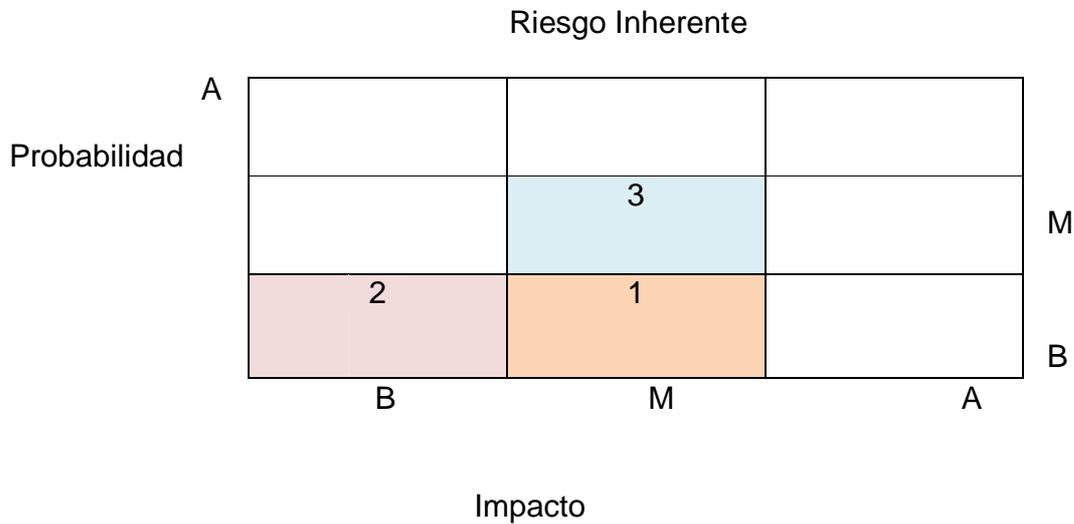
1) **OBJETIVO:** Implantar un Código de Ética que estimule a todos los miembros de la Cooperativa a trabajar de manera correcta, basándose en principios y normas morales.

2) **RIESGOS:**

- 1) Falta de aportaciones por parte del personal para crear el Código de Ética.
- 2) Que la Asamblea General de Socios no apruebe la Implantación de un Código de Ética.
- 3) Tener personal que no haya presentado toda su documentación en regla para ingresar en la Cooperativa.

3) **CUANTIFICACIÓN DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.**

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO INHERENTE
1	3	5	Medio
2	3	4	Bajo
3	5	6	Medio



CALIFICACIÓN:

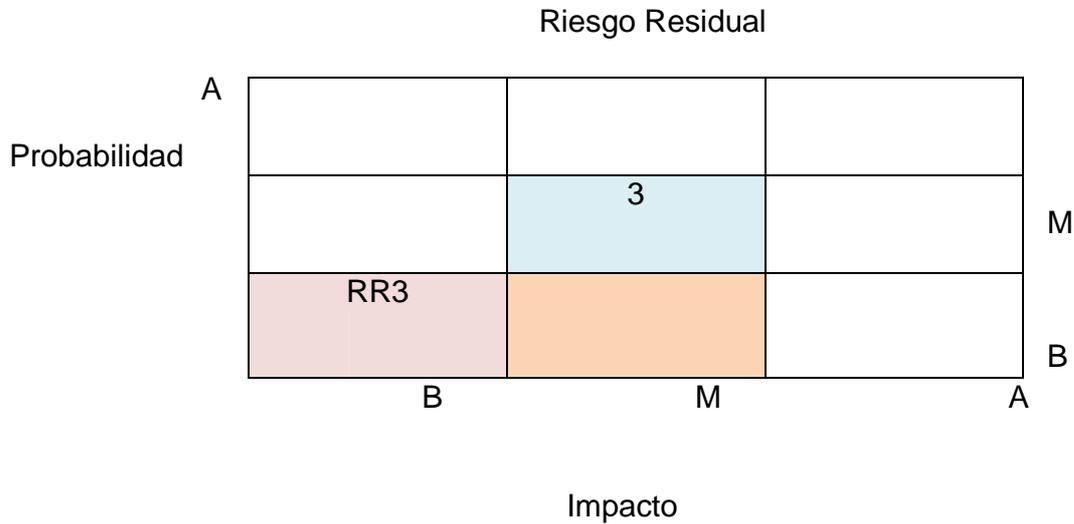
Bajo (B) 0-4	
Medio (M) 5-7	
Alto (A) 8-10	

4) CONTROLES:

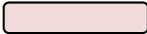
- 1) Indagar y recopilar aportes del personal para crear un Código de Ética que se ajuste a todo el personal que va a hacer uso del mismo.
- 2) Explicar a la Junta General todos los beneficios a obtener si se implanta el Código de Ética para que este sea implantado.
- 3) Revisión exhaustiva de toda la documentación del personal que ingresa y labora en la Cooperativa.



5) CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL



CALIFICACIÓN:

Bajo (B) 0-4	
Medio (M) 5-7	
Alto (A) 8-10	

6) DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL.

En cuanto a tener personal trabajando en la Cooperativa sin tener toda su documentación en regla se ha decidido reducir el riesgo, tomando la decisión de no contratar personal que nos facilite toda la documentación requerida que sirva para cerciorarnos qué tipo de gente estamos contratando.



ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS:

1) OBJETIVO:

Verificar la aportación de cada área que contribuya al cumplimiento del Objetivo General que es promover el desarrollo socio-económico de sus integrantes y de la comunidad, mediante la prestación de servicios que satisfagan las necesidades y la calidad en la atención al cliente con tasas de interés competitivas.

2) RIESGOS:

- 1) Que los objetivos de cada área no estén bien definidos y de esta manera no pueda contribuir al logro del objetivo general.
- 2) Que los objetivos planteados en cada área no sean razonables y alcanzables.
- 3) Objetivos planteados sin tomar en consideración las necesidades de la Comunidad.
- 4) Que la calidad en la atención al socio no sea considerada importante dentro de los objetivos planteados.

3) CUANTIFICACIÓN DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO INHERENTE
1	3	7	Medio
2	5	9	Alto
3	4	6	Medio
4	5	8	Alto



Riesgo Inherente

Probabilidad	A			
				4; 2
			1; 3	
		B	M	A
		Impacto		

CALIFICACIÓN:

Bajo (B) 0-4	
Medio (M) 5-7	
Alto (A) 8-10	

4) CONTROLES:

- 1) Realizar análisis en cada área y en base a esto formular objetivos que contribuyan al logro del Objetivo general.
- 2) Formular objetivos basada en información cuantificada para hacer las respectivas proyecciones en términos razonables y alcanzables.
- 3) Formular objetivos tomando en consideración las necesidades de la comunidad y que a la vez contribuya al logro del Objetivo General.
- 4) Verificar la calidad en la atención al socio ya que es prioridad dentro del Objetivo General.



5) CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL

Riesgo Residual

Probabilidad	A				
				4;2	M
			RR2 RR4		B
		B	M	A	
					Impacto

CALIFICACIÓN:

Bajo (B) 0-4	
Medio (M) 5-7	
Alto (A) 8-10	



6) DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL.

En cuanto a que los objetivos planteados no sean razonables y alcanzables y en la calidad al socio no considerada importante se ha decidido reducir el riesgo, instalando un sistema dentro de la Cooperativa que permita al socio calificar el servicio prestado; en cuanto a la razonabilidad de los objetivos se debe considerar otros factores como por ejemplo el mercado, promedios de industria, incremento de número de socios, etc.

IDENTIFICACION DE EVENTOS:

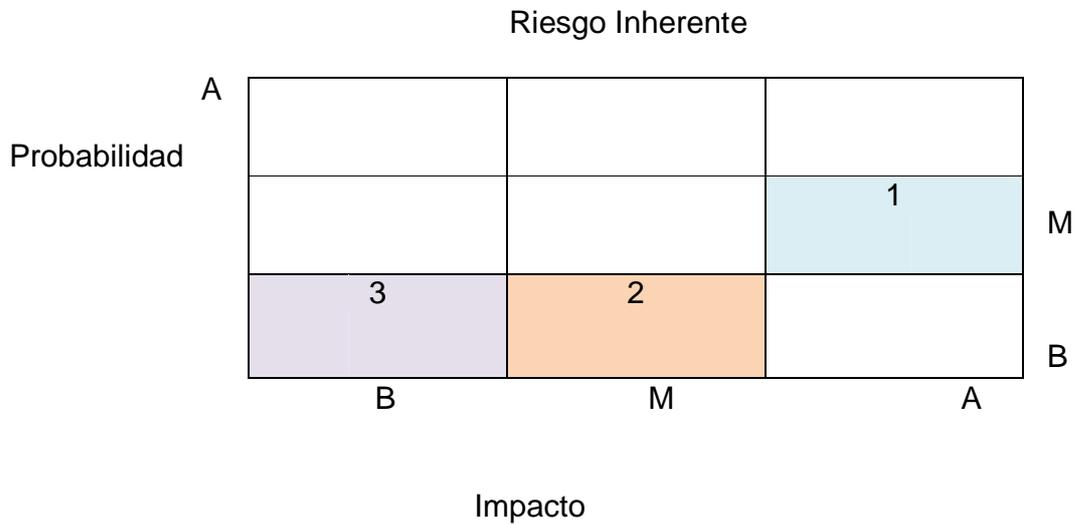
1) **OBJETIVO:** Contar con el espacio físico necesario y adecuado en cada una de las áreas para el desarrollo de las actividades en la Cooperativa.

2) **RIESGOS:**

- 1) Inexistencia de espacio físico necesario para el desarrollo de las actividades.
- 2) Inexistencia de estudios previos que permitan aprovechar al máximo el espacio físico necesario en cada una de las áreas.
- 3) Mala distribución del espacio físico para cada una de las áreas

3) **CUANTIFICACIÓN DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.**

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO INHERENTE
1	5	8	Alto
2	3	5	Medio
3	2	4	Bajo



CALIFICACIÓN:

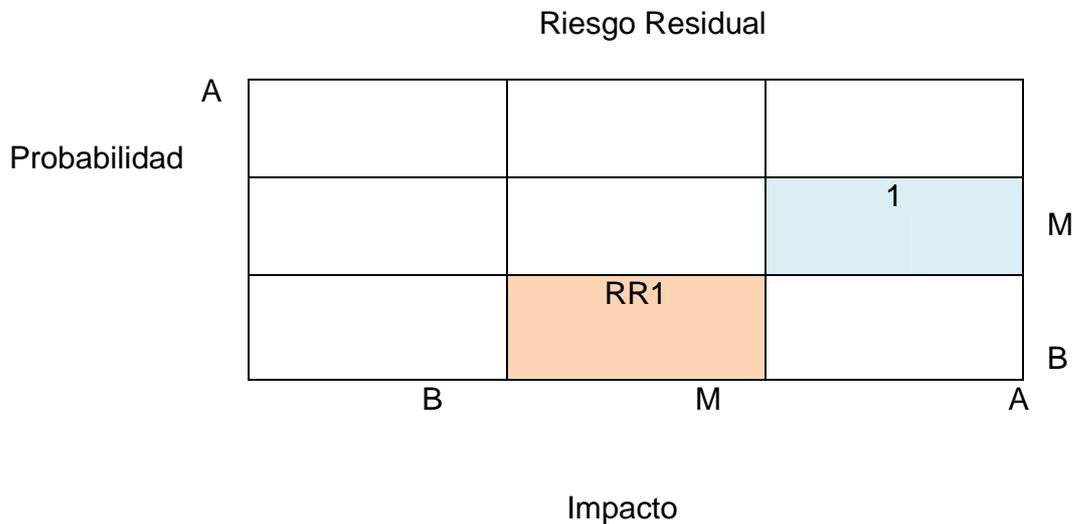
Bajo (B) 0-4	
Medio (M) 5-7	
Alto (A) 8-10	

4) CONTROLES:

- 4) Crear ambientes más extensos propicios para el desarrollo de actividades.
- 5) Realizar estudios previos que permita la correcta distribución del espacio físico.
- 6) Distribución adecuada del espacio físico para cada una de las áreas.



5) CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL



CALIFICACIÓN:

Bajo (B) 0-4	
Medio (M) 5-7	
Alto (A) 8-10	

6) DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL.

En cuanto a la inexistencia de espacio físico necesario para el desarrollo de las actividades la Cooperativa ha decidido reducir el riesgo modificando la estructura de los edificios para contar con espacio suficiente para desarrollar sus actividades a plenitud.



EVALUACION DE RIESGOS:

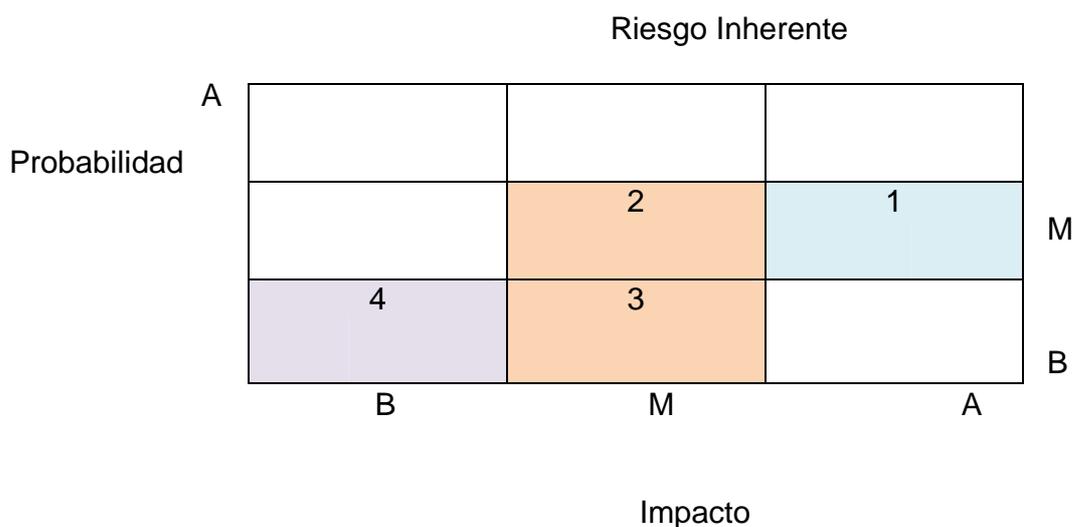
1) **OBJETIVO:** Verificar que los sistemas implantados para precautelar el dinero y la seguridad física estén funcionando de manera correcta.

2) **RIESGOS:**

- 1) Robos
- 2) Dinero destinado a cubrir otras situaciones que no tienen relación con la actividad que realiza la Cooperativa
- 3) Malversación de fondos.
- 4) Conflictos en el Personal

3) **CUANTIFICACIÓN DE RIESGOS INHERENTES BASADA EN SU IMPACTO POTENCIAL Y SU PROBABILIDAD DE OCURRENCIA.**

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO INHERENTE
1	6	9	Alto
2	5	7	Medio
3	4	6	Medio
4	3	4	Bajo





CALIFICACIÓN:

Bajo (B) 0-4	
Medio (M) 5-7	
Alto (A) 8-10	

4) CONTROLES:

- 1) Sistema de seguridad eficiente que salvaguarde los recursos monetarios de la Cooperativa.
- 2) Que el dinero que salga de la Cooperativa por cualquier circunstancia este respaldado con los respectivos comprobantes.
- 3) Reportes de estados financieros detallados.
- 4) Verificar que se dé el buen trato y la armonía entre el personal.

5) CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL

Riesgo Residual

Probabilidad	A				
	M		2	1	
	B	RR2	RR1		
		B	M	A	
		Impacto			

CALIFICACIÓN:

Bajo (B) 0-4	
Medio (M) 5-7	
Alto (A) 8-10	



6) DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL.

En cuanto a los robos y el dinero destinado a cubrir otras actividades no propias de la Cooperativa, la misma ha tomado la decisión de reducir el riesgo, con la contratación de seguros que respalden los recursos que no se puedan recuperar y en lo otro se ha decidido que cualquier desembolso de dinero por más pequeño que sea cuente con la aprobación de gerencia y contabilidad.

RESPUESTA AL RIESGO

1. OBJETIVO:

Verificar que el sistema implantado para precautelar el dinero y la seguridad física este funcionando de manera correcta.

2. RESPUESTA AL RIESGO:

1. Implementar cámaras de seguridad en la cooperativa y alarmas comunitarias.
2. Planificar y tomar las mejor decisiones con respecto al dinero, destinarlo y distribuir correctamente el mismo de acuerdo a los estados financieros presentados.
3. Con respecto a la malversación de fondos existe la necesidad de aplicar planes que ayuden a prevenir dicho riesgo y costos.
4. Establecer un contrato con una agencia de relaciones humanas e integración para que dicte un curso sobre estos temas para mejorar los conflictos que se presenten.



ACTIVIDADES DE CONTROL

1. OBJETIVO:

Determinar que el personal de la Cooperativa cumpla con las funciones y responsabilidades asignadas en el manual de funciones.

2. RIESGOS:

1. No se segregan funciones entre el área de caja y créditos.
2. No se cumplen en su totalidad las responsabilidades asignadas dentro del área de caja y crédito.
3. Insatisfacción laboral.

3. CALIFICACIÓN DEL RIESGO:

Riesgos	Probabilidad	Impacto	R. Inherente
1	6	5	Medio
2	2	4	Bajo
3	3	5	Medio



MATRIZ DE RIESGO INHERENTE

P R O B A I L I D A D				
	A 8-10		3	1
	M 5-7	2		
		B 0-4		M 5-7
	B 0-4	A 8-10	IMPACTO	

- Alto (A)
- Medio (M)
- Bajo (B)

4. CONTROLES:

- Crear un manual de funciones bien definido para el área de caja y créditos donde se conozca las funciones encomendadas.
- El área Administrativa es quién conocerá si se cumplió con las responsabilidades del área de Caja y Créditos.
- Escuchar las peticiones del personal y dar las soluciones.



5. MEDICIÓN DEL RIESGO RESIDUAL.

P R O B A B I L I D A D				
	A 8-10		3	1
	M 5-7	1 RR RR	3	
		B 0-4		M 5-7
	B 0-4	A 8-10	IMPACTO	

6. DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL

Se plantea reducir el riesgo residual respecto a la segregación de funciones y a la insatisfacción del personal observando si se da cumplimiento a lo que dicta el manual de caja y créditos, y encontrar cuál es la causa que conlleva a la insatisfacción del personal.



INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

1. OBJETIVO:

Verificar que el área Administrativa, tome las decisiones en base a las opiniones sugeridas por los socios y el personal de la Cooperativa.

2. RIESGOS:

1. El área administrativa y el personal que labora en la cooperativa no tienen una adecuada comunicación, ya que las opiniones del personal no son escuchadas.
2. No se toma en cuenta las sugerencias de los socios y personal de la cooperativa porque no son factibles su realización
3. No exista un buzón de sugerencias para los socios.

3. CALIFICACIÓN DEL RIESGO:

Riesgos	Probabilidad	Impacto	R. Inherente
1	4	6	Medio
2	5	8	Alto
3	5	7	Medio



MATRIZ DE RIESGO INHERENTE

P R O B A B I L I D A D				
	A 8-10		3	2
			1	
	M 5-7	B 0-4		M 5-7
		A 8-10	IMPACTO	
B 0-4				

	Alto (A)
	Medio (M)
	Bajo (B)

4. CONTROLES:

- El área administrativa delegará a una persona que se encargue de hacerle llegar las sugerencias del personal.
- Que se establezca una reunión mensual para analizar la factibilidad de las sugerencias.
- Implementar un buzón de sugerencias en un lugar visible.



5. MEDICIÓN DEL RIESGO RESIDUAL.

P R O B A B I L I D A D	A 8-10				
			3	2	
	M 5-7	3 RR	2 RR		
		B 0-4		M 5-7	
	B 0-4	IMPACTO			

6. DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL.

Respecto a la no factibilidad de las sugerencias de socio y personal, y sobre la necesidad de un buzón de sugerencias se ha decidido reducir el riesgo verificando el cumplimiento mensual de la reunión para mejor las propuestas y hacerlas factibles, además de observar que se utilice el buzón para sugerencias respectivamente.



SUPERVISIÓN

1. OBJETIVO:

Verificar que el crédito sea destinado específicamente para la actividad por la que fue otorgada.

2. RIESGOS:

1. El área de créditos no supervisa el destino del crédito otorgado.
2. Existe la necesidad de supervisar los requisitos presentados por el socio para la otorgación del crédito.
3. No se cumple con el pago a la fecha del plazo, porque el crédito no cubrió la actividad que se menciona sino otra actividad.

3. CALIFICACIÓN DEL RIESGO:

Riesgos	Probabilidad	Impacto	R. Inherente
1	8	9	Alto
2	2	5	Medio
3	4	7	Medio



MATRIZ DE RIESGO INHERENTE

P R O B A B I L I D A D				1
	A 8-10			
			2 3	
	M 5-7	B 0-4		M 5-7
		A 8-10	IMPACTO	
B 0-4				

- Alto (A)
- Medio (M)
- Bajo (B)



4. CONTROLES:

- Que exista una persona que de seguimiento al crédito otorgado.
- Cumplir con lo que dicta el reglamento de crédito con respecto a los requisitos.
- Supervisar que se de cumplimiento al manual de control interno sobre el pago de los créditos otorgados previa verificación de la correcta utilización del crédito.

5. MEDICIÓN DEL RIESGO RESIDUAL.

P R O B A B I L I D A D			1
	A 8-10		1 RR
	M 5-7		
		B 0-4	M 5-7
	B 0-4	I M P A C T O	

6. DECISIÓN DOCUMENTADA SOBRE EL RIESGO RESIDUAL.

Respecto al seguimiento del crédito se ha decidido reducir el riesgo verificando que la persona encargada del seguimiento del crédito cumpla con el mismo.



3.2.3 PLAN DE MUESTREO

PLAN PARA LA DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORÍA

De acuerdo a los datos obtenidos sobre el número de socios que acuden a la Cooperativa mensualmente, aplicamos la siguiente fórmula de muestreo para en base a ello realizar nuestro trabajo de Auditoría de Gestión.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Simbología:

n =Tamaño de la muestra

z =Nivel de confianza

N =Tamaño de la población

p =Variabilidad positiva

q =Variabilidad negativa

E =Precisión o Error

Para establecer la muestra se consideró un intervalo de confianza del 90% cuyo nivel de confianza es de 1.65 (tablas de la curva normal el valor que corresponde con el nivel de confianza elegido: $Z/2 = \pm 1.65$), variabilidad positiva y negativa del 50%, respectivamente y considerando un margen de error 0.05. Así:

Socios

$$n = \frac{1.65^2 \cdot 350 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{0.05^2 \cdot (350 - 1) + 1.65^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

$$n = \frac{238.21875}{1.553125}$$

$$n = 153.39$$

$$\begin{aligned} \text{Azar Inicial} &= \text{RAN} \# * 100 \\ &= 0.617 * 100 = 61.70 \\ \text{Población} &= 350 \end{aligned}$$



Azar Inicial 62
 288

Intervalo= $\frac{350}{288} = 1.215$
 □□□□

Para evaluar la atención al socio, obtuvimos una muestra de 153 socios, el método aplicado para la obtención de la muestra fue la selección sistemática.

Créditos:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$\square = \frac{1.65^2 \times 175 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2 (175 - 1) + 1.65^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{119.1094}{1.1156}$$

$$n = 106.76$$

El método que utilizamos para la obtención de la muestra fue el de la selección sistemática.

Azar Inicial= RAN # *100

$$= 0.208 \times 100$$

$$= 20.8$$

Población 175

Azar Inicial = 20.8

Intervalo= $\frac{175}{154} = 1.136$



Es importante dejar en claro que la población está compuesta por 175 créditos (diferentes tipos de créditos), es por esto que se analizó la totalidad de los créditos destinados a diferentes actividades disminuyendo la muestra a 21.

PROGRAMA DE AUDITORIA DE GESTIÓN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "BAÑOS" CIA LTDA.

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.

ÁREA: ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Nº	CONTENIDO	TIEMPO		REFERENCIA
		ESTIMADO	UTILIZADO	P/T
	OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none">• Determinar si la liquidez de la Cooperativa le permite cumplir con todas sus obligaciones.• Medir el grado de conocimiento y cumplimiento de los planes, políticas y objetivos establecidos para el correcto funcionamiento de la Cooperativa.• Determinar la eficiencia con la que se maneja los recursos en el área Administrativo y Financiero.• Identificar los controles que maneja el área administrativo financiero con respecto a la documentación.• Determinar que el personal de la Cooperativa cumpla con las funciones y responsabilidades asignadas en el Manual de Funciones.	2	2	P/T –EAF-01



PROCEDIMIENTOS			
<p><u>Pruebas Sustantivas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplique los indicadores de liquidez y determine como se encuentra la Cooperativa. • Mediante evaluaciones a los empleados confirme sus conocimientos y solicite los reportes que evidencien el cumplimiento de planes, políticas y objetivos. • Solicite al área financiera los reportes de los estados que maneja para conocer el destino de los recursos. • Solicite los documentos que se utilizan para dar aviso sobre las reuniones y verifique el correcto archivo de la documentación financiera. • Solicitar los documentos de constancia que revelen la asistencia del personal a las reuniones. • Solicite una lista detallada de las actividades que realiza el personal de cada área para verificar que cumplan con lo establecido en el manual. 	2	1	P/T –EAF-02
<ul style="list-style-type: none"> • Verifique que la Cooperativa utilice indicadores que permita medir su liquidez. 	1	1	P/T – EAF-03
<ul style="list-style-type: none"> • Indague y determine si se cumple con los planes establecidos por la gerencia y si 	2	1	P/T –EAF-04
<p><u>Pruebas de cumplimiento.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifique que la Cooperativa utilice indicadores que permita medir su liquidez. 	1	1	P/T –EAF-05
<ul style="list-style-type: none"> • Indague y determine si se cumple con los planes establecidos por la gerencia y si 	1	1	P/T –EAF-06
<ul style="list-style-type: none"> • Verifique que la Cooperativa utilice indicadores que permita medir su liquidez. 	1	1	P/T –EAF-07
<ul style="list-style-type: none"> • Indague y determine si se cumple con los planes establecidos por la gerencia y si 	2	1	P/T –EAF-08
<p><u>Pruebas de cumplimiento.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifique que la Cooperativa utilice indicadores que permita medir su liquidez. 	2	1	P/T –EAF-09
<ul style="list-style-type: none"> • Indague y determine si se cumple con los planes establecidos por la gerencia y si 	1	1	P/T –EAF-10



	es de conocimiento de todos.		1	P/T –EAF-11
	<ul style="list-style-type: none">• Entreviste al personal encargado del manejo contable y determine si los recursos se están destinando correctamente de acuerdo a la normativa.• Entreviste al personal sobre el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en la Cooperativa.• Observe la aplicación de controles para el manejo de la documentación.• Observe si el personal cumple a cabalidad con todas sus funciones y responsabilidades.	2 1	 1	 P/T – EAF-12



PROGRAMA DE AUDITORIA DE GESTIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "BAÑOS" CIA LTDA.
PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.
ÁREA: CRÉDITO Y COBRANZA

Nº	CONTENIDO	TIEMPO		REFERENC IA P/T
		ESTIMAD O	UTILIZADO	
	<p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verificar que el crédito sea destinado específicamente a la actividad por la que fue otorgado.• Recuperar el préstamo en el tiempo acordado.• Reducir índices de morosidad.• Brindar asesoría a las personas que van a hacer uso de un crédito.• Ofrecer servicios acorde a las necesidades de la comunidad.• Reducir los requisitos para el otorgamiento de los créditos. <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <p><u>Pruebas de cumplimiento.</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Mediante la documentación que facilita el socio conocer el tipo de crédito otorgado.• Verifique la utilización de métodos usados por la cooperativa para el pago oportuno del crédito.• Verifique el historial crediticio del socio que solicita el crédito (central de riesgo)• Verifique la existencia de un asesor			
		1	1	P/T –EC-01
		2	1	P/T –EC-02
		2	1	P/T – EC-03
		1	1	P/T –EC-04



	dentro del área de crédito.			
	<ul style="list-style-type: none">• Constate si los servicios ofrecidos	2	1	P/T –EC-05
	<ul style="list-style-type: none">• satisfacen las necesidades de la comunidad.• Verifique el listado de requisitos para la concesión de un crédito (disminución de los requisitos)	1	1	P/T –EC-06
	<u>Pruebas Sustantivas.</u>			
	<ul style="list-style-type: none">• Visite al socio para cerciorarse del uso que se le da al crédito.	2	2	P/T – EC-07
	<ul style="list-style-type: none">• Realice llamadas telefónicas para recordar al socio el pago del crédito	1	1	P/T –EC-08
	<ul style="list-style-type: none">• Realice un análisis de la situación económica del socio que solicita el crédito.	2	2	P/T –EC-09
	<ul style="list-style-type: none">• Constatar si el socio recibió el asesoramiento en el servicio requerido.	1	1	P/T –EC-10
	<ul style="list-style-type: none">• Realice una encuesta al socio para constatar si el servicio que ofrece la cooperativa satisface sus expectativas.	1	1	P/T – EC-11
	<ul style="list-style-type: none">• Mediante entrevista al socio conozca las facilidades que se le dio para la otorgación del crédito.	1	1	P/T –EC-12



PROGRAMA DE AUDITORIA DE GESTIÓN

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CIA LTDA.
 PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.
 ÁREA: CAJA**

Nº	CONTENIDO	TIEMPO		REFERENCIA
		ESTIMADO	UTILIZADO	A P/T
	OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que la aplicación del manual de caja ayude al cumplimiento de los objetivos. • Verificar el grado de cumplimiento de estatutos, políticas y manuales dentro de área de caja. • Evaluar en caja el trato al cliente, que debe ser cordial, amable de buena calidad. • Verificar que los datos que se ingresa en el sistema, coincidan con los valores registrados en las papeletas. • Verificar que se realicen los arqueos de caja. 			
	PROCEDIMIENTOS: <u>Pruebas sustantivas.</u> <ul style="list-style-type: none"> • Revise el manual de funciones de caja e identifique cuáles son los procedimientos a seguir para receptor y entregar la transacción del efectivo. 	2	1	P/T –ECJ-01
	<ul style="list-style-type: none"> • A través de entrevista al personal de caja, verifique si se cumplen las normas para el correcto desarrollo de las operaciones de la Cooperativa. 	1	1	P/T –ECJ-02
	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante observación determine si se da el trato personalizado al 	1	1	P/T – ECJ-03
		1	1	P/T –ECJ-04



	socio.	2	1	P/T –ECJ-05
	<ul style="list-style-type: none"> Mediante cuestionario recolectar información de los socios sobre la atención en la COOPBAÑOS. 	2	1	P/T –ECJ-06
	<ul style="list-style-type: none"> Revise los documentos de soporte (papeletas) que coincidan con lo registrado en el sistema. 	2	1	P/T – ECJ-07
	<ul style="list-style-type: none"> Compare el arqueo de caja con los datos registrados en el sistema. 	1	1	P/T –ECJ-08
	<ul style="list-style-type: none"> Concilie los valores en el sistema con los registrados en las papeletas. 	2	2	P/T –ECJ-09
	<ul style="list-style-type: none"> Mediante entrevista al jefe de caja obtenga información si se realizan los arqueos diarios de caja. 	2	2	P/T –ECJ-09
	<u>Pruebas de Cumplimiento.</u>			
	<ul style="list-style-type: none"> Observe si se cumplen los procedimientos establecidos en el manual de funciones en las operaciones que se realicen en caja. 	1	1	P/T –ECJ-10
	<ul style="list-style-type: none"> Solicite en reporte de las actividades realizadas por el área de caja para constatar si se cumplen en las normas, políticas, etc. 	1	2	P/T – ECJ-11
	<ul style="list-style-type: none"> Solicite en reporte de las actividades realizadas por el área de caja para constatar si se cumplen en las normas, políticas, etc. 	1	2	P/T –ECJ-12
	<ul style="list-style-type: none"> Observe la atención que se brinda a los socios en el área de caja y posibles sugerencias que se pueden adoptar. 	1	1	P/T –ECJ-13
	<ul style="list-style-type: none"> Compare con la contabilidad lo obtenido en los arqueos de caja. 			
	<ul style="list-style-type: none"> Analice el sistema de seguridad utilizado en Caja. 			



PROGRAMA DE AUDITORIA DE GESTIÓN

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CIA LTDA.
 PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.
 ÁREA: PRESIDENCIA**

Nº	CONTENIDO	TIEMPO		REFERENC IA P/T
		ESTIMADO	UTILIZADO	
	<p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que Presidencia convoque y presida las Asambleas Generales. • Observar que Presidencia informe a la Asamblea General sobre el desenvolvimiento de la Cooperativa. • Verificar que el área de Presidencia, informe sobre las políticas y objetivos generales sugeridos por la Asamblea y los Socios. • Verificar que Presidencia vigile que se dé la armonía entre organismos y socios de la Cooperativa. <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <p><u>Pruebas sustantivas.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Revise que los oficios de convocatoria a las Asambleas Generales lleguen con anticipación a los respectivos socios y Consejos que conforman la Cooperativa. • A través de entrevista a Gerencia , verifique que el Presidente dirija las Asambleas Generales • A través de entrevista al Presidente constate la forma como Él, está al tanto del desenvolvimiento de la 			
		1	1	P/T –EP-01
		1	1	P/T –EP-02
		2	1	P/T – EP-03
		1	1	P/T –EP-04



	Cooperativa			
	<ul style="list-style-type: none">Mediante entrevista al área de Créditos y Cobranzas confirme si se informa las resoluciones a las que llegó la Asamblea.	1	1	P/T –EP-05
	<ul style="list-style-type: none">Mediante observación verifique la armonía entre organismos y socios.	1	1	P/T –EP-06
	<u>Pruebas de Cumplimiento.</u>			
	<ul style="list-style-type: none">Constata que los oficios a las reuniones y Asambleas lleguen con anticipación.	1	1	P/T –EP-07
	<ul style="list-style-type: none">Observe la armonía existente entre organismos y socios para el normal desenvolvimiento de la COOPBAÑOS.			



PROGRAMA DE AUDITORIA DE GESTIÓN

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CIA LTDA.
PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.
ÁREA: LEGAL**

Nº	CONTENIDO	TIEMPO		REFERENC IA P/T
		ESTIMADO	UTILIZAD O	
	<p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejercer la representación de la empresa, en los asuntos Contenciosos, judiciales y administrativos • Formular la documentación legal de las diferentes áreas de la Cooperativa. • Verificar que el área legal brinde asesoría a la Cooperativa en situaciones que no puedan ser resueltas por las diferentes Áreas que la conforman. <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <p><u>Pruebas sustantivas.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar si el área legal ha representado a la Cooperativa en algún asunto contencioso, judicial o administrativo. • Constatar que el Área legal posea toda la documentación pertinente de las respectivas áreas que se requiera para iniciar procesos legales. • Mediante entrevista al responsable 			
		1	1	P/T –EL-01
		1	1	P/T –EL-02
		1	1	P/T –EL-03



	de ésta área, averiguar si han existido situaciones en las que haya tenido que brindar asesoría legal a determinada área.			
--	---	--	--	--



EJECUCIÓN

En esta fase se procedió a aplicar los diferentes procedimientos que permiten recopilar la suficiente evidencia que respalden posteriormente los hallazgos de auditoría con sus respectivas no conformidades y observaciones.



PAPELES DE TRABAJO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS CIA. LTDA. AUDITORIA DE GESTION

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 20

P/T EAF-01

DESCRIPCIÓN

APLICACIÓN DE INDICADORES PARA DETERMINAR COMO SE ENCUENTRA LA COOPERATIVA

ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:

Sirven para establecer la constitución de los activos y pasivos, la posición del riesgo crediticio y el nivel de cobertura para créditos irrecuperables. (Σ)

Activos productivos = $\frac{1,881,613.53}{3,268,958.76}$ = 58%

Total de Activos 3,268,958.76

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 95.31%

El 58% de los activos totales esta utilizado en rubros que generan ingresos, pero en comparación con el promedio de la industria se requieren aun mayores activos generadores de ingresos para cumplir con el objetivo de intermediación financiera.

Activos Improductivos = $\frac{1,387,345.23}{3,268,958.76}$ = 42.44%

Total de Activos 3,268,958.76

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 4.69%

La Cooperativa mantiene un 42.44% de activos improductivos que no generan mayores ingresos, que en comparación con el promedio de la industria que es del 4.69% significa que la Cooperativa debe mejorar la calidad de sus activos reduciendo el porcentaje de los activos improductivos y hacer que estos generen ingresos.

Activos Productivos = $\frac{1,881,613.53}{2,920,653.54}$ = 64.42%

Pasivos con costo 2,920,653.54



PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 119.12%

La COOPBAÑOS mantiene un 64.42% de capacidad para generar ingresos, esto al comparar con el promedio de la industria resulta que el porcentaje es bajo y que se requieren aun mucho más ingresos que cubran los egresos por el costo de intereses de sus pasivos.

$$\text{Morosidad de Cartera} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Total cartera + Provisiones}} = \frac{194,461.47}{2,385,119.74} = 7.13\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 1.71%

La Cooperativa de ahorro y Crédito Baños tiene un 7% de morosidad de cartera (incumplimiento), ya que ésta al ser comparada con el promedio de la industria que es un 2%, resulta muy alta, por lo que la Cooperativa deberá reducir este índice para que pueda cumplir con el pago de sus obligaciones crediticias.

$$\text{Cobertura de Cartera de Riesgo} = \frac{\text{Provisión de Cartera}}{\text{Cartera que no devenga interés + Cartera vencida}}$$

$$\frac{170,969.96}{855,446.13} = 19.99\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 140.94%

El 20% de la cartera de crédito en riesgo está cubierta con provisiones ante la eventualidad de no recuperación de la misma, comparándolo con la de la industria es muy bajo, se requiere que las provisiones cubran un porcentaje de cartera de crédito en riesgo más alto.

$$\text{Cobertura de Cartera Vencida} = \frac{\text{Provisiones de cartera}}{\text{Cartera vencida}} = \frac{170,969.96}{194,461.47} = 87.92\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 389.48%

El 88% de la cartera de crédito vencida está cubierta con provisiones ante la eventualidad de no recuperación de la misma, al comparar con el promedio es relativamente bajo, por lo que



se debe incrementar el porcentaje de cartera vencida cubierta con provisiones.

$$\frac{\text{Cartera Neta}}{\text{Activo}} = \frac{2,556,089.70}{3,268,958.76} = 78.19\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 67.86%

El 78% de los activos están colocados, es decir la cartera neta dentro de los activos totales de la entidad, al comparar con la industria vemos que esta supera el promedio por lo que la cartera esta incluida en su totalidad en los activos totales.

$$\frac{\text{Inversiones}}{\text{Activo}} = \frac{10,000.00}{3,268,958.76} = 0.31\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 14.72%

Solo el 0.31% del total de activos están en inversiones comparado con el promedio es bajo ya que se debe destinar un porcentaje más alto a ser invertido por la Cooperativa.

$$\frac{\text{Depósitos}}{\text{Activo}} = \frac{-2,936,379.29}{3,268,958.76} = 89.83\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 73.50%

El 89.83% de los recursos captados están colocados o invertidos, comparado con el promedio de la industria es muy bueno ya que está por encima del promedio lo que implica que la mayor parte de lo captado es invertido por lo que se da una adecuada utilización de los recursos.

$$\frac{\text{Créditos Externos}}{\text{Activos}} = 0.00\%$$

$$\frac{\text{Pasivo con Costo}}{\text{Pasivo sin costo}} = \frac{\text{Dep. a la vista} + \text{Dep a plazo} + \text{Obligaciones financieras}}{\text{Total Activo} - (\text{Dep. a la vista} + \text{Dep. a plazo} + \text{Obligaciones financieras})}$$
$$= \frac{2,920,653.54}{348,305.22} = 838.53\%$$



PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 318.04%

La Cooperativa tiene 838.53% veces en que los pasivos le generan un costo con relación a los pasivos que no le generan costo, comparado con el promedio de la industria es negativo, se debe reducir este porcentaje haciendo que estos pasivos se vuelvan productivos.

CAPITALIZACIÓN:

Refleja la suficiencia o solvencia Patrimonial de la entidad para respaldar sus actividades de intermediación financiera. (Σ)

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Total Pasivos}} = \frac{301,271.35}{2,953,014.58} = 10.20\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 10.31%

El 10.20% se refiere a la suficiencia de patrimonio para cubrir sus pasivos, haciendo la comparación con el promedio de la industria está bien ya que se haya dentro del parámetro, lo que significa que el Patrimonio de la COOPBAÑOS si cubre sus pasivos.

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Total}} = \frac{301,271.35}{3,268,958.76} = 9.22\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 8.55%

El 9% de los activos están cubiertos por el patrimonio. Esto comparado con el promedio de la industria de 8.55% la cooperativa está muy bien ya que su patrimonio cubre los activos que posee.

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo total – Fondos disponibles}} = \frac{301,271.35}{3,268,958.76 - 625,411.50} = 11.40\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 9.80%

En la COOPBAÑOS el Patrimonio cubre los activos con riesgo en un 11.40% comparado con la industria de un 9.80% es aceptable ya que la Cooperativa destina un porcentaje mayor a cubrir esos activos con riesgo.



LIQUIDEZ:

Permite relacionar las disponibilidades de recursos frente a las captaciones, reflejando la capacidad de la institución para atender sus operaciones regulares y cumplir con sus obligaciones de corto plazo. (Σ)

$$\text{Liquidez global} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Dep. a la vista} + \text{Dep. plazo}} = \frac{625,411.50}{1,412,554.03 + 1,504,419.51} = 21.44\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 18.40%

La capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones es del 21.44% comparado con el promedio de la industria del 18.40%, esta bien pues la cooperativa destina un porcentaje razonable para lograr cubrir sus obligaciones.

$$\text{Liquidez global a 90 días} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Dep. a la vista} + \text{Dep. plazo 1-30 31-90}} =$$

$$\frac{625,411.50}{1,412,554.03 + 1,024,369.59} = 25.66\%$$

$$\text{Liquidez Ampliada} = \frac{\text{Fondos Disponibles} + \text{Inversiones}}{\text{Dep. a la vista} + \text{Dep. plazo}} = \frac{625,411.50 + 10,000}{1,412,554.03 + 1,504,419.51} =$$

21.78%

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 35.90%

El 21.78% refleja la capacidad de la cooperativa incluyendo sus disponibilidades en inversiones financieras de corto plazo para atender con sus pasivos de corto plazo, al ser comparado con el promedio de la industria está bajo, se debe incrementar el porcentaje de sus disponibilidades al corto plazo para cubrir sus pasivos de corto plazo.

$$\text{Liquidez Ajustada} = \frac{\text{Fondos Disponibles} + \text{Inversiones}}{\text{Dep. a la vista} + \text{Dep. plazo}}$$



Dep. a la vista+ Dep.plazo 1-30 31-90 + Cuentas x pagar – Benef. Soc.

$$= \frac{635,411.50}{2,447,381.03} = 25.96\%$$

$$\frac{\text{Liquidez Ociosa}}{\text{Activo Total}} = \frac{41,339.44}{3,268,958.76} = 1.26\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 1.44%

El 1.26% es el monto que mantiene la Cooperativa en caja, caja fuerte o cualquier efectivo, comparado con el 1.44% de la industria es aceptable porque está dentro del parámetro establecido.

RENTABILIDAD:

Establece el nivel de rendimiento o retorno de la cantidad invertida en (activos o capital aportado) de la institución y por tanto de los socios y los resultados obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación. (Σ)

$$\text{ROE} = \frac{\text{Rendimiento}}{\text{Patrimonio}} = \frac{14,672.83}{301,271.35} = 4.87\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 9.35%

El 4.87% mide el rendimiento generado por el Patrimonio de la Cooperativa que comparado con el promedio de 9.35% es bajo por lo que las cantidades invertidas no se están recuperando.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Rendimiento}}{\text{Total Activos}} = \frac{14,672.83}{3,268.958.76} = 0.45\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 1.46%

El 0.45% mide el rendimiento generado por el activo total de la cooperativa, comparado con la industria de 1.46% es aceptable, es decir las inversiones en activos si se recuperan.



EFICIENCIA FINANCIERA:

Permite determinar la productividad financiera de la Cooperativa

$$\frac{\text{Margen Financiero}}{\text{Activos Productivos}} = \frac{185,527.09}{1,881,613.53} = 9.86\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 9.22%

El 9.86% refleja la rentabilidad de la gestión operativa en relación con los activos generadores de ingresos, comparado con el 9.22% de la industria está bien la cooperativa si obtiene productividad financiera.

$$\text{Sostenibilidad Operacional} = \frac{\text{Total Ingresos}}{\text{Total Gastos}} = \frac{467,588.23}{452,915.40} = 103.24\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 369.59%

El 103.24% refleja la capacidad institucional para generar ingresos suficientes para cubrir costos financieros y gastos operativos comparado con el 369.59% de la industria es malo puesto que la COOPBAÑOS no está generando ingresos suficientes para cubrir estos costos y gastos operativos.

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA:

Permite determinar la productividad operativa de la institución en relación a los recursos captados y los activos totales. (Σ)

$$\frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Activo total promedio}} = \frac{179,090.23}{3,268,958.76} = 5.48\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 5.74%

El 5.48% refleja el costo que representa operar los activos totales de la cooperativa, que



comparado con la industria que es el 5.74% está dentro del margen establecido por lo que si existe productividad operativa.

$$\frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Recursos captados promedio}} = \frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Dep. a la Vista+ Dep. a plazo}} = \frac{179,090.23}{2,916,973.54} = 6.14\%$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA: = 8.28%

EL 6.14% refleja el costo que representa la operación o administración de los recursos captados, que comparado con el promedio de 8.28% está bien, puesto que representa un menor costo el hecho de administrar tales recursos y la operación que representa.

Observaciones:.....	Realizado por: B.G Supervisado por: D.F Fecha:15-11-2010
------------------------------	---

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS CIA. LTDA.
 AUDITORIA DE GESTION**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 20 P/T EAF-02

DESCRIPCIÓN

POLÍTICAS DE LA COOPBAÑOS.

Luego de haber aplicado la respectiva encuesta para conocer el grado de cumplimiento y conocimiento de políticas por parte del personal de la Cooperativa, los resultados proyectaron lo siguiente: (✓)

- Un 90% de los empleados conocen todas las políticas de la Cooperativa, y un 10% desconocen de cierta manera algunas de ellas.
- El 95% de los empleados aplican correctamente las políticas establecidas; el 5% la han aplicado a medias; o la han pasado por alto.
- El 90% de los empleados creen que la aplicación de las políticas a cabalidad ayudan al correcto funcionamiento de la Cooperativa y el 10% desconoce o duda sobre si ayuda o no.



- El 87% de los empleados conocen las sanciones por incumplimiento de políticas el 13% desconoce dichas sanciones.
 - El 98% de los encuestados dijeron que se le dio a conocer las políticas al momento de ingresar a trabajar a la Cooperativa; el 2% dijo que no recibió ninguna información al respecto.
 - El 97% está consciente de que el incumplimiento de políticas perjudica el correcto funcionamiento de la COOPBAÑOS; el 3% desconocía si podía o no ayudar.
- Por lo tanto se puede concluir que casi todos los empleados saben y están conscientes de la importancia de aplicar correctamente las políticas y de llevarlas a cabo.

Sin embargo se debe trabajar para que el 10% de empleados que no conocen estas políticas, puedan tener acceso a ellas e involucrarse con su cumplimiento; así como también informar sobre las sanciones que tendrán si no las acatan ; permitiendo una aplicación correcta de las mismas y mejorando las actividades de la empresa.

Observaciones:.....	Realizado por: B.G Supervisado por: D.F Fecha:15-11-2010
------------------------------	---

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 200

P/T EAF-03

DESCRIPCIÓN

REPORTES DE ESTADOS PARA CONOCER EL DESTINO DE RECURSOS

El área financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS nos facilito los reportes de los estados y de esta manera se ha conocido el destino de los recursos de ciertas cuentas que constan en el Balance General. (∞)

Posee un activo de 3.268.958.76 que está distribuido de la siguiente manera: En fondos Disponibles 625.411,50; en Inversiones 10.000, la cartera de Créditos asciende a 2.556.089,70; las provisiones para créditos incobrables está valorado en 170.969,96; el rubro de Cuentas por Cobrar es de 43.096,39; las Propiedades y Equipo a 13.693,84 y



Otros Activos en 20.667,33

Los Pasivos de la Cooperativa son de 2.953.014,58; tiene Obligaciones con el Publico de 2.936.379,29; Obligaciones Inmediatas por cubrir de 3.680; Cuentas por Pagar 12.955,29.

El Patrimonio es de 301.271,35 arrojando un resultado de 14.672,83 que es favorable para la COOPBANOS.

El Estado de Resultados nos ha permitido ver que los Ingresos de la Cooperativa tienen un valor de 467.588,23 los mismos que están distribuidos en Intereses y Descuentos Ganados 444.380,85; Comisiones Ganadas 4.854,69; Ingresos por Servicios 2.479,43; Otros Ingresos Operacionales de 11.637,76 y otros Ingresos 4.235,50.

Los Gastos representan un valor de 452.915,40 que se distribuyen en: Intereses Causados 193.552,40; Provisiones 80.272,77; Gastos de Operación 179.090,23.

Esta diferencia entre Ingresos y Gastos nos da un resultado de 14.672,83 asemejándose al valor obtenido en el balance general

Observaciones:.....	Realizado por: B.G Supervisado por: D.F Fecha:15-11- 2010
-------------------------------------	--

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T EAF-04

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

DESCRIPCIÓN

DOCUMENTACION FINANCIERA

Para constatar el correcto archivo de la documentación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS CIA LTDA, se procedió a realizar una entrevista al Jefe del Área Financiera el C.P.A José Cabrera quien nos supo dar a conocer lo siguiente: (Δ)



La COOPBAÑOS no cuenta con una persona que se encargue específicamente del archivo de la documentación, pero que la misma se encontraba debidamente ordenada secuencial y cronológicamente y que para facilitar el acceso rápido al documento, estos se hallaban separados de acuerdo al mes que corresponda.

No han existido problemas de pérdida de documentos y el jefe de cada área es el responsable de facilitar información veraz y confiable sustentada en los respectivos documentos al área financiera para que esta a su vez revise la información en el sistema y emita los estados financieros solicitados por Gerencia y la Dirección nacional de Cooperativas, recayendo en el jefe financiero el correcto archivo de la documentación.

Observaciones:.....	Realizado por: B.G Supervisado por: D.F Fecha:15-11- 2010
-------------------------------------	--



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T EAF-05

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

DESCRIPCIÓN

ASISTENCIA A REUNIONES

Las Reuniones para Asamblea General en la Cooperativa se dan dos veces en el año cada semestre en forma ordinaria y extraordinaria, a esta última solo asisten los Consejos, los mismos que sesionan dos veces al mes. (✓)

A través de indagaciones que se hizo al personal se pudo constatar que si se dan a conocer las fechas de las respectivas reuniones y Asambleas.

A las mismas pueden asistir todas las personas que deseen, en cuanto a la asistencia a las reuniones pudimos conocer que tanto socios, personal que labora en la Cooperativa e integrantes de los Consejos asisten voluntariamente, ya que no existe ningún registro que garantice la presencia de todas estas personas a las reuniones puesto que no posee el carácter de obligatorio.

Observaciones:.....
.....

Realizado por:
B.G
Supervisado
por: D.F
Fecha:15-11-
2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2010

P/T EAF-06

DESCRIPCIÓN

ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS DIFERENTES ÁREAS.

ÁREA ADMINISTRATIVO FINANCIERO:

El Gerente tiene las siguientes atribuciones y deberes:

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa;
- b) Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia de los resultados;
- c) Cumplir y hacer cumplir a los Socios las disposiciones emanadas de la Asamblea general y del Consejo de Administración;
- d) Presidir la Comisión de Crédito;
- e) Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad;
- f) Contratar, remover y sancionar a los empleados de la Cooperativa, cuyo nombramiento o remoción no sea de competencia de otro organismo administrativo de la entidad, y fijar sus remuneraciones según las Leyes laborales;
- g) Suministrar la información que soliciten los Socios, organismos internos de la Cooperativa, la Dirección de Cooperativas y otras instituciones de acuerdo a su competencia;
- h) Presentar al Consejo de Administración los informes periódicos que este le solicite y el informe semestral y anual de labores a la Asamblea General de Socios;
- i) Mantener y actualizar el registro de certificados de aportación y autorizar sus correspondientes transferencias;
- j) Delegar o revocar a otros funcionarios de la cooperativa ciertas funciones a el



asignadas, previa autorización del Consejo de Administración para realizar operaciones específicas;

- k) Proponer al Consejo de Administración las políticas que permitan la operatividad eficiente de la Cooperativa;
- l) Ejecutar las políticas, y servicios de acuerdo a los lineamientos fijados por el Consejo de Administración.
- m) Mantener informada periódicamente a la subdirección de cooperativas del Ingreso y salida de los socios, mediante reportes; y las demás atribuciones y deberes previstos en la Ley General de Cooperativas y su Reglamento, el presente Estatuto y normativa interna.

FINANCIERO:

El Contador es el encargado de supervisar el correcto funcionamiento de la unidad a su cargo, la adecuada elaboración y conservación de los comprobantes de contabilidad y la oportuna presentación de los estados financieros e informes contables.

- Tiene bajo su responsabilidad todos los controles contables que involucran las transacciones.
- Debe poseer sistemas para propender al conocimiento y aplicación con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Debe controlar y verificar en forma centralizada el envío oportuno de todos los reportes e informes a los diferentes organismos de control.
- Mantener bajo su custodia los movimientos contables, y estos deberán ser archivados observando las disposiciones constantes en el Catálogo Único de Cuentas.
- Vigilar y asesorar a los diferentes departamentos de la institución para que se cumplan todos los controles contables y otras disposiciones de contabilidad constante en el Catálogo Único de Cuentas.

ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

El Ejecutivo de Crédito deberá de alguna forma verificar si se dirigió los recursos al destino que se planteó, evitando así el desvío de fondos y documentar esta acción.

**COBRANZAS:**

El Sistema de Cartera debe emitir los Avisos de Vencimiento con la debida anticipación. Estos avisos deben ser entregados efectivamente a los clientes, y los avisos no entregados deberán ser puestos en conocimiento del Ejecutivo de Crédito respectivo para averiguar su razón y buscar una alternativa de contacto o localización.

Periódicamente deberá recibir listados de cartera por vencer y vencidos, con los cuales deberá efectuar organizadamente llamadas telefónicas a los clientes deudores para recordarles que está por vencerse su operación o dividendo.

ÁREA DE CAJA:

- Brindar una atención cordial oportuna y efectiva a los socios y publico que lo requiera
- Recibir depósitos en cuentas de ahorro
- Recibir el pago de créditos que la Cooperativa otorga
- Realizar la entrega del efectivo en retiros de ahorros con saldos positivos.
- Entrega de los créditos una vez acreditado el valor a la cuenta de ahorros.
- Recibir por ventanilla los pagos de los servicios básicos.
- Demás servicios adicionales originados en convenios con entidades públicas y privadas.

ÁREA DE PRESIDENCIA Y LEGAL:

Tendrá las siguientes funciones, atribuciones y deberes:

- a) Convocar y presidir las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración; así como todos los eventos oficiales que realice la cooperativa;
- b) Informar a la Asamblea General sobre la marcha de la Cooperativa.
- c) Dirimir con su voto, los empates que se produjeran en las votaciones de la Asamblea General, del Consejo de Administración; y,
- d) Las demás que señalen las Leyes que regulan la Administración para el sistema cooperativo.



ÁREA LEGAL:

Tiene las siguientes funciones:

- Cuando esté en poder de los abogados la cobranza, periódicamente deberá comprobar su avance efectivo.
- Se deberá revisar si el deudor y garantes, están clasificados en categorías C, D o E en el Sistema de Cartera y reportados a la Central de Riesgos.
- De presentarse el deudor a arreglar su crédito vencido, se le exigirá nuevos datos financieros, referencias y se les someterá a evaluación y confirmación para determinar su viabilidad.
- Deberá revisarse si el garante y las garantías colaterales existentes continúan siendo confiables o es necesario cambiarlos o reforzarlas.
- Se someterá a consideración del nivel respectivo, las condiciones de arreglo en las que el deudor pide alguna excepción en cobro de intereses o aumento del plazo, etc.
- En los cobros a los clientes morosos se deberá incluir la comisión de los cobradores externos.
- Si se acordó un refinanciamiento, se evitará capitalizar los intereses.
- De continuar los trámites judiciales, se exigirá un reporte mensual del estado de los juicios, sus avances, última boleta recibida y la opinión del Abogado de las posibilidades porcentuales de recuperación real.
- Se efectuará judicialmente prohibiciones de enajenar o embargos de bienes del deudor o garantes.
- Será conveniente negociar daciones de pago (si los bienes cubren ampliamente lo garantizado y si son bienes de fácil realización).
- Cuando el resultado del remate no cubre la obligación vencida, se iniciará el trámite de “presunción de insolvencia”

Observaciones:.....
.....

Realizado por: B.G
Supervisado por: D.F
Fecha: 15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

P/T EAF-07

**DESCRIPCIÓN
INDICADORES DE GESTIÓN**

ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS: (Σ)

Activos productivos = $\frac{1,881,613.53}{3,268,958.76}$ = 58%
Total de Activos 3,268,958.76

Activos Improductivos = $\frac{1,387,345.23}{3,268,958.76}$ = 42.44%
Total de Activos 3,268,958.76

Activos Productivos = $\frac{1,881,613.53}{2,920,653.54}$ = 64.42%
Pasivos con costo 2,920,653.54

Morosidad de Cartera = $\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Total cartera + Provisiones}}$ = $\frac{194,461.47}{2,385,119.74}$ = 8.15%

Cobertura de Cartera de Riesgo = Provisión de Cartera
Cartera que no devenga interés + Cartera vencida

$\frac{170,969.96}{855,446.13}$ = 19.99%

Cobertura de Cartera Vencida = $\frac{\text{Provisiones de cartera}}{\text{Cartera vencida}}$ = $\frac{170,969.96}{194,461.47}$ = 87.92%

Cartera Neta = $\frac{2,556,089.70}{3,268,958.76}$ = 78.19%
Activo 3,268,958.76

Inversiones = $\frac{10,000.00}{3,268,958.76}$ = 0.31%
Activo 3,268,958.76

Depósitos = $\frac{-2,936,379.29}{3,268,958.76}$ = 89.83%
Activo 3,268,958.76

Créditos Externos = 0.00%



Activos

Pasivo con Costo = Dep. a la vista+ Dep a plazo +Obligaciones financieras

Pasivo sin costo Total Activo – (Dep. a la vista+Dep. a plazo+ Obligaciones financieras

$$= \frac{2.920.653.54}{348.305.22} = 838.53\%$$

CAPITALIZACIÓN: (Σ)

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Total Pasivos}} = \frac{301.271.35}{2.953.014.58} = 10.20\%$$

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Total}} = \frac{301.271.35}{3.268.958.76} = 9.22\%$$

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo total – Fondos disponibles}} = \frac{301.271.35}{3.268.958.76 - 625.411.50} = 11.40\%$$

LIQUIDEZ: (Σ)

$$\frac{\text{Liquidez global} = \text{Fondos Disponibles}}{\text{Dep. a la vista+ Dep.plazo}} = \frac{625.411.50}{1.412.554.03+1.504.419.51} = 21.44\%$$

$$\frac{\text{Liquidez global a 90 días} = \text{Fondos Disponibles}}{\text{Dep. a la vista+ Dep.plazo 1-30 31-90}} =$$

$$\frac{625.411.50}{1.412.554.03 + 1.024.369.59} = 25.66\%$$

$$\frac{\text{Liquidez Ampliada} = \text{Fondos Disponibles} + \text{Inversiones}}{\text{Dep. a la vista+ Dep.plazo}} = \frac{625.411.50+10.000}{1.412.554.03+1.504.419.51} = 21.78\%$$

$$\frac{\text{Liquidez Ajustada} = \text{Fondos Disponibles} + \text{Inversiones}}{\text{Dep. a la vista+ Dep.plazo 1-30 31-90} + \text{Cuentas x pagar} - \text{Benef. Soc.}}$$

$$= \frac{635.411.50}{2.447.381.03} = 25.96\%$$

$$\text{Liquidez Ociosa} = \frac{41.339.44}{3.268.958.76} = 1.26\%$$



Activo Total 3,268,958.76

RENTABILIDAD: (Σ)

ROE = $\frac{\text{Rendimiento}}{\text{Patrimonio}} = \frac{14,672.83}{301,271.35} = 4.87\%$

ROA = $\frac{\text{Rendimiento}}{\text{Total Activos}} = \frac{14,672.83}{3,268.958.76} = 0.45\%$

EFICIENCIA FINANCIERA:

$\frac{\text{Margen Financiero}}{\text{Activos Productivos}} = \frac{185,527.09}{1,881,613.53} = 9.86\%$

Sostenibilidad Operacional = $\frac{\text{Total Ingresos}}{\text{Total Gastos}} = \frac{467,588.23}{452,915.40} = 103.24\%$

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA:

$\frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Activo total promedio}} = \frac{179,090.23}{3,268,958.76} = 5.48\%$

$\frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Recursos captados promedio}} = \frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Dep. a la Vista+ Dep. a plazo}} = \frac{179,090.23}{2,916,973.54} = 6.14\%$

Observaciones:.....
.....

Realizado por: B.G
Supervisado por: D.F
Fecha: 15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

P/T EAF-08

DESCRIPCIÓN

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

Mediante entrevista al Econ. Rafael Patiño nos dio a conocer que la Cooperativa crece rápidamente, puesto que el nivel de socios ha incrementado notablemente viéndose a futuro en la necesidad de crear más sucursales en todo el Austro.

Los planes establecidos por Gerencia si se han cumplido en un 95% pero no en su totalidad, debido a que el personal no posee un dominio del Reglamento y de las políticas que rigen para la Cooperativa pero estos están al alcance de todos gracias a que se tiene acceso a la misma. (✓)

El Gerente es el encargado de supervisar de que las actividades de cada área se realicen de manera correcta, mediante la técnica de la observación constata el buen desenvolvimiento del personal y mediante reportes que recibe mensualmente o cuando él lo requiera, la situación financiera de la COOPBAÑOS.

Gerencia también se encarga de la Seguridad de la Cooperativa por lo que cuenta con los servicios que ofrece una agencia de Seguridad llamada Macsecurity y con cámaras ubicados en lugares propicios dentro de la Cooperativa.

También cualquier adquisición o decisión que se tome dentro de la Cooperativa debe contar con la autorización respectiva tanto del Gerente como del Presidente. Y las reuniones de la Asamblea General de Socios se hacen semestralmente con la asistencia voluntaria de todos sus socios.

Observaciones:.....
.....

Realizado por: B.G
Supervisado por: D.F
Fecha:15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T EAF-09

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

DESCRIPCIÓN

ENTREVISTA AL CONTADOR

Nombre del Entrevistado: CPA José Cabrera.

Cargo: Contador

Entrevistador: Beatriz Guerrero

Día Previsto: 15 de diciembre del 2010

Hora Solicitada: 10 am.

Lugar: Baños avenida Ricardo Duran.

Objetivo de la Entrevista: Conocer si los recursos se están destinando correctamente de acuerdo a la normativa. **(C+)**

1. ¿Se cumple con la normativa contable a aplicar en la Cooperativa?

Si se cumple con toda la normativa establecida para evitar de esta manera cualquier tipo de sanción o problemas con las instituciones reguladoras.

2. ¿En los estados financieros presentados se detalla claramente las cuentas, subcuentas y rubros para conocer su destino?

Si se encuentran debidamente detallados; además tienen que cumplir con los requisitos exigidos por los Organismos de Control.

3. ¿Se está pendiente de los cambios en cuestiones tributarias para presentar información?

Si. Estoy siempre pendiente de los cambios y reformas que se hacen, ya que sobre mi recae la responsabilidad de emitir estados financieros reales para una buena toma de decisiones

4. ¿Se producen errores al momento de registrar la información al sistema?

Si se han producido errores manuales al momento de ingresar la información, pero han sido corregidos inmediatamente; además estos errores se dan muy eventualmente ya que se posee un dominio de lo que se hace.

5. ¿El programa de Contabilidad que se maneja en la Cooperativa es de fácil uso y ágil?

Si, se maneja un programa por módulos que es de fácil uso y arroja información confiable.

Observaciones:.....

Realizado por: B.G
 Supervisado por:
 D.F
 Fecha:15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

P/T EAF-10

DESCRIPCIÓN

ENTREVISTA AL PERSONAL

Nombre del Entrevistado: Sonia Zhagui

Cargo: Contador

Entrevistador: Beatriz Guerrero

Día Previsto: 20 de diciembre del 2010

Hora Solicitada: 10 am.

Lugar: Baños avenida Ricardo Duran.

Objetivo de la Entrevista: Conocer el grado de Cumplimiento de los Objetivos planteados en la Cooperativa. **(C+)**

1. ¿Considera usted que se ha cumplido con todos los objetivos planteados en la Cooperativa?

Sí, pero no en su totalidad existen objetivos que nos hemos propuesto a largo plazo y que estamos trabajando para alcanzarlos.

2. ¿Está al alcance de todos los Reglamentos y políticas de la Cooperativa?

Sí, todos tenemos a nuestro alcance todos los Reglamentos y Políticas de forma ágil ya que contamos con esa información en nuestros computadores y podemos consultar inmediatamente.

3. ¿Cree usted que los controles que posee la Cooperativa son suficientes para lograr los Objetivos?

Hasta ahora han funcionado muy bien, pero estoy a favor de que se creen nuevos controles que permitan alcanzar los objetivos.

4. ¿Se realizan análisis periódicos que ayuden a aprovechar las oportunidades y a desechar las amenazas?

Si, se aprovechan las oportunidades y se evitan las amenazas en lo posible, pero no siempre es así, existen eventos que ni siquiera están considerados que van a ocurrir y suceden.

5. ¿Cree usted que se debe premiar a la persona que cumplió a cabalidad con sus funciones y aporte al cumplimiento de los objetivos?

Si, de esa manera se reconoce su labor y gana tanto él como la cooperativa y el resto también se esforzara por hacer lo mismo y tener el mismo reconocimiento.

Observaciones:.....

Realizado por: B.G
 Supervisado por: D.F
 Fecha:15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

P/T EAF-11

DESCRIPCIÓN

CONTROLES PARA EL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN

- ✓ En los libros de contabilidad se registrarán individualmente todas y cada una de las transacciones que realiza la institución. (Ø)
- ✓ La contabilización de las distintas transacciones deberá ser efectuada el mismo día que se generó la transacción, cualquier ajuste o modificación a esta podrá realizarse el primer día hábil siguiente.
- ✓ Todas las transacciones deberán ser registradas en las cuentas cuyo título corresponde a su naturaleza.
- ✓ La documentación de respaldo de las operaciones, y, en especial de los comprobantes de contabilidad deberán ser archivados siguiendo un orden lógico y de fácil acceso.
- ✓ Los comprobantes de contabilidad deberán ser elaborados en formularios pre numerado y adecuadamente controlado adjuntando siempre el documento fuente o soporte respectivo.
- ✓ Las transacciones deberán ser efectuadas a través de medios de comunicación inmediata, registradas el mismo día que se producen y contener la documentación de sustento respectiva.
- ✓ Las transacciones efectuadas a través de notas de Débito o notas de Crédito, serán registradas a la fecha de su emisión y proceso.
- ✓ En la elaboración de los comprobantes de contabilidad deberá tenerse presente que estos contengan: la codificación completa de las cuentas afectadas, una descripción clara y precisa de la transacción realizada, un visto bueno de los funcionarios autorizados y la referenciación correspondiente que deberá constar en un libro diario, y, en el mayor general para su fácil localización e identificación.
- ✓ Los balances mensuales imprevistos y de cierre de operaciones serán presentados obligatoriamente al directorio de acuerdo a lo que disponga la directiva.

Observaciones:.....
.....

Realizado por: B.G
Supervisado por: D.F
Fecha:15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T EAF-12

DESCRIPCIÓN

TÉCNICA DE LA OBSERVACIÓN

Mediante la técnica de la Observación se pudo constatar que la COOPBAÑOS a través de sus diferentes áreas desempeña sus labores eficientemente. (*)

Todas las personas que trabajan en las diferentes áreas conocen muy bien sus responsabilidades y las funciones a ellos encomendados.

En caso de no cumplirlas también está a su disposición el reglamento para que conozcan las sanciones pertinentes por incurrir en actos como este.

El Gerente aseguro sus versiones puesto que no se han suscitado hasta el momento ninguna sanción por incumplimiento en el desempeño de sus funciones, ya que el constantemente esta visitándolos y comprobando de que estén cumpliendo con sus labores y a la vez recepta sugerencias que pueda llevar a las Asambleas para analizarlas en pro de alcanzar las metas propuestas.

Observaciones:.....
.....

Realizado por: B.G
Supervisado por: D.F
Fecha:15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T EAF-13

DESCRIPCIÓN

PETICIONES DEL PERSONAL

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS se han sugerido ciertas peticiones que el Personal ha solicitado a la Administración, las cuales no han llegado a concretarse debido a que la Administración considera que las mismas, en la mayoría de los casos son innecesarias y están fuera del presupuesto de la Cooperativa, ya que esta puede seguir operando con normalidad sin que tales peticiones se lleven a cabo.

Mediante indagaciones y otras técnicas utilizadas se ha podido comprobar esta situación, encontrando insatisfacción en el personal al no concretarse sus peticiones, pues ellos consideran que las mismas son necesarias para el mejor desenvolvimiento de la Cooperativa.

La administración como el personal no están trabajando en equipo para encontrar soluciones que permitan alcanzar las metas; ya que le compete a la Administración decidir pero es el personal quien las lleva a cabo y trabajarían con entusiasmo si observaran que sus peticiones fueron consideradas para alcanzar las metas propuestas.

Observaciones:.....
.....

Realizado por: B.G
Supervisado por:
D.F
Fecha: 15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T EAF-14

DESCRIPCIÓN

ACRECENTAMIENTO DE TAREAS

En la COOPBAÑOS existe personal que a más de las funciones asignadas realizan otro tipo de tareas, esto lo constatamos mediante observación en una de las visitas que se realizo a la entidad.

Notamos por ejemplo que la Jefe de cierta área realizaba sus funciones a ella encomendada, pero también hizo un alto a sus actividades para efectuar ciertas tareas de una Área distinta, requiriendo un mayor esfuerzo por parte de esta persona y afectando su buen desempeño.

El hecho de requerir mayor tiempo, esfuerzo para cumplir con todas las responsabilidades encomendadas produce un bajo rendimiento en el desempeño del empleado, corriendo el riesgo de equivocaciones y errores al no dedicar el tiempo adecuado a realizar cada actividad por tratar de cumplir con todo lo asignado.

Observaciones:.....

Realizado por: B.G

.....

Supervisado por:

D.F

Fecha:15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T EAF-15

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

DESCRIPCIÓN

APLICACIÓN DE INDICADORES

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” Cía. Ltda. No se ha realizado un análisis financiero completo que abarque todas las cuentas que maneja, únicamente se han analizado unos pocos indicadores importantes pero que no son suficientes como para tener una idea clara y más completa de la situación real de la Cooperativa, por lo que no es posible con exactitud medir el cumplimiento de las metas y objetivos.

Esto lo pudimos constatar cuando observamos los pocos indicadores que se aplicaron en la Cooperativa en base a los balances obtenidos en el año 2009, los mismos que no aportan información real, útil y completa indispensable para medir la gestión y tomar decisiones acertadas en base a información razonable y confiable.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 31/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T EC-01

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

DESCRIPCIÓN

TIPO DE CRÉDITO OTORGADO

Mediante entrevista a uno de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Créditos “BAÑOS” cía. Ltda. Conocimos los requisitos y procedimiento que siguió para acceder a un crédito.

(√)

1. Ser socio un mes antes de solicitar un crédito
- 2.- Llenar una solicitud en gerencia o con un asesor de crédito.
3. Tener depositado el 8% del monto solicitado con 15 días previos a la liquidación.
- 4.- Copias de cédulas y certificados de votación del deudor, cónyuge y los garantes.
- 5.- Documentos que justifiquen sus ingresos: copia de RUC en caso de negocio o profesional independiente. Certificado de trabajo o rol de pagos si es empleado. Copia de predio urbano si tiene casa o terreno, matrícula de carro. (Cualquiera de estos documentos) y copia de pago de luz para verificar su dirección actualizados).
- 6.- Garantía: 1 garante si es socio fundador y 2 garantes para socios nuevos, presentar los mismos documentos del punto anterior.

Otros documentos adicionales si es necesario, se solicitarán en casos especiales.

La solicitud de crédito le fue aprobada en 48 horas.

Una vez aprobado el crédito le transfirieron a la libreta de ahorros automáticamente.

Los cobros de las cuotas de crédito se hacen mediante débito de la libreta a la fecha de su vencimiento, o mediante pago en ventanilla.

Además la cooperativa para otorgarle un crédito analizó:

En cuanto a su capacidad:

- Sus administradores demuestran buen control en épocas de crisis.
- El negocio refleja buenos resultados.



- Si afrontó épocas de iliquidez, estas fueron temporales o pasajeras y fundamentadas.
- El flujo de caja presentado se observa consistente.
- Se observa un buen grado de organización en sus departamentos financieros y de cobranzas.
- La especialización de su producto es o no es alta.
- Su producto no está en las etapas de entrada o agonía.
- Sus instalaciones y maquinarias tienen capacidad por utilizar.

En cuanto a su capital:

- Tiene capital de trabajo positivo.
- Está aportando con al menos un 25% del proyecto, inversión, gasto o compra a realizar.
- Su utilidad es igual o mayor al índice de inflación.
- Su endeudamiento en relación a su patrimonio es razonable según el sector económico al que pertenece.
- Otros ratios financieros dan pauta de alguna debilidad o riesgo importante.

En cuanto a su colateral o garantía:

- Es ésta líquida y cubre adecuadamente el monto del crédito al vencer.
- Si es real, cubre al menos el 200% o más según el plazo que necesitará el crédito.
- Si es renovación y ya existe la garantía, la documentación y estado esta actualizada.

En cuanto a sus condiciones:

- El entorno macroeconómico / microeconómico no le afecta su actividad.
- Su mercado se deduce estable y sin riesgos de la competencia.
- La política no influye en su actividad.

A este socio se le concedió un préstamo micro empresarial.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 31/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T EC-02

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

DESCRIPCIÓN

MÉTODOS UTILIZADOS PARA EL COBRO DEL CRÉDITO

Luego de visitar las instalaciones de la COOPBAÑOS y de conversar con su personal verificamos que si utilizan un procedimiento de cobro oportuno del crédito. (✓)

1. El Sistema de Cartera debe emitir los Avisos de Vencimiento con la debida anticipación.
2. Estos avisos deben ser entregados efectivamente a los clientes, y los avisos no entregados deberán ser puestos en conocimiento del Ejecutivo de Crédito respectivo para averiguar su razón y buscar una alternativa de contacto o localización.
3. De reportarse cambio de direcciones, el Ejecutivo de Crédito deberá disponer y utilizar con facilidad mecanismo para actualizar las mismas. Además que deberá comprobar que estas se hayan efectivizado en el Sistema.
4. Periódicamente deberá recibir listados de cartera por vencer y vencidos, con los cuales deberá efectuar organizadamente llamadas telefónicas a los clientes deudores para recordarles que está por vencerse su operación o dividendo.
5. De ser el caso deberá llamar telefónicamente a los deudores y especialmente a los garantes, para hacerles notar que su obligación crediticia no ha sido cumplida oportunamente.
6. A partir del día dieciséis de vencido el préstamo o dividendo, deberá haber remitido (tanto al deudor como al garante) la Carta No. 1 existente; en tanto que a partir del día treinta y uno de vencido el crédito, deberá haber entregado la gestión de cobranza al departamento de Cobranzas para que emitan y entreguen la Carta No. 2, y las copias de estas cartas deberán ser archivadas en la carpeta de crédito del cliente.



7. Deberá visitarse o contactar al deudor y “hostigar” al garante durante los 60 días posteriores.
8. Al término de los 90 días acumulados de vencido, deberá remitirse el caso al Abogado respectivo y cerciorarse de que este emita y entregue la “Carta de Abogado”.
9. Copia de esta carta se archivará en la carpeta de crédito del cliente.
10. Todas estas gestiones, ofertas y resultados, se las registrará en un formato, que pasara a ser parte del historial crediticio del socio, como una información interna, que no deberá salir de la misma.
11. Se deberá revisar si el deudor o garante morosos, tienen algún otro crédito por vencer o créditos relacionados que pueden “contagiarse”.
12. Cuando esté en poder de los abogados la cobranza, periódicamente deberá comprobar su avance efectivo.
13. Se deberá revisar si el deudor y garantes, están clasificados en categorías C, D o E en el Sistema de Cartera y reportados a la Central de Riesgos.
14. De presentarse el deudor a arreglar su crédito vencido, se le exigirá nuevos datos financieros, referencias y se les someterá a evaluación y confirmación para determinar su viabilidad.
15. Deberá revisarse si el garante y las garantías colaterales existentes continúan siendo confiables o es necesario cambiarlos o reforzarlos.
16. De continuar los trámites judiciales, se exigirá un reporte mensual del estado de los juicios, sus avances, última boleta recibida y la opinión del Abogado de las posibilidades porcentuales de recuperación real.

En la Cooperativa hemos encontrado que este procedimiento se sigue para cobrar oportunamente a los socios por el crédito otorgado.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 1/12/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T EC-03

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

DESCRIPCIÓN

VERIFICACIÓN DEL HISTORIAL CREDITICIO DEL SOCIO

A través de una entrevista a la encargada de la área de crédito se ha recopilado información sobre el historial crediticio que se les sigue a los socios de la cooperativa y se ha indicado que: **(C+)**

Todas las gestiones, ofertas y resultados, citadas en el anterior programa de trabajo se las registrará en un formato, que pasará a ser parte del historial crediticio del socio, como una información interna, que no deberá salir de la misma.

Y se podrá clasificar al socio en las siguientes categorías en:

C, D o E en el Sistema de Cartera y reportados a la Central de Riesgos.

Por lo tanto se ha verificado que si se trabaja con la central de riesgos, ya que se cuenta con 2 buros crediticios y la cooperativa tiene acceso a la página de la central de riesgos para constatar la situación crediticia del socio que solicita el crédito.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 1/12/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T EC-04

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

DESCRIPCIÓN

VERIFICACIÓN DE UN ASESOR DE CRÉDITO

Para verificar la existencia de un asesor de crédito nos dirigimos al establecimiento matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS”, donde se ha observado que existe un área de crédito donde se encuentra el asesor de la misma y de la manera más cordial y oportuna da a conocer a sus socios una asesoría completa a cerca de las inquietudes que estos tienen para acceder a un crédito en la cooperativa. (*)

Así esta persona encargada del asesoramiento da a conocer los diferentes tipos de créditos, requisitos, tasas y plazos para obtener un crédito también indica la existencia de seguros de desgravamen.

Por lo tanto se constato que si existe un asesor de crédito, incluso este asesor le puede ayudar a llenar la respectiva solicitud de crédito.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 1/12/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T EC-05

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

DESCRIPCIÓN

SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD.

De acuerdo al Plan estratégico de la “COOPBAÑOS”, se ha constatado que los servicios que esta ofrece si satisfacen a la comunidad, ya que: (✓)

Se hizo un estudio para la creación de una entidad cooperativa que apoya al desarrollo armónico y dinamiza la economía de la población de Baños, así nace la COOPBAÑOS a través del Proyecto de Fortalecimiento de los gobiernos locales, que viene apoyando a organizaciones que tengan relación con emprendimientos de proyectos productivos.

Así al ir creciendo la cooperativa ofrece una diversidad de créditos, (vivienda, salud, educación, agrícola, microempresa, etc.) que benefician en gran parte a la comunidad de Baños, así también con su sucursal a logrado cubrir no solo las necesidades de la parroquia Baños sino también de la ciudad de Cuenca en general.

Por lo tanto se concluye que los servicios ofrecidos por la cooperativa si satisfacen las necesidades de la comunidad, incluso conocimos que si solicitan nuevos servicios de crédito se toma en cuenta para ser analizada y que se dé su respectiva creación.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 2/12/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T EC-06

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

DESCRIPCIÓN

LISTADO DE REQUISITOS PARA UN CRÉDITO

Requisitos para obtener un crédito en la COOPBAÑOS.

Deudor:

- Ser socio
- Llenar una solicitud.
- Tener depositado el 8% del monto solicitado con 15 días previos a la liquidación.
- Copia del RUC en caso de tener negocio propio.
- Documento que certifique sus ingresos (Rol de pagos, Certificado de Trabajo, Giros, Facturas).
- Copia de planilla de luz y del pago del predio (si tiene casa propia actualizada)
- Copia de la matrícula en caso de poseer vehículo.
- Copia del Certificado de votación socio y cónyuge.
- Copia a colores de la cédula del deudor y del cónyuge (si es casado).

Garantes:

- Copia a colores de la cédula del garante y del cónyuge (si es casado)
- Copia del certificado de votación garante y cónyuge.
- Copia del RUC en caso de tener negocio propio.
- Documento que certifique sus ingresos (Rol de pago, Certificado de Trabajo.)
- Copia de planilla de luz y del pago del predio (si tiene casa propia actualizada)
- Copia de la matrícula en caso de poseer vehículo.

NOTA: Los documentos presentados deben estar vigentes.



Los documentos de teléfono deben ser bases convencionales (no celular).

La solicitud debe llenarse con letra clara, legible y firmada.

Como podemos observar los requisitos para alcanzar un crédito en la cooperativa son los mismos si el socio que requiere el crédito ya ha hecho un préstamo anteriormente y está en categoría “A”, y le falto algún requisito como por ejemplo no tiene la copia de la planilla de luz entonces se le permite que posteriormente presente este requisito, pero en conclusión no se han disminuido los requisitos, porque de alguna manera es la forma como la cooperativa se protege para recuperar el crédito otorgado. (C-)

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 2/12/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T EC-07

DESCRIPCIÓN

SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO:

Para visitar al socio y cerciorarse del uso que se le da al crédito se sigue el siguiente procedimiento: (Ø)

El Ejecutivo de Crédito es quien verifica si se dirigió los recursos al destino que se planteó, evitando así el desvío de fondos y documentar esta acción.

Además se registra la operación con su cliente en un sistema manual o automático de “recordatorios” para efectuar:

- Una visita al cliente y a su actividad o negocio.
- Una inspección de la garantía.
- Solicitar nueva información financiera.
- Solicitar a Informes de Crédito de una “reconfirmación” de datos entregados originalmente por el cliente (cuentas bancarias, préstamos, referencias comerciales).
- Deberá controlar el vencimiento de las garantías y/o Pólizas de Acumulación, líneas de crédito, en vencimiento anticipado (al menos 30 días antes) del plazo de la operación
- Verificar la regularización oportuna de las salvedades que se hayan aprobado.
- Fue informado desde la alta gerencia, de la variación de los diferentes riesgos que rodean la actividad económica o sector de su cliente, para precautelar los intereses de las partes.

Con las visitas realizadas a los socios se han encontrado que los créditos que se les otorgo con una finalidad, no tienen relación con la actividad del socio o en algunos casos no tiene relación con el crédito que solicito.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 4/12/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T EC-08

DESCRIPCIÓN

RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO OTORGADO

Dentro de la Cooperativa Baños se ha encontrado que con respecto a la recuperación de los créditos otorgados no se cumple algunos procedimientos que dicta el manual de control interno con respecto a las cobranzas donde indica lo siguiente:

- El Sistema de Cartera debe emitir los Avisos de Vencimiento con la debida anticipación.
- Estos avisos deben ser entregados efectivamente a los clientes, y los avisos no entregados deberán ser puestos en conocimiento del Ejecutivo de Crédito respectivo para averiguar su razón y buscar una alternativa de contacto o localización.
- De reportarse cambio de direcciones, el Ejecutivo de Crédito deberá disponer y utilizar con facilidad mecanismo para actualizar las mismas. Además que deberá comprobar que estas se hayan efectivizado en el Sistema.
- Periódicamente deberá recibir listados de cartera por vencer y vencidos, con los cuales deberá efectuar organizadamente llamadas telefónicas a los clientes deudores para recordarles que está por vencerse su operación o dividendo.
- De ser el caso deberá llamar telefónicamente a los deudores y especialmente a los garantes, para hacerles notar que su obligación crediticia no ha sido cumplida oportunamente.

Estos 5 primeros procedimientos se cumplen en el área de créditos.

También el manual nos indica que :

- A partir del día dieciséis de vencido el préstamo o dividendo, deberá haber remitido (tanto al deudor como al garante) la Carta No. 1 existente; en tanto que a partir del día treinta y uno de vencido el crédito, deberá haber entregado la gestión de cobranza al departamento de Cobranzas para que emitan y entreguen la Carta No. 2, y las copias de estas cartas deberán ser archivadas en la carpeta de crédito del cliente.



Este sexto paso que se debe seguir para el cobro del crédito no se cumple, puesto que no se envían ninguna de las cartas ni al deudor ni al garante.

- Deberá visitarse o contactar al deudor y “hostigar” al garante durante los 60 días posteriores, en este caso no se cumple este procedimiento por que no existe una persona que se encargue de contactar al deudor.

Al no cumplirse estos dos puntos que dicta el manual de control interno con respecto a las cobranzas, se corre el riesgo de tener mayor número de socios deudores morosos y no recuperar el crédito otorgado.

- Al término de los 90 días acumulados de vencido, deberá remitirse el caso al Abogado respectivo y cerciorarse de que este emita y entregue la “Carta de Abogado”. Este no se cumple ya que no se ha presentado ningún caso en donde se llegue a instancias legales.
- De presentarse el deudor a arreglar su crédito vencido, se le exigirá nuevos datos financieros, referencias y se les someterá a evaluación y confirmación para determinar su viabilidad, esto se cumple en la COOPBAÑOS.

También sobre la recuperación del crédito otorgado el manual de control interno nos indica que se debe reportar a la Central de Riesgos al deudor y garantes, para conocer en que categorías C, D o E en el Sistema de Cartera, se encuentran para poder otorgarles un préstamo en el futuro. Se cumple esto parcialmente ya que al otorgar un nuevo crédito si se revisa el historial crediticio pero aun si el socio está en la categoría E se le concede el crédito para mantener al mismo dentro de la cooperativa.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 1/12/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T EC-09

DESCRIPCIÓN

SEGUIMIENTO AL DESTINO DEL CRÉDITO

Se ha constatado en la COOPBAÑOS que no se cumple el procedimiento señalado en el manual de control interno donde dice lo siguiente.

- Una visita al cliente y a su actividad o negocio.
- Una inspección de la garantía.
- Solicitar nueva información financiera.
- Solicitar a Informes de Crédito de una “reconfirmación” de datos entregados originalmente por el cliente (cuentas bancarias, préstamos, referencias comerciales). Si se cumple.
- Deberá controlar el vencimiento de las garantías y/o Pólizas de Acumulación, líneas de crédito, en vencimiento anticipado (al menos 30 días antes) del plazo de la operación. Si se cumple.
- Los tres primero puntos aquí mencionados del manual de control interno no se cumplen ya que se otorga el crédito pero no se da su seguimiento, de esta manera perjudica el desarrollo eficaz de la cooperativa porque tiene el riesgo de que no se dé el pronto pago del crédito ya que el mismo no cubrió las necesidades de dinero de aquel negocio que no tiene nada que ver con el crédito que se le concedió y si este negocio obtiene pérdidas por esta situación no podrá cubrir su deuda con la Cooperativa.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 1/12/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
 AUDITORIA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T EC-10

DESCRIPCIÓN

MÉTODO PARA RECUPERAR EL CRÉDITO (LLAMADA TELEFÓNICA)

Mediante la técnica de la observación pudimos ver que una de las medidas que se toma para recordar al socio el pago del crédito es la llamada telefónica. (*)



Periódicamente el encargado de créditos realiza listados de cartera por vencer y vencidos, con los cuales deberá efectuar organizadamente llamadas telefónicas a los clientes deudores para recordarles que está por vencerse su operación o dividendo.

De ser el caso deberá llamar telefónicamente a los deudores y especialmente a los garantes, para hacerles notar que su obligación crediticia no ha sido cumplida oportunamente.

Sólo en casos extremos se pasa al departamento legal luego de haber ubicado telefónicamente al socio y garante y estos a su vez no han cumplido con el pago respectivo.

Observaciones:

Realizado por: B.G.
 Supervisado por: D.F.
 Fecha: 4/12/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T EC-11

DESCRIPCIÓN

SITUACIÓN ECONÓMICA DEL SOCIO

Nombre del Socio: Eulalia Barros

Cuenta N°: 0001863

Dirección: Baños Avda. Ricardo Duran

Teléfono: 2892697/2892121

Actividad: Comerciante

Ingresos Mensuales: \$2,000.00

Gastos Mensuales: \$1,200.00

Disponible: \$800.00

Historial Crediticio del Socio: Socio con Categoría A

Bienes que Posee:

- Casa propia
- Terreno
- Negocio (ferretería)

La socia Eulalia Barros ha solicitado en varias ocasiones créditos, cumpliendo siempre a tiempo con sus obligaciones de pago, por lo que la COOPBAÑOS siempre le concede créditos por ser un socio habitual y cumplidor.

Además en caso de incumplimiento de los pagos, su situación económica le permite afrontar las obligaciones contraídas con la Cooperativa. (*)

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 4/12/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T EC-12

DESCRIPCIÓN

ASESORAMIENTO EN EL SERVICIO REQUERIDO

Se constato a través de la observación que los socios que se acercan a pedir información a cerca de un crédito u otro servicio son atendidos en forma ordenada y cordial, así también constatamos que existe asesoramiento para el servicio que quiera realizar u obtener el cliente, despejando las dudas o incógnitas que tenga el socio. (*)

Si se presenta alguna situación fuera de lo normal del área o departamento de la cooperativa, está el gerente de la misma listo y dispuesto para superar cualquier inconveniente que se haya generado con el socio.

La fortaleza de la cooperativa es el buen trato al cliente, esta es una de las maneras de captar al cliente a través de un buen asesoramiento para obtener un servicio de la COOPBAÑOS.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 7/12/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009	P/T EC-13
DESCRIPCIÓN	
<p style="text-align: center;">ENCUESTA AL SOCIO</p> <p>1. Qué tipo de servicio que ofrece la “COOPBAÑOS” utiliza Ud.? Utilizo los servicios de depósitos, retiros y pago de los servicios básicos.</p> <p>2. ¿El tipo de servicio (os) que ofrece la cooperativa satisface sus necesidades? Si satisface mis necesidades porque puedo pagar mis servicios básicos a tiempo y ya no tengo que ir a la ciudad para realizar este pago, si necesito dinero de mi cuenta de ahorro también me acerco a la cooperativa para realizar dicha transacción.</p> <p>3. ¿Qué beneficios obtiene al tener la cooperativa en su Parroquia? El mayor beneficio es que minimizo mi tiempo, porque ya no tengo que movilizarme tan lejos.</p> <p>4. ¿Ha tenido algún problema con algún servicio que ofrece la cooperativa? No he tenido ninguna dificultad al realizar mis trámites en la cooperativa, me han atendido rápido y siempre se respeta el orden en que se va llegando.</p> <p>5. ¿Cómo le han tratado en la cooperativa “BAÑOS”? Me han tratado bien con amabilidad, no he tenido ninguna dificultad.</p> <p>6. ¿Nombre un servicio que ofrece la cooperativa y que usted haya escuchado que es muy bueno? Yo escuchado el servicio que se refiere a los créditos que es muy bueno, porque le ofrecen para diferentes actividades ya sea para vivienda, salud, agrícola, y los trámites no son muy engorrosos. (n)</p>	
Observaciones:	Realizado por: B.G. Supervisado por: D.F. Fecha: 8/12/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T EC-13

**DESCRIPCIÓN
ENTREVISTA AL SOCIO**

Nombre del Entrevistado: Eulalia Barros

Cargo: socio

Entrevistador: Diana Flores

Auditor Jefe: Beatriz Guerrero

Día Previsto:

Hora Solicitada: 11:35am

Lugar: Av. Ricardo Durán y entrada a Huizhil.

Teléfono: 2400-597

Objetivo de la Entrevista: conocer las facilidades que se le da al socio para la otorgación del crédito.

Tiempo Estimado: 15 minutos.

1. He explicado el objetivo y finalidad de esta entrevista, con el motivo de interesar al entrevistado sobre la auditoría de Gestión que estamos realizando en esta cooperativa y lo valioso que es el aporte de esta área.
2. **¿Ha realizado algún tipo de crédito en la cooperativa?**
Si he obtenido un crédito en la cooperativa.
3. **¿Qué tipo de crédito ha obtenido de la cooperativa?**
He realizado un préstamo para hogar.
4. **¿Al realizar los trámites para obtener el crédito obtuvo alguna asesoría?**
Si me ayudaron con los requisitos que necesitaba para pedir el crédito además me explicaron en créditos los plazos, tasas y otras inquietudes que tuve para acceder a el préstamos
5. **¿Qué facilidades obtuvo para obtener el crédito?**
Que los requisitos no son complicados y el tiempo para esperar la respuesta de aprobación del crédito es mínimo comparado con otros lugares donde el trámite es más complejo. (n)



Observaciones:	Realizado por: B.G.
.....	Supervisado por: D.F.
.....	Fecha: 8/12/2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T ECJ-01

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

DESCRIPCIÓN

PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN Y ENTREGA EN LAS TRANSACCIONES DEL EFECTIVO

Después de haber revisado el Manual de Funciones de Caja se encontró que dentro de los procedimientos que se deben seguir para la recepción y entrega del efectivo esta:

Descripción de Puestos: El Manual describe los puestos del área operativa del departamento de Cajas y tiene las siguientes funciones:

1. Jefe de Cajas
2. Tesorería
3. Coordinador de Ventanilla Red
4. Recibidor-Pagador (Cajero/a)

El Jefe de Caja Dirige, coordina y controla el correcto funcionamiento de las secciones de Ventanillas (Cajas) de acuerdo a las Políticas y Procedimientos aprobados por el Consejo de Administración y la Gerencia.(∞)

La tesorería atiende los requerimientos de entrega-recepción de valores de los diferentes departamentos de la oficina, así como cualquier transacción con caja que se procese por ventanilla de acuerdo a las políticas y procedimientos aprobados por la Gerencia.

El objetivo de los cajeros o cajeras de la “COOPBAÑOS” es brindar atención ágil y amable en lo relacionado a depósitos y retiros de valores por parte de los socios, clientes y público en general, de acuerdo a las políticas y procedimientos aprobados por la Gerencia.



Al revisar el manual de caja se ha identificado los siguientes procedimientos para la entrega y recepción del efectivo:

1. El cajero reciba del socio la papeleta de depósito para cuentas ahorro junto con el efectivo y/o cheques objeto del depósito.
2. En presencia del socio, proceda a contar el efectivo recibido, y cerciórese de que no existan billetes dudosos, devuélvalos al socio.
3. Revise que la papeleta de depósito esté correctamente llenada, confrontando en primer lugar el efectivo, que debe concordar con los datos de letras y números, que están en la papeleta.
4. No olvide revisar la fecha, que corresponda al día de la transacción. verifique que en la papeleta de depósito no exista ningún tipo de alteraciones, enmendaduras, borrones o tachones, además que los datos consignados
5. Revise que el socio haya detallado los cheques al reverso de la papeleta de depósito, y que en el reverso este la lista de cheques y la institución financiera como el valor.
6. Guarde el efectivo en su gabinete una vez verificado que está correcto y por ningún concepto mantenga dinero sobre a la vista.
7. Anule con una raya los casilleros no utilizados de la papeleta de depósito, y haga un círculo alrededor del casillero del efectivo recibido.
8. Ingrese en el sistema el número de cuenta y verifique que el nombre es igual a lo que consta en la papeleta, e ingrese el valor. En caso de no ser igual devuelva la papeleta y los valores al socio. De no existir problema, procese y estampe el sello de identificación de cajero tanto en la papeleta de depósito (original y copia).
9. Devuelva la copia de la papeleta de depósito al cliente.
10. Archive temporalmente la papeleta de depósito, para su posterior archivo.
11. El socio recibe la copia de la papeleta y sale de las instalaciones de la institución.

Para el retiro o entrega de los ahorros:

1. El socio llena la papeleta de retiros de ahorros con sus datos personales la fecha el valor tanto en números el valor en letras, no olvidar el número de cuenta.
2. El cajero deberá recibir del socio la papeleta de retiro, la libreta de ahorros y la cédula de identidad, en la misma que deberá verificar que el rostro de la persona que está efectuando el cobro corresponda al que consta en el documento de identidad.
3. Cuando es otra persona la que realiza el retiro, solicite la papeleta de autorización de retiro y las



cédulas de identidad de las dos personas (titular de la cuenta, y persona autorizada a realizar el retiro), y proceda de la misma manera que en el punto anterior.

4. Verificar que el valor en letras coincida con el valor en números, y otros datos de la misma papeleta estén completos.
5. Verifique que la(s) firma(s) en la papeleta de retiro coincida con la que consta en la libreta de ahorros, las(s) cédula(s) de identidad y el registro electrónico de las firmas; de no estar correcta informe al socio del particular y devuelva la papeleta de ahorros y la libreta, caso contrario prosiga.
6. En el caso que las acciones anteriores no se resuelvan, como última acción de seguridad y con la mayor cortesía y explicación de los propósitos del procedimiento.
7. En caso de menores de edad y quien está haciendo el retiro es el mismo menor de edad, la libreta deberá estar firmada conjuntamente por el representante legal. Para estos casos deberá exigir: la cédula de Identidad titular la cédula del titular que es la cédula de Identidad del menor de edad.
8. Si el proceso es correcto, estampe el sello de identificación de cajero en la papeleta de retiro y proceda a la transacción e imprima en la libreta la transacción
9. Cuente el dinero (por lo menos 2 veces).
10. Archive temporalmente la papeleta de retiro hasta el final del día, para su posterior archivo general de movimientos

Al concluir con la revisión e identificación de los procedimientos a seguir en el área de caja con respecto a entrega y recepción del efectivo se concluye que se aplican estos procedimientos no de manera total sino en su gran parte ya que por lo general el personal que labora en esta área lo realiza de manera mecánica porque ya conocen lo que se debe hacer pero no sigue lo que dice el Manual de caja.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 29/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T ECJ-02

DESCRIPCIÓN

CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS

Entrevista:

Nombre del Entrevistado: Sonia Zhagüi
Cargo: Jefe de Caja
Entrevistador: Diana Flores
Auditor Jefe: Beatriz Guerrero
Día Previsto:
Hora Solicitada: 11:00am
Lugar: Av. Ricardo Durán y entrada a Huizhil.
Teléfono: 2400-597

Objetivo de la Entrevista: Verificar si se cumplen las normas para el correcto desarrollo de las operaciones de la COOPBAÑOS. (✓)

Tiempo Estimado: 20 minutos.

1. He explicado el objetivo y finalidad de esta entrevista, con el motivo de interesar al entrevistado sobre la auditoría de Gestión que estamos realizando en esta cooperativa y lo valioso que es el aporte de esta área.
2. *¿Conoce las normas que rigen ha esta área?*
Nos contesto que si conoce las normas en un 90% y si no las conoce que están al alcance, es decir si se las puede conseguir para leerlas y ponerlas en práctica.
3. *¿Qué tipo de normas rigen el área de Caja?*
La jefa de Caja nos contesto lo siguiente que existen estatutos, reglamentos, manual de Caja. Así también existen políticas, valores y un plan Estratégico que rige a la Cooperativa “BAÑOS” para su mejor desempeño y satisfacción del socio.
4. *¿conoce el contenido del manual de Caja para el correcto desarrollo de esta área?*
Nos supo explicar que si tiene un conocimiento amplio de lo que contiene el manual de caja, así como su objetivo, la función básica de esta área, la descripción de los puestos, incluso nos explico que el área de caja se divide en Jefe de Caja, Tesorería, cajeros y



coordinador de oficina red, el último no existe.

También conoce sobre las respectivas políticas de este manual y entre algunas son las siguientes:

- El área física deberá ser amplia, con iluminación suficiente, adecuadamente señalizada, con decorados y adornos naturales o artificiales sobrios, sus pisos, alfombras, muebles, equipos, puertas, vidrios bien mantenidos y limpios.
- El personal será seleccionado muy cuidadosamente por el área administrativa confirmando que provenga de un hogar honesto, sin necesidades financieras apremiantes, de buena presencia, con una personalidad sociable, alegre y cordial, de movimientos psicomotrices ágiles, conocimientos básicos de manejo de computadores personales y formación académica en especialidades a fines de la actividad financiera y económica.
- Posteriormente el personal del Área de Cajas será capacitado adecuadamente en el manejo seguro de dinero y valores, utilizando reglas de prevención de lavado de activos y procedimientos propios de las funciones de Área de Cajas con una atención en la calidad del servicio a los Socios y Clientes.
- Les está prohibido autoprocasar transacciones de sus cuentas personales.
- Las claves de acceso al sistema computacional de cajas, son de conocimiento y aplicación personal, confidencial e intransferible.
- El Jefe de Cajas deberá asignar el adecuado número de Cajeros en cada una de las ventanillas, que asegure una oportuna, ágil y eficiente atención a los socios.
- Los Cajeros se denominarán también Recibidor/Pagador.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 29/11/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009	P/T ECJ-03
DESCRIPCIÓN	
TRATO PERSONALIZADO AL SOCIO	
<p>Luego de haber realizado una visita a las instalaciones de la “COOPBAÑOS” y haber aplicado la técnica de la observación para conocer el trato personalizado al socio se ha encontrado que:</p> <p>En lo que respecta al área de créditos se da el trato personalizado al socio ya que existe una oficina exclusivamente para atender al socio con respecto al crédito que requiera, se le da a conocer los requisitos, tipos de crédito para la actividad que necesite, los plazos, tasas, los beneficios de realizar el préstamos en esta cooperativa y demás inquietudes que tenga el socio, con la debida amabilidad, y cortesía.</p> <p>Al igual se le da a conocer al socio que solicita el crédito el procedimiento que se sigue para el cobro del mismo.</p> <p>Una de las fortalezas de la “COOPBAÑOS” es este trato personalizado que ofrece, lo cual lo confirman sus clientes ya que se ofrecen mejores tasas y plazos accesibles de pago, además los trámites no son engorrosos, ni demorados.</p> <p>El área de caja también tiene el buen trato al socio en forma eficiente, ágil y con amabilidad por parte de las cajeras/os, para mayor comodidad del cliente se ha realizado la apertura de una sucursal en una zona estratégica (sector Feria Libre).</p> <p>El socio se encuentra satisfecho con la atención del personal de la cooperativa ya que no tienen que esperar mucho, ni realizar grandes filas, además la amabilidad y cordialidad con que fueron atendidos.</p> <p>El área Administrativa también abre sus puertas al cliente por cualquier inquietud que estos tengan o problema que se haya suscitado.</p> <p>El departamento Legal en el tiempo que estuvo en funcionamiento también brindaba sus servicios en forma eficiente y eficaz, para resolver por lo general situaciones de cobro a los clientes morosos o que por alguna circunstancia no cumplieron el pago del crédito en el plazo acordado con la cooperativa, pero con el debido respeto. (*)</p>	
Observaciones:	Realizado por: B.G. Supervisado por: D.F. Fecha: 30/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T ECJ-04

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

DESCRIPCIÓN

OPINION DEL SOCIO

A través de la utilización de cuestionarios se pudo determinar la opinión de los socios sobre la atención que reciben del personal que labora en la “COOPBAÑOS”; así como las expectativas que tienen y que desean que sean aplicadas para mejorar esta fortaleza de la cooperativa.

A continuación se da a conocer la información que se obtuvo en el cuestionario aplicado a las personas que reciben el servicio en esta cooperativa: (n)

- El 90% opino que se siente satisfecho con la atención que le brindan; y el 10% que no está satisfecho en su totalidad con la atención que reciben.
- El 85% de los socios opinaron que el trato que reciben es muy bueno; el 10% lo califico como regular y el 5% restante lo califica como malo.
- El 85% contesto que la otorgación de créditos es rápida; el 15% a tenido algún problema con el tiempo para la obtención de un crédito.
- El 95% opina que atención en gerencia para la solución de algún problema es muy buena, el 5% dice que es regular.
- El 20% de los socios opinó que ha tenido que esperar un tiempo prudente en una fila para ser atendido, el 80% equivale a aquellos socios que recibieron una atención ágil sin esperar mucho tiempo.
- El 85% de socios contestó que no tuvieron que realizar trámites complicados para obtener un crédito, el 15% lo considero que si son complicados los trámites.
- El 5% contesta que para obtener información sobre cómo obtener un crédito al acercarse al personal de crédito para que le brinde dicha información no es bueno, el 95% dice que es muy bueno.

Por lo que se puede concluir que no existen problemas de atención al socio, ya que con cada encuesta realizada son una o dos las personas insatisfechas el resto de socios siente que se existe calidad en la atención.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 30/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T ECJ-05

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

DESCRIPCIÓN

**CONFIABILIDAD DE INFORMACIÓN ENTRE LOS DOCUMENTOS DE SOPORTE Y EL
SISTEMA DE LA COOPERATIVA**

A través de la entrevista realizada a la Jefa de Caja se evidenció que el registro de las transacciones se realiza en el momento en el que se efectúa el depósito, retiro o el respectivo pago del crédito, etc., generando información para el arqueo de caja y este a su vez sirve para contabilidad.

De acuerdo al manual orgánico funcional conocimos que: A fin de cumplir con expresas disposiciones legales de carácter comercial y tributario toda transacción debe estar respaldada con algún documento legítimo. Por documento legítimo debemos entender una constancia escrita, que no contenga alteraciones como borrones, tachones, letras sobrepuestas, etc.

Este particular deberá observarse muy especialmente cuando se trate de convenios o contratos, letras de cambio, pagarés, títulos negociables en general, comprobantes contables, etc.

Tratándose de facturas, notas de venta, o recibos, estos deberán contener principalmente el número preimpreso de la secuencia del formato y el número del RUC o cédula de identidad (en este último caso con la firma del expediente del recibo).

De no cumplirse con estos requisitos, amenazamos a nuestra Institución con el peligro de que los citados documentos pierdan valor jurídico (como medio de prueba) ante posibles litigios judiciales

Se observo que la documentación que respaldan las transacciones que se realizan en caja coincide con lo registrado en el sistema.

Los reportes que emite el mismo, contienen el número de las papeletas, fecha, nombre de socio, fecha de pago, retiro o depósito, monto; además se realizan reportes de emisión del SOAT, transferencias bancarias, emisión de cheques, consultas.

Los documentos de soporte como son papeletas, los reportes y el registro contable, se encuentran archivados de manera secuencial y ordenada en folders en su respectivo mes y año en que se realizaron.

Incluso para poder cerrar caja diariamente deben coincidir lo registrado en el sistema y los documentos de



soporte caso contrario no se puede realizar el cierre de caja.

De ésta forma pudimos determinar que lo registrado en el sistema coincide con los documentos de respaldo.

(↔)

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 30/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORIA DE GESTIÓN**

P/T ECJ-06

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

DESCRIPCIÓN

CONFIABILIDAD DEL ARQUEO DE CAJA.

A través de la jefa de caja conocimos que los arqueos de caja coinciden con lo registrado en el sistema, por que al no coincidir necesariamente tienen que volver a revisar la documentación o donde se produjo el error hasta conseguir el arqueo de caja de ese día, además como y lo señalamos en el papel de trabajo anterior se evidenció que el registro de las transacciones se realiza en el momento en el que se efectúa el depósito, retiro o el respectivo pago del crédito, etc., generando información para el arqueo de caja y este a su vez sirve para contabilidad.

De ésta forma comprobamos que lo registrado en el sistema coincide con los arqueos de caja. (↔)

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 30/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T ECJ-07

DESCRIPCIÓN

CONCILIACIÓN DE VALORES (SISTEMA-PAPELETAS)

SISTEMA:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “BAÑOS” CIA LTDA

Oficina principal

Cuenta:0001112

Cajero(a): Rebeca Cadme

Socia: Panamá Palacios Mariana de Jesús

Transacción: 010Depositos de ahorros socios dólares

Comprobante N°053485: Transacción N° 000236997

Fecha/Hora: 24/03/2010 15:41

Efectivo: \$ 77.75

Cheques: \$ 0.00

Total: \$77.75

Saldo actual-total: \$232.75 disponible \$ 230.75

Se pudo constatar que el valor que aparece en el sistema de la transacción # 000236997 de la señora Panamá Palacios Mariana de Jesús, coincide con los valores registrados en la respectiva papeleta de depósitos que mantiene archivado el área de Caja, dándose así la conciliación de valores entre el sistema y el respectivo documento. . (↔)

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 30/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T ECJ-08

DESCRIPCIÓN

ENTREVISTA AL JEFE DE CAJA

Nombre del Entrevistado: Sonia Zhagui

Cargo: Jefe de Caja

Entrevistador: Diana Flores

Auditor Jefe: Beatriz Guerrero

Día Previsto:

Hora Solicitada: 11:20am

Lugar: Av. Ricardo Durán y entrada a Huizhil.

Teléfono: 2400-597

Objetivo de la Entrevista: obtener información sobre los arqueos de caja. (n)

Tiempo Estimado: 10 minutos.

1. He explicado el objetivo y finalidad de esta entrevista, con el motivo de interesar al entrevistado sobre la auditoría de Gestión que estamos realizando en esta cooperativa y lo valioso que es el aporte de esta área.

2. *¿Se realizan arqueos de caja?*

Si, se realizan arqueos de caja y son diariamente.

3. *¿Qué instrumento utilizan para el arqueo de caja?*

Utilizan los datos que se han ingresado en el sistema, los mismos que deben coincidir con sus respectivos documentos de soporte, con esta información se procede a realizar los arqueos diarios de caja.

4. *¿Se han presentado casos en los que no coincida la información del sistema con el arqueo de caja?*

Si se han dado casos en los que no cuadran los valores del documento fuente con lo registrado en el sistema esto se debe en ocasiones a la mala digitación en el momento de ingresar la información al sistema, lo que provoca que no cuadren los valores y por lo tanto no se realiza pronto el arqueo de caja.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 30/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T ECJ-09

DESCRIPCIÓN

CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE FUNCIONES.

Se realizó una visita a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” Cía. Ltda.; y mediante la técnica de la observación se pudo analizar que el proceso que sigue el área de caja está de acuerdo al manual de funciones, es decir si se da cumplimiento al manual. (*)

FUNCIÓN BÁSICA DEL AREA DE CAJAS

- Brindar una atención cordial, oportuna y efectiva a los socios y público que lo requiera.
- Recibir depósitos en cuentas de ahorros.
- Recibir el pago de créditos que la Cooperativa otorgo.
- Realizar la entrega de efectivo en retiros de ahorros con saldos positivos.
- Entrega de los créditos, una vez acreditado el valor a la cuenta de ahorros del socio.
- Recibir por ventanilla los pagos de servicios básicos como: energía eléctrica, agua potable, teléfono, etc.
- Demás servicios adicionales originados en convenios con entidades públicas y/o privadas.

Lo pudimos observar en las cajeras que llevan a cabo sus actividades de acuerdo a lo que dicta el manual de caja, lo cumplen casi en su totalidad aunque a veces realizan sus funciones en forma mecánica porque ya conocen los procedimientos a seguir.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 30/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T ECJ-10

DESCRIPCIÓN

**REPORTE DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL ÁREA DE CAJA PARA
 CONSTATAción DE NORMAS Y POLÍTICAS**

- Verificar que los datos estén correctos en las respectivas papeletas antes de ingresar al sistema.
- Guardar los respectivos comprobantes que respaldan las transacciones
- Recibir depósitos y hacer el conteo correcto del dinero
- Realizar la entrega de efectivo y hacer el conteo correcto al momento del retiro.
- Realizar cobros por servicios básicos (agua, luz, teléfono).
- Realizar transferencias bancarias entre del mismo titular o distintos titulares.
- Realizar arqueos de caja diarios y en los casos esporádicos en que no pueda ser cuadrada ese día, las diferencias deberán ser detectadas y regularizadas en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas.

Se verifico que el área de caja cumpla con las normas y políticas tomando como ejemplo una transferencia realizada por una de las cajeras que procedió a constatar la identidad del solicitante de la transferencia de fondos con la presentación de la cédula de identidad.

La socia Panamá Palacios Mariana, socia # 00001112 transfiere de la cuenta corriente # 3375716504 del Banco del Pichincha la cantidad de \$ 4100 a nombre del señor Soto Alemán Joel Aníbal socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños.

Lo que se ha podido constatar es que la cajera si siguió todos los procedimientos para realizar dicha transferencia, cumpliendo de esta manera con las normas establecidas. (✓)

Observaciones:

Realizado por: B.G.
 Supervisado por: D.F.
 Fecha: 30/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T ECJ-11

DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN AL SOCIO

En los que respecta a la atención que se le brinda al socio en esta área es muy buena ya que por ejemplo observamos que: (✓)

- Se da cumplimiento a la función básica que está expuesto en el Manual de Funciones sobre el trato cordial, oportuno y efectivo a los socios y público que lo requiera.
- Toda transacción debe ser iniciada y terminada en presencia del cliente, a más de que por ningún motivo estas transacciones se efectuarán ante solicitud de terceras personas.
- Las personas de la tercera edad, embarazadas, y socios con niños en brazos tienen un trato especial ya que no tienen que realizar la fila para realizar sus transacciones de dinero, pago de algún servicio básico o algún servicio adicional.
- También observamos que la atención al socio es ágil ya que no se observan grandes filas para obtener un servicio del área de caja.
- El lugar donde el cliente espera es adecuado en lo que se refiere a presentación ya que cuenta con un espacio limpio, ordenado, y un televisor el cuál se utiliza mientras espera ser atendido el socio.

Se puede sugerir que este espacio sea más amplio para la total comodidad de sus socios.

Al finalizar la observación en el área de caja podemos decir que una de las fortalezas de la “COOPBAÑOS” es la buena atención al socio y al público que lo requiera

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 31/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T ECJ-12

DESCRIPCIÓN

COMPARACION DE LOS ARQUEOS DE CAJA CON CONTABILIDAD

En el Arqueo de Caja realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños se constato que el saldo de Caja físico que esta detallado en billetes, monedas y centavos, concuerda con los cifras registrados en el sistema de contabilidad.

De esta manera se constata que los valores que recibe el área de Caja diariamente concuerdan con los valores registrados que maneja contabilidad y que están debidamente respaldados con los respectivos documentos fuente. (↔)

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 31/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T ECJ-13

DESCRIPCIÓN

ANÁLISIS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD QUE POSEE LA COOPERATIVA

Luego de haber analizado la información obtenida en el área de caja de la “COOPBAÑOS” con respecto al sistema de seguridad hemos determinado que no es tan bueno ya si se da un error de digitación y posteriormente no cuadra el sistema no lo detecta, y al no cuadrar por ejemplo el arqueo de caja entonces se tiene que revisar personalmente donde está el error, más no lo detecta el sistema informático.

Los mismos resultados obtuvimos con respecto a este tema al entrevistar a los empleados de esta área, dejando como resultado que el sistema de seguridad utilizado en caja no es tan bueno.

Al finalizar este análisis se concluye que existen riesgos en cuanto al control de las transacciones en esta caja por que el sistema no responde al total requerimiento de esta área en cuanto a seguridad. (∞)

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 31/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T ECJ-14

DESCRIPCIÓN

**INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE CAJA EN LOS
RETIROS DE AHORROS**

Al revisar el manual de caja con respecto al procedimiento a seguir por parte de los cajeros al momento de realizar el retiro de ahorros se ha constatado lo siguiente:

El numeral 24 del manual de caja nos indica que el cajero debe recibir del socio la papeleta de retiro, la libreta de ahorros y la cédula de identidad, en la misma que deberá verificar que el rostro de la persona que está efectuando el cobro corresponda al que consta en el documento de identidad, este último no se cumple ya que el cajero encargado no verifica el rostro de la persona que realiza el cobro con la cédula que se ha presentado.

Si se da cumplimiento al numeral 25 del manual de caja con respecto a los procedimientos de retiros de ahorros. Cuando es otra persona la que realiza el retiro, solicite la papeleta de autorización de retiro y las cédulas de identidad de las dos personas (titular de la cuenta, y persona autorizada a realizar el retiro), y proceda de la misma manera que en el punto anterior.

Si se da cumplimiento al numeral 26 que dice: verificar que el valor en letras coincida con el valor en números, y otros datos de la misma papeleta estén completos.

El numeral 27 que dice verifique que la(s) firma(s) en la papeleta de retiro coincida con la que consta en la libreta de ahorros, las(s) cédula(s) de identidad y el registro electrónico de las firmas; de no estar correcta informe al socio del particular y devuelva la papeleta de ahorros y la libreta, caso contrario prosiga, se cumple parcialmente.

Por lo tanto al no seguir total y secuencialmente el manual de caja con respecto al procedimiento de los retiros de los ahorros se puede ocasionar que una persona ajena a la cuenta realice dichos retiros perjudicando al socio y a la imagen de la cooperativa.

También se ha encontrado que no existe un flujograma de los procedimientos señalados en el manual de caja, y a petición de gerencia se ha creado flujogramas tanto de depósitos, retiros de ahorros y creación de cuentas.(anexo N°)

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 1/12/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORIA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T ECJ-15

DESCRIPCIÓN

INADECUADO SISTEMA DE SEGURIDAD INFORMÁTICO

Previa observación y entrevista al personal de caja se ha detectado que no existe un buen sistema de seguridad informático, por lo que el personal que ahí labora no se siente conforme por que correrían el riesgo de ser blanco fácil de los fraudes informáticos a instituciones financieras cuando a través de este sistema realizan varias transacciones de la cooperativa de ahorro y crédito Baños.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 1/12/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T EP-01-06

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

DESCRIPCIÓN

DOCUMENTOS UTILIZADOS PARA DAR AVISO SOBRE REUNIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS utiliza un oficio para convocar a las Sesiones Ordinarias que lleva a cabo el Consejo de Administración en donde se hace constar el día en que se va a realizar la reunión, la hora a la que inicia y los puntos que van a tratarse, dentro de los cuales sobresale la Constatación del Quórum; lectura y aprobación de actas anteriores, Informes tanto de Presidencia como Gerencia, las diferentes actividades o temas que van a ser tratados y Varios. (✓)

También es de conocimiento de todo el Personal que estas Asambleas se realizan dos veces en el Año y que los Consejos sesionan dos veces al mes.

También el Gerente hace llegar reportes a cada área haciendo conocer las fechas en las que se van a realizar tales reuniones y a la vez hace la respectiva invitación para que asistan a ella tanto el personal como los socios que deseen asistir.

Observaciones:.....
.....

Realizado por: B.G
Supervisado por: D.F
Fecha: 15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

P/T EP-02

DESCRIPCIÓN

ENTREVISTA A GERENCIA

Nombre del Entrevistado: Rafael Patiño

Cargo: Gerente

Entrevistador: Beatriz Guerrero

Día Previsto: 27 de diciembre del 2010

Hora Solicitada: 09 am.

Lugar: Baños avenida Ricardo Duran.

Objetivo de la Entrevista: Verificar que el Presidente dirija las Asambleas Generales en la Cooperativa. (N)

1. ¿El Presidente es la persona que se encarga de dirigir siempre las Asambleas?

En realidad los dos estamos siempre presentes para presidir no solo las Asambleas, sino todas las reuniones que se planifican en la Cooperativa.

2. ¿El Presidente da a conocer con antelación las fechas de las reuniones y Asambleas?

Sí, es de conocimiento de todos las fechas en las cuales se van a llevar a cabo estas reuniones y Asambleas.

3. ¿Todas las personas que asisten a estas reuniones firman algún documento que acredite su asistencia a la misma?

No, la asistencia es voluntaria tanto para socios como para personal que trabaja en la Cooperativa, excepto por nosotros Presidente y Gerente que tenemos que presidir las reuniones.

4. ¿Los asistentes salen conformes al terminar las reuniones y Asambleas?

Si, cualquier inquietud o sugerencia es escuchada en su momento y solucionada.

Observaciones:.....
.....

Realizado por: B.G
Supervisado por: D.F
Fecha:28-12-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

P/T EP-03

DESCRIPCIÓN

ENTREVISTA AL PRESIDENTE

En la entrevista que se le hizo al Presidente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños, nos dio a conocer lo siguiente:

Los reportes de las diferentes áreas son recibidas por él mensualmente para conocer la situación económica y financiera de la Cooperativa, los mismos también pueden ser remitidos semanalmente o cuando el Presidente así lo requiera, facilitando de esta manera la toma de decisiones para beneficio de la Cooperativa. (✓)

Las decisiones que se toman en la COOPBAÑOS cuentan con la aprobación tanto del Presidente como del Gerente, no se puede llevar a cabo ninguno de ellas sin la aprobación de los dos.

Cualquier decisión que se tome dentro de la Cooperativa se las hace llegar a través de notificaciones a las respectivas áreas que conforman la misma.

De esta manera tanto Presidencia como Gerencia están estrechamente vinculados, puesto que la responsabilidad de tomar cualquier decisión recae sobre ellos.

Y de tomar decisiones acertadas depende en gran medida el fortalecimiento y crecimiento de la Cooperativa.

Observaciones:.....
.....

Realizado por: B.G
Supervisado por: D.F
Fecha: 15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T EP-04

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

DESCRIPCIÓN

CONFIRMACION DE RESOLUCIONES A LAS QUE LLEGA LA ASAMBLEA.

Mediante visita al área de Créditos y Cobranzas platicamos con los jefes de Caja y Cobranzas pudimos confirmar que el Presidente si da a conocer las resoluciones a las que llega la Asamblea General y demás reuniones, ya que ponerlas en práctica de inmediato contribuye al crecimiento de la Cooperativa.

También pudimos indagar sobre como es la relación que mantiene Presidencia con cada una de las áreas sobretodo la escogida Créditos y Cobranzas y pudimos conocer que el Presidente si mantiene una buena comunicación con el personal de cada área ya que realiza recorridos para constatar su buen desempeño, observa cuáles son sus necesidades y toma en cuenta las sugerencias que puedan darle, las mismas que son estudiadas y llevadas a la Asamblea para ser aprovechadas en beneficio de la Cooperativa. (C+)

Observaciones:.....
.....

Realizado por: B.G
Supervisado por: D.F
Fecha:15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

P/T EP-05-07

DESCRIPCIÓN

VERIFICACION DE ARMONIA ENTRE ORGANISMOS Y SOCIOS

Se pudo indagar sobre como es la relación que mantiene Presidencia con cada una de las áreas sobretodo la escogida Créditos y Cobranzas y pudimos conocer que el Presidente si mantiene una buena comunicación con el personal de cada área ya que realiza recorridos para constatar su buen desempeño, observa cuáles son sus necesidades y toma en cuenta las sugerencias que puedan darle, las mismas que son estudiadas y llevadas a la Asamblea para ser aprovechadas en beneficio de la Cooperativa. (n)

Los socios de La COOPBAÑOS también mantienen una buena relación con las diferentes áreas, las mismas que están en capacidad de asesorar, brindar información y dar un atención cordial al socio.

Observaciones:.....
.....

Realizado por: B.G
Supervisado por: D.F
Fecha:15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

P/T EL-01

DESCRIPCIÓN

ENTREVISTA AL RESPONSABLE DEL AREA LEGAL

En la entrevista realizada a la Dra. Raquel Sánchez nos pudo dar a conocer lo siguiente:

Ella labora en el área legal solo una vez por semana y esto se debe a que la Cooperativa no se ha visto inmersa en asuntos contenciosos, judiciales o administrativos en los que el área legal haya tenido que intervenir. (C+)

El desarrollo de las actividades dentro de la COOPBAÑOS se realiza siguiendo las normas y políticas establecidas, permitiendo el normal desenvolvimiento de la misma, por lo que ésta área no ha tenido que representar a la Cooperativa en asuntos legales.

Observaciones:.....
.....

Realizado por: B.G
Supervisado por: D.F
Fecha: 15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

P/T EL-02

DESCRIPCIÓN

DOCUMENTACIÓN PERTINENTE REQUERIDA PARA INICIAR PROCESOS LEGALES.

Con respecto a esta situación no se han presentado casos en los que haya tenido que intervenir el área legal pero la Dra. Raquel Sánchez menciona que en caso de presentarse una situación legal, el departamento tiene que poseer toda la Reglamentación, Estatutos, normas y Políticas que rigen a la Cooperativa, junto con toda la información del caso (documentación), analizar y buscar la solución más favorable para la Cooperativa. (C+)

Observaciones:.....
.....

Realizado por: B.G
Supervisado por: D.F
Fecha:15-11-2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA. LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

P/T EL-03

DESCRIPCIÓN

ENTREVISTA PARA CONSTATAR ASESORAMIENTO LEGAL A LAS ÁREAS

En la entrevista realizada a la Dra. Raquel Sánchez nos pudo dar a conocer lo siguiente:

Ella labora en el área legal solo una vez por semana y esto se debe a que la Cooperativa no se ha visto inmersa en asuntos contenciosos, judiciales o administrativos en los que el área legal haya tenido que intervenir. (C+)

El área legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS está presta a brindar asesoría jurídica y resolver cualquier inquietud legal que las diferentes áreas requieran consultar.

Es importante recalcar que la COOPBAÑOS realiza sus operaciones de manera eficiente, contribuyendo de esta manera a que el área legal tenga que intervenir.

Observaciones:.....
.....

Realizado por: B.G
Supervisado por: D.F
Fecha: 15-11-2010



3.3.3 HALLAZGOS

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA LTDA”	
AUDITORÍA DE GESTIÓN	
Período del Examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009	P/T EAF-13
DESCRIPCION	
OBSERVACIÓN.	
<p>SITUACIÓN Las peticiones del personal son escuchadas por Gerencia y Presidencia pero no tienen ningún efecto pues no se han concretado creando una situación de insatisfacción en el personal pues ellos consideran que estas son necesarias para el mejor desenvolvimiento de la Cooperativa</p> <p>CONDICIÓN Las peticiones del Personal consideradas necesarias por ellos carecen de importancia al no concretarse.</p> <p>CAUSA: La Administración considera que ciertas peticiones del personal en la mayoría de los casos son innecesarias y están fuera del presupuesto de la Cooperativa, puesto que la misma puede seguir operando con normalidad sin que estas se lleven a cabo, esto se debe a que tanto administración como personal no están trabajando en equipo para encontrar soluciones.</p> <p>EFFECTO: Se crea una situación de insatisfacción en el personal, en la cual se labora para cumplir con una tarea y no en conjunto para alcanzar las metas. (✓)</p> <p>CONCLUSIÓN Las peticiones del personal no se concretan, debido a que no se está trabajando en equipo, al no tomar en consideración las opiniones del personal muy difícilmente se podrá tomar decisiones acertadas si no se cuenta con su apoyo, ya que son ellos los que ponen en marcha y ayudan a realizar tales decisiones. (P/T EAF-13)</p> <p>RECOMENDACIÓN: Se sugiere que la Administración tome en consideración las opiniones del personal, el trabajo en equipo ayudara a tomar decisiones en conjunto ya que la Dirección decide cuales aplicar pero el personal es quien la ejecuta y lleva a cabo y lo harán con toda la buena voluntad si ven que en esa decisión están parte de sus sugerencias</p>	
Observaciones:.....	Elaborado por: B.G Supervisado:D. F Fecha:06-04-10



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA LTDA”
 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

P/T EAF-14

Período del Examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

DESCRIPCION

NO CONFORMIDAD

SITUACIÓN

En la Cooperativa existe personal que a más de las tareas asignadas cumplen con otras responsabilidades como encargarse cada área del archivo, custodia de la documentación, quien requiera el documento fuente tiene que buscarlo personalmente y devolverlo.

CONDICIÓN

En la Cooperativa existe personal que a más de cumplir con sus obligaciones también posee otras responsabilidades, requiriendo un mayor esfuerzo de la persona, disminuyendo de esta manera el hecho de que pueda ser más productivo.

CRITERIO

En el respectivo Manual de Funciones que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños se detallan las funciones que realiza el personal que labora en la misma. (✓)

CAUSA:

La necesidad de contar con personal suficiente en la Cooperativa, hace que se añada aun más responsabilidades a las funciones ya encomendadas a cada empleado, afectando de esta manera el buen desempeño al realizar un mayor esfuerzo.

EFECTO

El hecho de requerir mayor tiempo, esfuerzo para cumplir con todas las responsabilidades encomendadas produce un bajo rendimiento en el desempeño del empleado, corriendo el riesgo de equivocaciones y errores al no dedicar el tiempo adecuado a realizar cada actividad por tratar de cumplir con todo lo asignado. (P/T EAF-14)

CONCLUSIÓN:

El hecho de delegar demasiadas responsabilidades a una persona a más de las funciones ya encomendadas repercute en el buen desempeño de la misma ya que requiere un mayor esfuerzo de su parte, lo que se verá reflejado en su bajo rendimiento corriendo el riesgo de cometer errores al no dedicar el tiempo necesario a cada actividad.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda delegar a una persona que se haga cargo de supervisar que el personal cumpla únicamente con las funciones y responsabilidades a ellos encomendados, solo así se evitará el bajo rendimiento de la persona que realiza las funciones establecidas ya que se cumplirá con el trabajo de manera eficaz y eficiente,

Observaciones:

.....

Elaborado por: B.G

Supervisado:D.F

Fecha:06-04-10



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA LTDA”
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del Examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T EAF-15

DESCRIPCIÓN

OBSERVACIÓN

SITUACIÓN

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” Cía. Ltda. No se ha realizado un análisis financiero completo que abarque todas las cuentas que maneja, únicamente se han analizado unos pocos indicadores importantes pero que no son suficientes como para tener una idea clara y más completa de la situación real de la Cooperativa, por lo que no es posible con exactitud medir el cumplimiento de las metas y objetivos.

CONDICIÓN

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños no se ha realizado un análisis financiero completo de todas las cuentas que intervienen en los estados que maneja, que nos permita medir con exactitud el cumplimiento de metas y objetivos y observar si la misma las está alcanzando.

CAUSA

El motivo por el cual no se ha realizado un análisis financiero completo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Cía. Ltda. es porque el área financiera no tomo la decisión de hacerlo, pero conforme la Cooperativa ha ido creciendo se han visto en la necesidad de ir aplicando estos indicadores pero no de manera completa por lo que es imprescindible un estudio completo de todas las cuentas que integran los estados financieros.

EFECTO

El hecho de no aplicar un análisis financiero completo en la COOPBAÑOS conlleva a que no se pueda obtener un diagnostico real, útil y completo de la empresa que refleje cada síntoma negativo o positivo de estas cuentas en la medida en que van sucediendo los hechos económicos para en base a ello tomar decisiones acertadas. (P/T EAF-15)

CONCLUSIÓN

La falta de un análisis financiero completo conlleva a que la Cooperativa no pueda medir correctamente su gestión, puesto que al no interpretar y analizar todos estos elementos que integran los balances no se obtiene información razonable y confiable para tomar decisiones acertadas en base a resultados reales.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda realizar análisis financieros completos de cada uno de los elementos que integran los balances ya que sean buenos o malos los resultados que arroje el análisis, estos servirán para proyectar soluciones o alternativas para enfrentar los problemas.

El análisis financiero permitirá que en base a estos resultados reales se tomen decisiones acertadas en beneficio de la Cooperativa.

Observaciones:.....
.....

Elaborado por: B.G
Supervisado:D.F.
Fecha:06-04-10



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T ECJ-16

DESCRIPCIÓN

NO CONFORMIDAD

SITUACIÓN:

Previa visita a la institución específicamente al área de caja con respecto al cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual de Caja, se ha podido detectar la siguiente situación las cajeras/os realizan las operaciones de acuerdo dicho manual pero también lo hacen de forma mecánica porque ya conocen el procedimiento.

CONDICIÓN:

No se cumple con todos los pasos en el procedimiento de operaciones de caja.

CRITERIO:

Al revisar el Manual de caja de la cooperativa se ha encontrado el siguiente procedimiento para las operaciones de caja al realizar un retiro de ahorros:

24) *El cajero debe recibir del socio la papeleta de retiro, la libreta de ahorros y la cédula de identidad, en la misma que deberá verificar que el rostro de la persona que está efectuando el cobro corresponda al que consta en el documento de identidad, este último no se cumple ya que el cajero encargado no verifica el rostro de la persona que realiza el cobro con la cédula que se ha presentado.*

25 *Cuando es otra persona la que realiza el retiro, solicite la papeleta de autorización de retiro y las cédulas de identidad de las dos personas (titular de la cuenta, y persona autorizada a realizar el retiro), y proceda de la misma manera que en el punto anterior.*

26 *verificar que el valor en letras coincida con el valor en números, y otros datos de la misma papeleta estén completos.*

27 *verifique que la(s) firma(s) en la papeleta de retiro coincida con la que consta en la libreta de ahorros, las(s) cédula(s) de identidad y el registro electrónico de las firmas; de no estar correcta informe al socio del particular y devuelva la papeleta de ahorros y la libreta, caso contrario prosiga, se cumple parcialmente.*



CAUSA:

No se lee el manual de caja porque ya se tiene conocimiento previo del procedimiento a realizarse en esta área.

EFFECTO:

Existen error en el procedimiento porque se lo realiza en forma mecánica (✓) y no de acuerdo a lo que dice el manual de caja de la cooperativa y así minimizar la efectividad en la atención al cliente que es una de las fortalezas de la cooperativa.

CONCLUSIÓN:

Los procedimientos que se están realizando en caja no están de acuerdo a lo que dicta el manual de funciones de caja de la cooperativa sino al conocimiento adquirido por parte del personal de caja en otras instituciones dedicadas a la misma actividad.(P/T ECJ14)

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda realizar flujogramas de los procedimientos de caja, así como revisar y aplicar cada uno de los pasos que se sigue en el Manual de caja para el correcto desenvolvimiento de las operaciones en esta área.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 7/01/2011



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T ECJ-17

DESCRIPCIÓN

OBSERVACIÓN

SITUACIÓN:

En el área de caja se ha detectado que existe un inadecuado sistema de seguridad informático para las operaciones que se realizan ahí.

EFEECTO:

La persona que digita la información es responsable de los datos que ingresa al sistema, puesto que el mismo no revela los errores cometidos.

CONCLUSIÓN.

La cooperativa no cuenta con un sistema informático seguro y eficaz que revele errores cometidos al ingresar la información al sistema, por lo que la responsabilidad recae únicamente en la persona que digita tal información. (*) (P/T ECJ 15)

RECOMENDACIÓN:

La cooperativa deberá optar por un sistema que ofrezca mayor seguridad y ventajas para realizar sus operaciones aunque su adquisición represente una mayor inversión, ya que cumple con todas las exigencias que requiere este tipo de empresas.

Se recomienda un software financiero para Cooperativas de Ahorro y Crédito conocido como GlobalCoop que es un software flexible, permite la creación de nuevos productos, totalmente configurable, rápido, confiable y de última tecnología; que ha sido desarrollado por expertos profesionales bajo estrictos estándares.

Este tipo de sistemas es imprescindible en toda cooperativa porque posee las siguientes características:

* *Multi agencia, multi producto, multi moneda.*

* *Escaneo y tratamiento de imágenes de cédulas en el mismo sistema*

* *Ayuda inteligente en cada pantalla.*



- * *Denominación parametrizable*
- * *Posibilidad de crear reportes personalizados*
- * *Posibilidad de crear cuadros estadísticos*
- * *Reversos, asientos contables y solicitudes de crédito con ruta de supervisión.*
- * *Documentos Parametrizables, pagarés, pólizas, etc.*
- * *Posibilidad de crear nuevos documentos sin necesidad de programación*
- * *Balances parametrizables*
- * *Posibilidad de crear balances sin necesidad de programación*
- * *Posibilidad de envío de mensajes de texto celular. Requiere costos de operadora.*
- * *Formato de cierre parametrizable*
- * *Cierre de sistema con un solo clic*
- * *En caso que el cierre se suspenda, no es necesario volver a subir un respaldo. El cierre continúa desde el punto donde se suspendió*
- * *Parametrización colores, tamaños y fuentes de interfaz*
- * *Parametrización impresión de Cartolas sobre cualquier impresora*
- * *Tiempo aproximado de cierre 3 minutos, con 5000 clientes.*
- * *Procesos de respaldos automáticos*
- * *Reducción del riesgo operativo.*

- * *P.O.O. por túneles. 5 capas*
- * *Tecnología Smart Client, Clic Once, User Control C# VS 2008.*

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 7/01/2011



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA. AUDITORÍA DE GESTIÓN Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009		P/T EC-14
DESCRIPCIÓN		
<u>NO CONFORMIDAD</u>		
<p><u>SITUACIÓN:</u></p> <p>Los métodos utilizados para el cobro de los créditos no son los adecuados ya que para recordar al socio su deuda antes del vencimiento sólo se hace una llamada telefónica.</p> <p><u>CONDICIÓN:</u></p> <p>No se cumple con el procedimiento establecido para recuperar el crédito. (∞)</p> <p><u>CRITERIO:</u></p> <p>Dentro del manual de control interno de la COOPBAÑOS encontramos que:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <i>El Sistema de Cartera debe emitir los Avisos de Vencimiento con la debida anticipación.</i>2. <i>Estos avisos deben ser entregados efectivamente a los clientes, y los avisos no entregados deberán ser puestos en conocimiento del Ejecutivo de Crédito respectivo para averiguar su razón y buscar una alternativa de contacto o localización.</i>3. <i>De reportarse cambio de direcciones, el Ejecutivo de Crédito deberá disponer y utilizar con facilidad mecanismo para actualizar las mismas. Además que deberá comprobar que estas se hayan efectivizado en el Sistema.</i>4. <i>Periódicamente deberá recibir listados de cartera por vencer y vencidos, con los cuales deberá efectuar organizadamente llamadas telefónicas a los clientes deudores para recordarles que está por vencerse su operación o dividendo.</i>5. <i>De ser el caso deberá llamar telefónicamente a los deudores y especialmente a los garantes, para hacerles notar que su obligación crediticia no ha sido cumplida oportunamente.</i>6. <i>A partir del día dieciséis de vencido el préstamo o dividendo, deberá haber remitido (tanto al deudor como al garante) la Carta No. 1 existente; en tanto que a partir del día treinta y</i>		



uno de vencido el crédito, deberá haber entregado la gestión de cobranza al departamento de Cobranzas para que emitan y entreguen la Carta No. 2, y las copias de estas cartas deberán ser archivadas en la carpeta de crédito del cliente.

CAUSA:

La no utilización de métodos adecuados para recuperar los créditos se da generalmente por la falta de revisión y aplicación del reglamento con respecto a los cobros de los créditos.

EFECTO:

El no revisar el reglamento de crédito de la cooperativa con respecto al cobro de los créditos da lugar al incumplimiento de pago por parte de los socios morosos y se da la existencia de una cartera de créditos vencida.

CONCLUSIÓN.

Los procedimientos que se están realizando en créditos con respecto a los cobros de los mismo no se está aplicando adecuadamente ya que solo se realiza la llamada telefónica y no se emiten las cartas N°1 y N° 2 como lo dicta el reglamento de créditos (P/T EC 9)

RECOMENDACIÓN:

Para recuperar el crédito se recomienda no solo recurrir a la llamada telefónica sino también dar cumplimiento a lo que dice el manual de control interno numeral uno de Cobranzas y debe existir una persona quien se encargue de llevar a cabo todo este proceso de Recuperación de Crédito.

Observaciones:
.....
.....

Realizado por: B.G.
Supervisado por: D.F.
Fecha: 7/01/2011



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA LTDA.
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período del examen: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009

P/T EC-15

DESCRIPCIÓN

NO CONFORMIDAD

SITUACIÓN:

En el área de créditos se ha detectado que en algunos casos los créditos otorgados no tienen relación con la actividad del socio o para el cual se solicitó el crédito.

CONDICIÓN:

Los créditos otorgados no tienen relación con la actividad del socio o para la cual se pidió el crédito. (∞)

CRITERIO:

Según el manual de control interno de la cooperativa, los requisitos para obtener un crédito:

1. Ser socio un mes antes de solicitar un crédito
- 2.- Llenar una solicitud en gerencia o con un asesor de crédito.
3. Tener depositado el 8% del monto solicitado con 15 días previos a la liquidación.
- 4.- Copias de cédulas y certificados de votación del deudor, cónyuge y los garantes.
- 5.- Documentos que justifiquen sus ingresos: copia de RUC en caso de negocio o profesional independiente. Certificado de trabajo o rol de pagos si es empleado. Copia de predio urbano si tiene casa o terreno, matrícula de carro. (Cualquiera de estos documentos) y copia de pago de luz para verificar su dirección actualizados).
- 6.- Garantía: 1 garante si es socio fundador y 2 garantes para socios nuevos, presentar los mismos documentos del punto anterior.

Otros documentos adicionales si es necesario, se solicitarán en casos especiales.

La solicitud de crédito le fue aprobada en 48 horas.

Una vez aprobado el crédito le transfirieron a la libreta de ahorros automáticamente.

Los cobros de las cuotas de crédito se hacen mediante débito de la libreta a la fecha de su vencimiento, o mediante pago en ventanilla.

Además la cooperativa para otorgarle un crédito analizó:

En cuanto a su capacidad:

- Sus administradores demuestran buen control en épocas de crisis.
- **El negocio refleja buenos resultados.**
- Si afrontó épocas de iliquidez, estas fueron temporales o pasajeras y fundamentadas.
- El flujo de caja presentado se observa consistente.
- Se observa un buen grado de organización en sus departamentos financieros y de



cobranzas.

- *La especialización de su producto es o no es alta.*
- *Su producto no está en las etapas de entrada o agonía.*
- *Sus instalaciones y maquinarias tienen capacidad por utilizar.*

En cuanto a su capital:

- *Tiene capital de trabajo positivo.*
- *Está aportando con al menos un 25% del proyecto, inversión, gasto o compra a realizar.*
- *Su utilidad es igual o mayor al índice de inflación.*
- *Su endeudamiento en relación a su patrimonio es razonable según el sector económico al que pertenece.*
- *Otros ratios financieros dan pauta de alguna debilidad o riesgo importante.*

En cuanto a su colateral o garantía:

- *Es ésta líquida y cubre adecuadamente el monto del crédito al vencer.*
- *Si es real, cubre al menos el 200% o más según el plazo que necesitará el crédito.*
- *Si es renovación y ya existe la garantía, la documentación y estado esta actualizada.*

En cuanto a sus condiciones:

- *El entorno macroeconómico / microeconómico no le afecta su actividad.*
- *Su mercado se deduce estable y sin riesgos de la competencia.*
- *La política no influye en su actividad*

CAUSA:

Se pasa por alto los procedimientos del Manual de Control Interno con respecto al seguimiento del Crédito otorgado.

EFECTO:

Otorgar demasiados créditos sin seguimiento a actividades que no tienen relación con el crédito solicitado, provoca que éstos muy difícilmente sean recuperados ya que están siendo invertidos en actividades no viables.

CONCLUSIÓN:

Al pasar por alto los procedimientos del manual de control interno para el otorgamiento de créditos, provoca que éstos muy difícilmente sean recuperados ya que están siendo invertidos en actividades no viables. (P/T EC 08)

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda seguir todos los procedimientos del manual de control interno para la otorgación de créditos, así como realizar el seguimiento respectivo, que avale que el crédito que se solicito se este destinando para la actividad a la cual fue otorgada.

Observaciones:

Realizado por: B.G.
 Supervisado por: D.F.
 Fecha: 7/01/2011



BORRADOR DEL INFORME

Cuenca, 02 de marzo del 2010.

Economista

Rafael Patino

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “BAÑOS” CIA. LTDA.

Presente

De nuestras consideraciones:

Hemos realizado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Baños” cía. Ltda., por el período comprendido Enero – Diciembre del 2009, con el objeto de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones que se llevan a cabo dentro de la institución; de los resultados obtenidos presentamos a continuación los puntos más sobresalientes que permiten un buen funcionamiento a la Cooperativa:

1. A pesar de que no existe un código de ética por escrito dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Baños” cía. Ltda., tienen definido claramente sus valores que contribuyen al logro de las metas de la Cooperativa, además la administración procede de acuerdo a principios, los mismos que a más de los propios, son transmitidos a todo el personal a través del ejemplo, por lo que la institución no se ha visto inmersa en problemas de esta índole.
2. La COOPBAÑOS a través del servicio personalizado y la buena atención al clientes ha logrado crecer rápidamente pues esto se ve reflejado en el incremento del número de socios que posee, ya que uno de sus métodos para conseguirlo es la calidad del servicio que se ofrece a sus socios.
3. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños, crea y ofrece servicios a los socios pensando siempre en sus necesidades y en lo que necesitan, esta es una excelente iniciativa de la Cooperativa puesto que en primer lugar están los socios a quienes van dirigidos todos estos servicios.



4. Otro de los puntos sobresalientes de la Cooperativa es que hasta la actualidad no ha tenido o se ha visto inmersa en asuntos legales, ya sean estos por morosidad en el otorgamiento de los créditos, recuperación o por problemas con el personal que labora en la institución, por lo que debe seguir manteniéndose al margen de este problema, para seguir contribuyendo a la buena imagen de la Cooperativa.

A continuación se detallan los puntos débiles que deberán considerar los directivos para superarlos, que en Auditoría son hallazgos, debiendo previamente diferenciar las definiciones de Observaciones y No conformidades:

Observación: Podría definirse como un hallazgo que no incumple ningún requisito, y que podría estar relacionado a una oportunidad de mejora.

No Conformidad: Es el incumplimiento de un requisito especificado y levantarlo o señalarlo como tal tiene la finalidad de prevenir y evitar su recurrencia.

LAS PETICIONES DEL PERSONAL SON ESCUCHADAS PERO NO LLEGAN A CONCRETARSE. (Observaciones)

Las peticiones del personal son escuchadas por Gerencia y Presidencia pero no tienen ningún efecto pues no se han concretado creando una situación de insatisfacción en el personal pues ellos consideran que estas son necesarias para el mejor desenvolvimiento de la Cooperativa.

La Administración considera que ciertas peticiones del personal en la mayoría de los casos son innecesarias y están fuera del presupuesto de la Cooperativa, puesto que la misma puede seguir operando con normalidad sin que estas se lleven a cabo, esto se debe a que tanto administración como personal no están trabajando en equipo para encontrar soluciones.

Se crea una situación de insatisfacción en el personal, en la cual se labora para cumplir con una tarea y no en conjunto para alcanzar las metas.

CONCLUSIÓN

Las peticiones del personal no se concretan, debido a que no se está trabajando en equipo, al no tomar en consideración las opiniones del personal muy difícilmente se podrá tomar decisiones acertadas si no se cuenta con su apoyo, ya que son ellos los que ponen en marcha y ayudan a realizar tales decisiones.



RECOMENDACIÓN:

Se sugiere que la Administración tome en consideración las opiniones del personal, el trabajo en equipo ayudara a tomar decisiones en conjunto ya que la Dirección decide cuales aplicar pero el personal es quien la ejecuta y lleva a cabo y lo harán con la seguridad y calidad necesarias, para garantizar su cumplimiento y obtención de resultados favorables.

EXCESOS DE RESPONSABILIDADES AL PERSONAL A MÁS DE LAS FUNCIONES ENCOMENDADAS. (No Conformidad)

En la Cooperativa existe personal que a más de cumplir con sus funciones también posee otras responsabilidades, requiriendo un mayor esfuerzo de la persona, disminuyendo de esta manera el hecho de que pueda ser más productivo al no realizar tareas concretas.

El no contar con personal suficiente en la Cooperativa, permite que se añada aun mas responsabilidades a las funciones ya encomendadas a cada empleado, afectando de esta manera el buen desempeño al realizar un mayor esfuerzo.

CONCLUSIÓN

El hecho de delegar demasiadas responsabilidades a una persona a mas de las funciones ya encomendadas repercute en el buen desempeño de la misma ya que requiere un mayor esfuerzo de su parte, lo que se verá reflejado en su bajo rendimiento corriendo el riesgo de cometer errores al no dedicar el tiempo necesario a cada actividad.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda delegar a una persona que se haga cargo de supervisar que el personal cumpla únicamente con las funciones y responsabilidades a ellos encomendados, solo así se evitará el bajo rendimiento de la persona que realiza las funciones establecidas ya que se cumplirá con el trabajo de manera eficaz y eficiente,

REALIZAR ANALISIS FINANCIEROS COMPLETOS QUE PERMITAN MEDIR CON EXACTITUD EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS.

(Observaciones)

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BANOS” Cía. Ltda. No se ha realizado un análisis financiero completo que abarque todas las cuentas que maneja, únicamente se han analizado



unos pocos indicadores importantes pero que no son suficientes como para tener una idea clara y más completa de la situación real de la Cooperativa, por lo que no es posible con exactitud medir el cumplimiento de las metas y objetivos.

El motivo por el cual no se ha realizado un análisis financiero completo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Cía. Ltda. es porque el área financiera no tomó la decisión de hacerlo, pero conforme la Cooperativa ha ido creciendo se han visto en la necesidad de ir aplicando estos indicadores pero no de manera completa por lo que es imprescindible un estudio completo de todas las cuentas que integran los estados financieros.

El hecho de no aplicar un análisis financiero completo en la COOPBANOS conlleva a que no se pueda obtener un diagnóstico real, útil y completo de la empresa que refleje cada síntoma negativo o positivo de estas cuentas en la medida en que van sucediendo los hechos económicos para en base a ello tomar decisiones acertadas.

CONCLUSIÓN

La falta de un análisis financiero completo conlleva a que la Cooperativa no pueda medir correctamente su gestión, puesto que al no interpretar y analizar todos estos elementos que integran los balances no se obtiene información razonable y confiable para tomar decisiones acertadas en base a resultados reales.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda realizar análisis financieros completos de cada uno de los elementos que integran los balances ya que sean buenos o malos los resultados que arroje el análisis, estos servirán para proyectar soluciones o alternativas para enfrentar los problemas.

El análisis financiero permitirá que en base a estos resultados reales se tomen decisiones acertadas en beneficio de la Cooperativa.

LAS OPERACIONES DEL ÁREA DE CAJA SE REALIZAN EN FORMA MECÁNICA, INCUMPLIENDO LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE CAJA. (No Conformidad)

Previo visita a la institución específicamente al área de caja con respecto al cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual de Caja, se ha podido detectar la siguiente



situación las cajeras/os realizan las operaciones de acuerdo dicho manual pero también lo hacen de forma mecánica porque ya conocen el procedimiento.

No se lee el manual de caja porque ya se tiene conocimiento previo del procedimiento a realizarse en esta área.

Existen error en el procedimiento porque se lo realiza en forma mecánica y no de acuerdo a lo que dice el manual de caja de la cooperativa y así minimizar la efectividad en la atención al cliente que es una de las fortalezas de la cooperativa.

CONCLUSIÓN:

Los procedimientos que se están realizando en caja no están de acuerdo a lo que dicta el manual de funciones de caja de la cooperativa sino al conocimiento adquirido por parte del personal de caja en otras instituciones dedicadas a la misma actividad.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda realizar flujogramas de los procedimientos de caja, así como revisar y aplicar cada uno de los pasos que se sigue en el Manual de caja para el correcto desenvolvimiento de las operaciones en esta área.

LA EXISTENCIA DE UN ADECUADO SISTEMA DE SEGURIDAD PERMITIRÁ QUE LA COOPERATIVA MINIMICE SU RIESGO DE QUE PERSONAS NO AUTORIZADAS INGRESEN AL SISTEMA. (Observaciones)

En el área de caja se ha detectado que existe un inadecuado sistema de seguridad informático para las operaciones que se realizan ahí.

La persona que digita la información es responsable de lo datos que ingresa al sistema, puesto que el mismo no revela los errores cometidos.

CONCLUSIÓN.

La cooperativa no cuenta con un sistema informático seguro y eficaz que revele errores cometidos al ingresar la información al sistema, por lo que la responsabilidad recae únicamente en la persona que digita tal información. (*)



RECOMENDACIÓN:

La cooperativa deberá optar por un sistema que ofrezca mayor seguridad y ventajas para realizar sus operaciones aunque su adquisición represente una mayor inversión, ya que cumple con todas las exigencias que requiere este tipo de empresas.

Se recomienda un software financiero para Cooperativas de Ahorro y Crédito conocido como GlobalCoop que es un software flexible, permite la creación de nuevos productos, totalmente configurable, rápido, confiable y de última tecnología; que ha sido desarrollado por expertos profesionales bajo estrictos estándares.

Este tipo de sistemas es imprescindible en toda cooperativa porque posee las siguientes características:

- * *Multi agencia, multi producto, multi moneda.*
 - * *Escaneo y tratamiento de imágenes de cédulas en el mismo sistema*
 - * *Ayuda inteligente en cada pantalla.*
 - * *Denominación parametrizable*
 - * *Posibilidad de crear reportes personalizados*
 - * *Posibilidad de crear cuadros estadísticos*
 - * *Reversos, asientos contables y solicitudes de crédito con ruta de supervisión.*
 - * *Documentos Parametrizables, pagarés, pólizas, etc.*
 - * *Posibilidad de crear nuevos documentos sin necesidad de programación*
 - * *Balances parametrizables*
 - * *Posibilidad de crear balances sin necesidad de programación*
 - * *Posibilidad de envío de mensajes de texto celular. Requiere costos de operadora.*
 - * *Formato de cierre parametrizable*
 - * *Cierre de sistema con un solo clic*
 - * *En caso que el cierre se suspenda, no es necesario volver a subir un respaldo. El cierre continúa desde el punto donde se suspendió*
 - * *Parametrización colores, tamaños y fuentes de interfaz*
 - * *Parametrización impresión de Cartolas sobre cualquier impresora*
 - * *Tiempo aproximado de cierre 3 minutos, con 5000 clientes.*
 - * *Procesos de respaldos automáticos*
 - * *Reducción del riesgo operativo.*
 - * *P.O.O. por túneles. 5 capas*
- Tecnología Smart Client, Clic Once, User Control C# VS 2008.*



BUSCAR NUEVOS MÉTODOS PARA EL COBRO DE LOS CRÉDITOS YA QUE PARA RECORDAR AL SOCIO SU DEUDA ANTES DEL VENCIMIENTO SÓLO SE HACE UNA LLAMADA TELEFÓNICA. (No Conformidad)

La cooperativa de ahorro y crédito BAÑOS Cía. Ltda. No cuenta con un adecuado sistema de cobro para lo cual debería aplicar el reglamento de créditos donde habla sobre la recuperación del mismo.

- 1 El Sistema de Cartera debe emitir los Avisos de Vencimiento con la debida anticipación.
- 2 Estos avisos deben ser entregados efectivamente a los clientes, y los avisos no entregados deberán ser puestos en conocimiento del Ejecutivo de Crédito respectivo para averiguar su razón y buscar una alternativa de contacto o localización.
- 3 De reportarse cambio de direcciones, el Ejecutivo de Crédito deberá disponer y utilizar con facilidad mecanismo para actualizar las mismas. Además que deberá comprobar que estas se hayan efectivizado en el Sistema.
- 4 Periódicamente deberá recibir listados de cartera por vencer y vencidos, con los cuales deberá efectuar organizadamente llamadas telefónicas a los clientes deudores para recordarles que está por vencerse su operación o dividendo.
- 5 De ser el caso deberá llamar telefónicamente a los deudores y especialmente a los garantes, para hacerles notar que su obligación crediticia no ha sido cumplida oportunamente.
- 6 A partir del día dieciséis de vencido el préstamo o dividendo, deberá haber remitido (tanto al deudor como al garante) la Carta No. 1 existente; en tanto que a partir del día treinta y uno de vencido el crédito, deberá haber entregado la gestión de cobranza al departamento de Cobranzas para que emitan y entreguen la Carta No. 2, y las copias de estas cartas deberán ser archivadas en la carpeta de crédito del cliente.

La no utilización de métodos adecuados para recuperar los créditos se da generalmente por la falta de revisión y aplicación del reglamento con respecto a los cobros de los créditos.



El no revisar el reglamento de crédito de la cooperativa con respecto al cobro de los créditos da lugar al incumplimiento de pago por parte de los socios morosos y se da la existencia de una cartera de créditos vencida.

CONCLUSIÓN:

Los procedimientos que se están realizando en créditos con respecto a los cobros de los mismo no se está aplicando adecuadamente ya que solo se realiza la llamada telefónica y no se emiten las cartas N°1 y N° 2 como lo dicta el reglamento de créditos (anexo 9)

RECOMENDACIÓN:

Para recuperar el crédito se recomienda no solo recurrir a la llamada telefónica sino también dar cumplimiento a lo que dice el manual de control interno numeral uno de Cobranzas y debe existir una persona quien se encargue de llevar a cabo todo este proceso de Recuperación de Crédito.

EN LA COOPBAÑOS ENCONTRAMOS QUE EN ALGUNOS CASOS LOS CRÉDITOS QUE SE OTORGAN A LOS SOCIOS NO TIENEN RELACIÓN CON LA ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICAN O PARA EL CUAL SE SOLICITÓ EL CRÉDITO. (No Conformidad)

Para esta situación se debe tomar en cuenta al momento de otorgar el crédito hacia donde va dicho préstamo y posteriormente realizar un seguimiento del mismo, además se debe tomar en cuenta el manual de control interno de la Cooperativa, donde nos indica el procedimiento que se debe seguir, esto será de gran beneficio para la cooperativa y para brindar un mejor servicio al socio.

Se debe cumplir el procedimiento señalado en el manual de control interno de la COOPBAÑOS donde dice lo siguiente.

- 1. Ser socio un mes antes de solicitar un crédito*
- 2.- Llenar una solicitud en gerencia o con un asesor de crédito.*
- 3. Tener depositado el 8% del monto solicitado con 15 días previos a la liquidación.*
- 4.- Copias de cédulas y certificados de votación del deudor, cónyuge y los garantes.*
- 5.- Documentos que justifiquen sus ingresos: copia de RUC en caso de negocio o profesional independiente. Certificado de trabajo o rol de pagos si es empleado. Copia*



de predio urbano si tiene casa o terreno, matrícula de carro. (Cualquiera de estos documentos) y copia de pago de luz para verificar su dirección actualizados).

6.- Garantía: 1 garante si es socio fundador y 2 garantes para socios nuevos, presentar los mismos documentos del punto anterior.

Otros documentos adicionales si es necesario, se solicitarán en casos especiales.

La solicitud de crédito le fue aprobada en 48 horas.

Una vez aprobado el crédito le transfirieron a la libreta de ahorros automáticamente.

Los cobros de las cuotas de crédito se hacen mediante débito de la libreta a la fecha de su vencimiento, o mediante pago en ventanilla.

Además la cooperativa para otorgarle un crédito analizó:

En cuanto a su capacidad:

- *Sus administradores demuestran buen control en épocas de crisis.*
- ***El negocio refleja buenos resultados.***
- *Si afrontó épocas de iliquidez, estas fueron temporales o pasajeras y fundamentadas.*
- *El flujo de caja presentado se observa consistente.*
- *Se observa un buen grado de organización en sus departamentos financieros y de cobranzas.*
- *La especialización de su producto es o no es alta.*
- *Su producto no está en las etapas de entrada o agonía.*
- *Sus instalaciones y maquinarias tienen capacidad por utilizar.*

En cuanto a su capital:

- *Tiene capital de trabajo positivo.*
- *Está aportando con al menos un 25% del proyecto, inversión, gasto o compra a realizar.*
- *Su utilidad es igual o mayor al índice de inflación.*
- *Su endeudamiento en relación a su patrimonio es razonable según el sector económico al que pertenece.*



- *Otros ratios financieros dan pauta de alguna debilidad o riesgo importante.*

En cuanto a su colateral o garantía:

- *Es ésta líquida y cubre adecuadamente el monto del crédito al vencer.*
- *Si es real, cubre al menos el 200% o más según el plazo que necesitará el crédito.*
- *Si es renovación y ya existe la garantía, la documentación y estado esta actualizada.*

En cuanto a sus condiciones:

- *El entorno macroeconómico / microeconómico no le afecta su actividad.*
- *Su mercado se deduce estable y sin riesgos de la competencia.*
- *La política no influye en su actividad*

Se pasa por alto los procedimientos del Manual de Control Interno con respecto al seguimiento del Crédito otorgado.

Otorgar demasiados créditos sin seguimiento a actividades que no tienen relación con el crédito solicitado, provoca que éstos muy difícilmente sean recuperados ya que están siendo invertidos en actividades no viables.

CONCLUSIÓN:

Al pasar por alto los procedimientos del manual de control interno para la otorgación de créditos, provoca que éstos muy difícilmente sean recuperados ya que están siendo invertidos en actividades no viables.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda seguir todos los procedimientos del manual de control interno para la otorgación de créditos, así como realizar el seguimiento respectivo, que avale que el crédito que se solicitó se esté destinando para la actividad a la cual fue otorgada.



**INFORME FINAL DE
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**EMPRESA EXAMINADA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“BAÑOS” CÍA LTDA.**

PERÍODO.

**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2009**

CUENCA-ECUADOR



INDICE

SIGLAS Y ABREVIATURAS	230
CARTA DE PRESENTACIÓN	231
SECCIÓN I	
ENFOQUE DE LA AUDITORÍA	233
MOTIVO	233
ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	233
OBJETIVO GENERAL.	233
OBJETIVOS PARTICULARES.....	233
SECCIÓN II	
INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	234
MISIÓN	234
VISIÓN	234
VALORES	234
DESCRIPCION DE LA COOPBAÑOS.....	234
BASE LEGAL	235
ORGANIZACIÓN.....	235
FINANCIAMIENTO	236
SECCIÓN III	
INFORME COSO.....	237-244
SECCION IV	
REPORTE DE INDICADORES	245-250
SECCION V	
RESULTADOS DE LA AUDITORIA.....	251-259
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	260-262



PLAN DE ÍNDICES, SIGLAS Y ABREVIATURAS

SIGLAS A UTILIZARSE EN LA AUDITORÍA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CÍA. LTDA.

SIGLAS	SIGNIFICADO
A&A FG	Audidores Asociados Flores Guerrero
COOPBAÑOS	Cooperativa Baños
MIES	Ministerio de Inclusión Económica y Social
Ref.	Referencia
Dep.	Depósitos
Av.	Avenida
CÍA. LTDA.	Compañía Limitada
Lcdo.	Licenciado
P/T	Papeles de Trabajo
PE	Planificación Específica
EAF	Ejecución Administrativo Financiero
ECJ	Ejecución Caja
EC	Ejecución Crédito
EP	Ejecución Presidencia
EL	Ejecución Legal
C.P.A.	Contador Público Auditor
D.F	Diana Flores
B.G	Beatriz Guerrero



Cuenca, 28 de Marzo del 2011

Economista
Rafael Patiño
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "BAÑOS" CÍA LTDA.

Presente

De nuestras consideraciones:

Hemos realizado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y créditos BAÑOS Cía. Ltda. a el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2009, con el objeto de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

El examen realizado a la COOPBAÑOS está de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Auditoría y la orden de trabajo N° 001 con fecha 20 de junio del 2010, éstas normas demandan realizar un examen debidamente planificado y su respectiva ejecución para obtener certeza razonable que la información y documentación examinada, no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo; igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan efectuado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas y procedimientos aplicables; para el efecto se incluyeron las técnicas y procedimientos de auditoría que consideramos necesarios.

Dirigimos esta auditoría a las siguientes áreas: área Administrativo- Financiero, área de caja, área de crédito y cobranza, área de Presidencia, área legal.

El informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar las operaciones realizadas por la Cooperativa.

Confirmamos nuestro compromiso de asesorar a la administración para contribuir al desarrollo de la cooperativa, dejando constancia de nuestro reconocimiento a la colaboración por parte de todos aquellos que integran la COOPBAÑOS para realizar este trabajo.

Atentamente:

Beatriz Guerrero B.
Auditor Jefe de Equipo

Diana Flores V.
Supervisora.



Sección I

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

MOTIVO DEL EXAMEN: De conformidad con lo acordado en la Asamblea General de Socios, se nos autorizó a Juana Beatriz Guerrero Balarezo y Diana Elizabeth Flores Valladares realizar la Auditoría de Gestión aplicada a la cooperativa de ahorro y crédito “BAÑOS” Cía. Ltda. de la Ciudad de Cuenca, mediante oficio N° 0045 con fecha 16 de julio del 2010.

ALCANCE: Período: Corresponde el período fiscal comprendido entre el 1 de Enero y 31 de Diciembre del 2009.

El examen incluirá el análisis de los siguientes componentes:

- Área Administrativo y financiero
- área de caja,
- área de crédito y cobranza,
- área de Presidencia,
- área legal.

Además incluye la evaluación del sistema de control interno.

OBJETIVO GENERAL: Realizar una Auditoría de Gestión a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS”. Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2009. Para evaluar las actividades y establecer o mejorar la eficacia, eficiencia y economía de sus operaciones y el cumplimiento de los objetivos.

OBJETIVOS PARTICULARES:

- ❖ Determinar si la metodología para la concesión de créditos satisface los requerimientos de los socios y contribuye a mantener la capacidad operativa de la empresa.
- ❖ Determinar si los procedimientos de cobro permiten la recuperación de los créditos dentro de los plazos establecidos y el correspondiente seguimiento, análisis y la toma de acciones en cuanto a la cartera vencida.
- ❖ Verificar si el sistema de Recursos Humanos de la entidad crea un ambiente de trabajo apropiado para el desarrollo de las capacidades del personal.
- ❖ Verificar si la Cooperativa está desarrollando sus actividades de acuerdo a la Normativa vigente.
- ❖ Constatar que el personal que labora en la Cooperativa cumple a cabalidad con el Manual de funciones.



SECCIÓN II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.

MISIÓN:

La **misión** de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” Cía. Ltda. Como entidad popular sin fines de lucro, brinda servicios financieros y no financieros en la comunidad de Baños con alta calidad, excelente atención, equidad, transparencia, honestidad, buscando la sostenibilidad institucional; sin perder de vista al ser humano, promoviendo las capacidades locales y la superación familiar.

VISIÓN:

La **Visión** de la Cooperativa “BAÑOS” Cía. Ltda. Es la institución financiera popular más importante de la parroquia por ser sólida y eficiente, brinda servicios financieros y no financieros alternativos para mejorar la calidad de vida de sus socios y la población, impulsando la identidad cultural, el respeto al medio ambiente y el desarrollo social.

VALORES:

La Cooperativa “BAÑOS” cía. Ltda. Se rige a los siguientes valores:

- Solidaridad
- Honestidad
- Lealtad
- Equidad
- Transparencia

DESCRIPCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS CIA LTDA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” Cía. Ltda. Como entidad popular sin fines de lucro, inició sus actividades el 25 de febrero del 2005, se encuentra ubicada en la Provincia del Azuay Cantón Cuenca en la Av. Ricardo Durán y entrada a Huizhil, teléfonos: 2400-597/4093-114 y otra agencia en la Av. Remigio Crespo Toral y Edwin Sacoto, a una cuadra de la Feria Libre, teléfono 4024-832 cuenta con 3730 socios hasta diciembre del año 2009 y sigue creciendo.



Se creó la Cooperativa con la finalidad de brindar servicios financieros y no financieros alternativos en la comunidad de Baños con alta calidad, excelente atención, equidad, transparencia y honestidad.

Su objetivo es prestar servicios de ahorro y crédito y establecerse como una de las principales cooperativas del Austro Ecuatoriano.

Su principal actividad se sustenta en la prestación de servicios en ahorros a la vista, ahorros a plazo fijo con tasas de interés competitivas; créditos para salud, educación, vivienda, producción, vehículo, emergente, institucional, agrícola, así como atención médica gratuita, fondo mortuario, ayuda social; también realiza cobros especiales de SOAT, ETAPA, CENTRO SUR.

ASPECTO LEGAL.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS Cía. Ltda. se encuentra regulado por varias leyes entre las más importantes tenemos:

- Ley de Cooperativas
- Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)
- Ley de Compañías
- Otras leyes y normas aplicables

ORGANIZACIÓN

La COOPBAÑOSN está conformada por las siguientes áreas: Administrativo-Financiero, Crédito y Cobranzas, Caja, Presidencia, Legal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Baños” Cía. Ltda. Está conformado por:

GERENTE GENERAL: Econ. Rafael Patiño

CONTADOR: C.P.A José Cabrera

Cajera 1 Isabel Sarango

Cajera 2 Patricia Terán

Cajera 3 Eulalia Torres

JEFA DE CAJA: Ing. Sonia Zagüi

JEFA DE CREDITOS: Teresa Pesantez

PRESIDENTE:



FINANCIAMIENTO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños inició con un capital de \$ 4000 y \$25 por certificado de aportación; el edificio donde desarrolla sus actividades diarias es arrendado al igual que la sucursal, cuyo monto asciende a \$ 1000 mensuales \$700 y \$300 respectivamente, también posee un vehículo arrendado utilizado para los trámites de mensajería y custodia del dinero a depositar cuyo costo es de \$250 mensuales.



SECCIÓN III

INFORME DE CONTROL INTERNO

INFORME SOBRE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE
LA AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA A LA “COOPBAÑOS” CÍA. LTDA.
PERÍODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.

Cuenca, 23 de septiembre del 2010

Srta.
Beatriz Guerrero
JEFE DE EQUIPO DE AUDITORIA
Presente:

Mediante la presente reciba un cordial y a la vez le doy a conocer que el examen que realizamos a la “COOPBAÑOS” CÍA. LTDA contiene la Evaluación del Control Interno

Para el mismo hemos definido las siguientes Áreas: Administrativa y Financiera, de Créditos y Cobranzas, de Caja; con el objeto de determinar su nivel de confiabilidad y los procedimientos que nos permitan dar un informe al respecto, aplicando técnicas como observación en el desarrollo de actividades, encuestas, entrevistas para detectar posibles fortalezas y debilidades en la empresa.

A continuación detallamos los resultados obtenidos:

1. Ambiente de Control

El Ambiente de Control fija el tono de una organización al influir en la concientización de personal de control. Este puede considerarse como la base de los demás componentes de Control Interno. Los factores del Ambiente de Control incluyen Integridad y Valores éticos, Compromiso de ser competente; Junta Directiva o Comité de Auditoría; Filosofía y Estilo Operacional de la gerencia; Estructura Organizacional; Asignación de Autoridad y Responsabilidad, y Políticas y Prácticas de los Recursos Humanos.



En la Cooperativa BAÑOS CÍA LTDA. No existe un manual de Funciones para todas las Áreas que permita asignar responsabilidades y funciones al personal que labora en la Cooperativa. El ambiente laboral en el cual se desenvuelven las actividades es propicio y cordial.

La Comunicación dentro de la Cooperativa es generalmente aceptable, existe un ambiente de respeto entre los empleados; los niveles de mayor jerarquía siempre brindan un trato amable. Las operaciones de la Cooperativa se rigen a través de políticas que están establecidas por escrito.

La COOPBAÑOS no cuenta con un Código de Ética que desestimen a los empleados de dedicarse a actos que serían considerados deshonestos, no éticos o ilegales. Los empleados poseen las destrezas y el conocimiento esencial para el desempeño de su trabajo.

La Junta Directiva de la COOPBAÑOS es independiente de la Administración y sus miembros están involucrados y analizan cuidadosamente las actividades de la Administración, de manera eficaz.

La filosofía de Dirección de la Cooperativa y su estilo de gestión no están dispuestos a correr riesgos significativos, siendo una organización más formal establecida por políticas e informes para controlar sus diversas actividades.

La Estructura organizativa de la Cooperativa si define las líneas de responsabilidad y autoridad que existen, pero en cuanto a la toma de decisiones en la Cooperativa no se toma en cuenta las opiniones que puedan aportar el personal de cada área.

Sobre estos factores podemos recomendar lo siguiente:

La Cooperativa deberá implantar un Código de Ética, para hacer efectivas estas normas éticas deben ser comunicadas efectivamente por los medios apropiados, como las políticas, los códigos de conducta y el buen ejemplo.

La Gerencia debe comprometerse a proporcionar al personal la respectiva supervisión y capacitación adecuadas a más de las destrezas y conocimientos que ya poseen.



En cuanto a la toma de decisiones se recomienda la participación del personal, destinando un tiempo adecuado a escuchar las opiniones del personal, como aporte para mejorar el desarrollo de las actividades de la Cooperativa.

2. Establecimiento de Objetivos:

Los objetivos ya se encuentran definidos por la Alta Dirección y están estrechamente relacionados con la misión y visión de la Cooperativa, pero pueden existir eventos que no permitan el alcance de los mismos, de ahí la importancia de identificarlos a tiempo a través de la gestión de Riesgos Corporativos que permiten gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionan una seguridad razonable sobre la consecución de objetivos de la entidad.

Las características relevantes de este componente son:

El personal que labora en la Cooperativa es consciente de la importancia del trabajo que realiza para el alcance de los objetivos establecidos; existen también estrategias de atención personalizada, de otorgamiento de créditos y de servicios adicionales que permitan cumplir los objetivos con eficiencia y eficacia.

Estos objetivos fijados cumplen con la normativa vigente que rige para las Cooperativas.

La COOPBAÑOS cuenta con un objetivo general por el cual todos trabajan, es decir cada área no tiene definido sus respectivos objetivos en estratégicos y específicos.

El cumplimiento de los objetivos se mide mediante la asignación de un responsable, de allí la importancia de dar a conocer a todo el personal lo que desea alcanzar la empresa y como pretende lograrlo.

Se recomienda realizar un análisis de los objetivos, clasificarlos e implantarlos en cada área, para que todos contribuyan al alcance del objetivo general.

3. Identificación de Eventos

Se debe identificar y analizar cuidadosamente los factores que afectan el riesgo de que los objetivos de la Cooperativa no sean alcanzados, y luego tratar de manejar esos riesgos.



Existen sucesos internos y externos que deben ser claramente identificados en riesgos u oportunidades para ser el primero controlado y el segundo aprovechado, aportando de esta manera a alcanzar los objetivos de la Cooperativa.

En la Cooperativa encontramos lo siguiente respecto a este componente:

El crecimiento de la Cooperativa en gran parte se debe a la buena atención que se le ofrece al cliente, dándole facilidades en el otorgamiento de los créditos con tasas de interés accesibles.

Esto ha llevado a que se cree una nueva sucursal en otro lugar estratégico de la ciudad. La buena ubicación de la matriz ha contribuido para el crecimiento de la empresa.

Se maneja un buen sistema informático en la Cooperativa para el manejo del efectivo.

En lo que se refiere a seguridad del dinero y de las personas que laboran en la Cooperativa existen graves problemas al no contar con un buen sistema de seguridad, por lo que la institución fue víctima de la delincuencia.

Es necesario que se realicen análisis FODA cada periodo; así como diferentes estudios que ayuden a evitar posibles riesgos y la aplicación de indicadores que nos permitan medir la gestión, evitando que se produzcan impactos en el cumplimiento de objetivos. También es necesario contar con el espacio físico adecuado para el normal desarrollo de las actividades mediante estudios preliminares, para brindar un mejor servicio a futuro.

La Cooperativa deberá precautelar la integridad física de las personas que laboran dentro de la misma adquiriendo un sistema de seguridad adecuado que vele por los intereses de sus socios.

4. Evaluación de Riesgos:

La Evaluación del riesgo comprende la evaluación de la efectividad del control interno para evitar o detectar errores. Cuando el control interno ha sido probado y se encuentra que es efectivo en la prevención o detección de errores se podrá reducir la naturaleza, oportunidad o extensión de sus procedimientos.

En la Evaluación se encontró lo siguiente: Para seleccionar a un nuevo socio se considera el tipo de crédito que se va a otorgar, el historial crediticio del cliente, se evalúa la capacidad de pago. Se ofrecen varios servicios y pagos adicionales.

El área administrativa no recibe las sugerencias de las personas que laboran en las diferentes áreas como aporte para la toma de decisiones; el personal que labora en la Cooperativa no



cuenta con un sistema que controle el ingreso y salida de los mismos; en cuanto al traslado del efectivo no se posee el equipo pertinente que salvaguarde los valores de la institución; se da también de manera muy seguida la rotación en el personal.

No se llevan adecuadamente los archivos, provocando pérdida de tiempo; no se posee un conocimiento pleno de las normas y estatutos que rigen para la institución por parte de las personas que laboran en ella

En base a esto se recomienda lo siguiente: El área administrativa debe tomar en consideración las opiniones de las personas que laboran en la Cooperativa puesto que ellos pueden palpar claramente las necesidades de la empresa mediante el desarrollo de sus actividades y ayudar a mejorarlo, pero también podrían llevar las sugerencias de los socios por lo que se debería delegar un comité que recoja todas estas ideas o una persona encargada que las de a conocer.

Se debería implantar un sistema adecuado rápido y eficaz que controle la asistencia del personal como entrega de códigos de barra o lectura de huellas digitales necesarios para controlar a los empleados.

El área financiera debe destinar recursos para contratar el servicio del traslado del dinero en forma segura para evitar los actos delictivos por los que ya atravesó la empresa.

El área administrativa debería delegar una comisión que se encargue de analizar esta situación de rotación muy frecuente para conocer las causas y en lo posible solucionarlas para ello se podrían utilizar técnicas como la entrevista.

Se debe delegar a una persona encargada del manejo del archivo para evitar pérdida de tiempo al momento de ubicarlo y para que este se encuentre de manera ordenada y secuencial.

Para que las normas y estatutos sean de conocimiento total y aplicables es necesario que cada área los tenga a su disposición, que las conozcan y se deben recibir reportes que revelen el cumplimiento de las mismos, así como realizar eventuales evaluaciones al personal para constatar el conocimiento y la aplicación de la normativa.



5. Respuesta al Riesgo

Define la estrategia gerencial para mitigar los riesgos, desde un punto de vista mucho mas general y estratégico que una lista detallada de controles a aplicar.

Típicamente, tales estrategias son: terminar con el riesgo, reducir el riesgo, aceptar el riesgo, pasar el riesgo.

Las características de este componente son los siguientes: La COOPBAÑOS solo otorga los créditos a los socios que están dentro de la categoría A y B, si estos últimos no están cumpliendo con los respectivos pagos, se procede a investigar las causas, se hacen llamados de atención y se incentiva al socio a que cumpla con el crédito.

La Cooperativa no utiliza indicadores para medir la eficiencia y eficacia de sus operaciones y el grado de cumplimiento de las mismas, se sobrepasan los niveles porcentuales estipulados para el otorgamiento de créditos, en general no existen planes contra prevención de riesgos y costos.

En casos fortuitos la Cooperativa no posee un seguro contra robo, incendio o cualquier eventualidad.

No se hace lo posible por reducir costos en los que incurre ahora la Cooperativa al no realizar inversiones que eviten los mismos.

En base a esto se recomienda lo siguiente: la utilización de indicadores que nos permitan ver si las metas se están alcanzando en el tiempo estimado y con los resultados que se requieren para alcanzar los objetivos.

Se deben realizar estudios frecuentes, utilizando medidas apropiadas relacionadas con el crecimiento de la empresa para de esta manera determinar el incremento o disminución del porcentaje para el otorgamiento de créditos y así evitar problemas al sobrepasar este valor o no llegar al mismo.

La Cooperativa debería contratar un seguro para sus bienes, equipos, activos, valores, contra cualquier contingencia y de esta manera asegurar su inversión.



La empresa debería considerar también invertir en instalaciones propias, evitando de esta manera cancelar rubros importantes por arrendamiento de los dos establecimientos y más aun si tiene metas de crear sucursales a futuro.

6. Actividades de Control.

Las actividades de control se apoyan generalmente en dos elementos; las políticas que determinan lo que debería hacerse y los procedimientos necesarios para llevar a cabo las políticas.

Las políticas determinadas por la COOPBAÑOS son concretas, claras y sirven para dirigir las distintas operaciones de la misma, además diariamente se realiza el cierre de caja que debe coincidir con los documentos de respaldo (papeletas), es decir se comparan con las cifras que constan en los registros de control.

La Junta General de Socios es la encargada de aprobar cada actividad a desarrollarse en la Cooperativa. Con respecto a los cobros de los créditos otorgados, existe una persona encargada para recordar oportunamente al socio la cancelación de su crédito de acuerdo al plazo establecido, además cuenta con un sistema informático acorde a las necesidades del personal que labora en la Cooperativa especialmente en Caja donde el sistema posee su respectiva clave.

El jefe de Caja y el encargado de Crédito son la misma persona.

Para estas situaciones se debe tomar en cuenta lo siguiente:

La necesidad de coordinación en el área de Caja y Créditos, es decir segregar funciones con el fin de reducir el riesgo de cometer errores o irregularidades, y que permitan cumplir las responsabilidades asignadas.

Los procedimientos de caja que se siguen de acuerdo al manual de Funciones son útiles si es que no son llevados mecánicamente.

7. Información y Comunicación.

La información es necesaria en todos los niveles de la Cooperativa, es imprescindible que la alta dirección disponga de información fiable, a la hora de efectuar la planificación, preparar nuevos créditos, evaluar el comportamiento del personal con los socios.



El Consejo de Administración y el personal de la COOPBAÑOS no tienen una comunicación adecuada, ya que las personas que laboran en la Cooperativa proveen opiniones que no son escuchadas.

El área administrativa es la responsable de dar a conocer los reglamentos, manuales y demás normas.

Para superar estas situaciones debe existir la apertura y análisis de las opiniones del personal de la Cooperativa, recogidas por gerencia.

Para el conocimiento de las normas de la Cooperativa se recomienda entregar gacetas para dar a conocer los manuales, políticas, etc. O habilitar en la página web una pestaña sobre las normas aplicables a la Cooperativa.

8. Supervisión.

El proceso de Supervisión asegura que el control interno continúa funcionando adecuadamente. Este proceso comprende la evaluación por parte de empleados de nivel adecuado, de la manera en la que se ha diseñado los controles, de su funcionamiento, y la manera en que se adopta las medidas necesarias.

Las actividades que se realizan en la COOPBAÑOS son supervisadas por su gerente, ya que no existe una persona asignada para la supervisión por áreas, ni tampoco se verifica que la información sea real y oportuna, no se verifica que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos para los créditos.

En lo que respecta a los cobros de los créditos, casualmente existen retrasos en la cancelación de la obligación.

Para mejorar estas situaciones se recomienda delegar a una persona que se encargue de la supervisión y control, así como el análisis de la información para que proporcione resultados confiables para la toma de decisiones, también que supervise el otorgamiento de los créditos y esté pendiente del cobro de los mismos en el tiempo estipulado.

Esperando que el presente informe le sirva para continuar con el desarrollo de la Auditoria; me suscribo de usted:

Atentamente,

Diana Flores
SUPERVISOR



SECCION IV

INFORMACIÓN FINANCIERA Y DE GESTIÓN COMPLEMENTARIA

REPORTE DE LA APLICACIÓN DE INDICADORES

Cuenca, 20 de Diciembre del 2010

Srta.

Beatriz Guerrero

Ciudad.

De mi Consideración:

Reciba un cordial saludo del equipo de auditoría, el presente informe contiene los resultados de los indicadores de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones de la Cooperativa.

INFORMACION FINANCIERA

ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:

ACTIVOS PRODUCTIVOS:

Sirven para establecer la constitución de los activos y pasivos, la posición del riesgo crediticio y el nivel de cobertura para créditos irrecuperables.

En cuanto a la Estructura y Calidad de los Activos productivos encontramos que el 58% de los activos totales de la COOPBAÑOS están utilizados en rubros que generan ingresos, pero en comparación con el promedio de la industria se requieren aun mayores activos generadores de ingresos para cumplir con el objetivo de intermediación financiera y para afrontar posibles riesgos de créditos que no sea posible su recuperación.

ACTIVOS IMPRODUCTIVOS:

En cuanto a la Estructura y Calidad de los Activos Improductivos la Cooperativa mantiene un 42.44% de activos improductivos que no generan mayores ingresos, que en comparación con el promedio de la industria que es del 4.69% significa que la Cooperativa debe mejorar la



calidad de sus activos reduciendo el porcentaje de los activos improductivos y hacer que estos generen ingresos para alcanzar el objetivo de Intermediación financiera.

PASIVOS CON COSTO:

En cuanto a la Estructura y Calidad de los Pasivos con Costo la COOPBAÑOS mantiene un 64.42% de capacidad para generar ingresos, esto al comparar con el promedio de la industria resulta que el porcentaje es bajo y que se requieren aun mucho más activos productivos que cubran los egresos por el costo de intereses de sus pasivos.

MOROSIDAD DE CARTERA:

En el año 2009 la Cooperativa de ahorro y Crédito Baños a obtenido un 7% de morosidad de cartera (incumplimiento), ya que ésta al ser comparada con el promedio de la industria que es un 2%, resulta muy alta, por lo que la Cooperativa deberá mejorar las operaciones al momento de la recuperación de los créditos otorgados y de esta manera reducir este índice para que pueda cumplir con el pago de sus obligaciones crediticias.

COBERTURA DE CARTERA DE RIESGO:

En la COOPBAÑOS el 20% de la cartera de crédito en riesgo está cubierta con provisiones ante la eventualidad de no recuperación de la misma, comparándolo con la de la industria de un 140.94% es muy bajo, se requiere que las provisiones cubran un porcentaje de cartera de crédito en riesgo más alto, puesto que este porcentaje influye significativamente en la liquidez de la Cooperativa para el normal desarrollo de sus operaciones.

COBERTURA DE CARTERA VENCIDA:

El 88% de la cartera de crédito vencida está cubierta con provisiones ante la eventualidad de no recuperación de la misma, al comparar con el promedio de 389.48% es relativamente bajo, por lo que se debe reducir el porcentaje de cartera vencida cubierta con provisiones puesto que el porcentaje destinado es muy pequeño para cubrir la totalidad de la cartera vencida.

CARTERA NETA:

El 78% de los activos están colocados, es decir la cartera neta dentro de los activos totales de la entidad, al comparar con la industria de 67.86% vemos que esta supera el promedio por lo que la cartera una vez cubierta las partidas negativas, obtenemos un porcentaje favorable ya que estas representan solo partidas positivas que contribuyen a la liquidez de la Cooperativa.



INVERSIONES:

Solo el 0.31% del total de activos están en inversiones comparado con el promedio de 14.72% es bajo ya que se debe destinar un porcentaje más alto a ser invertido por la Cooperativa ya que la inversión permite que los recursos que se colocan en títulos, valores y demás documentos financieros, aumenten los excedentes disponibles por medio de la percepción de rendimientos, intereses, dividendos, variaciones de mercado u otros conceptos, permitiendo a la Cooperativa mayor movilidad en sus operaciones financieras.

DEPÓSITOS:

El 89.83% de los recursos captados están colocados o invertidos, comparado con el promedio de la industria de 73.50% es muy bueno ya que está por encima del promedio lo que implica que la mayor parte de lo captado es invertido por lo que se da una adecuada utilización de los recursos.

PASIVO CON COSTO / PASIVO SIN COSTO:

La Cooperativa tiene 838.53% veces en que los pasivos le generan un costo con relación a los pasivos que no le generan costo, comparado con el promedio de la industria de 318.04% es negativo, se debe reducir este porcentaje haciendo que estos pasivos se vuelvan productivos.

CAPITALIZACIÓN:

Refleja la suficiencia o solvencia Patrimonial de la entidad para respaldar sus actividades de intermediación financiera.

PATRIMONIO / TOTAL PASIVOS:

El 10.20% se refiere a la suficiencia de patrimonio para cubrir sus pasivos, haciendo la comparación con el promedio de la industria de 10.31% está bien ya que se haya dentro del parámetro, lo que significa que el Patrimonio de la COOPBAÑOS si cubre sus pasivos.

PATRIMONIO / TOTAL ACTIVOS;

El 9% de los activos de la COOPBAÑOS están cubiertos por el patrimonio. Esto comparado con el promedio de la industria de 8.55% la cooperativa está muy bien ya que su patrimonio cubre los activos que posee.



PATRIMONIO/ACTIVO TOTAL – FONDOS DISPONIBLES:

En la COOPBAÑOS el Patrimonio cubre los activos con riesgo en un 11.40% comparado con la industria de un 9.80% es bueno ya que la Cooperativa destina un porcentaje mayor a cubrir esos activos con riesgo.

LIQUIDEZ:

Permite relacionar las disponibilidades de recursos frente a las captaciones, reflejando la capacidad de la institución para atender sus operaciones regulares y cumplir con sus obligaciones de corto plazo.

LIQUIDEZ GLOBAL:

La capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones es del 21.44% comparado con el promedio de la industria del 18.40%, esta bien pues la cooperativa destina un porcentaje razonable para lograr cubrir sus obligaciones.

LIQUIDEZ AMPLIADA:

El 21.78% refleja la capacidad de la cooperativa incluyendo sus disponibilidades en inversiones financieras de corto plazo para atender con sus pasivos de corto plazo, al ser comparado con el promedio de la industria de 35.90% está bajo, se debe incrementar el porcentaje de sus disponibilidades al corto plazo y realizar mayores inversiones para cubrir sus pasivos de corto plazo.

LIQUIDEZ OCIOSA:

El 1.26% es el monto que mantiene la Cooperativa en caja, caja fuerte o cualquier efectivo, comparado con el 1.44% de la industria es bueno porque está dentro del parámetro establecido, permitiendo cubrir pequeñas necesidades que se presenten en el desarrollo de la Cooperativa.

RENTABILIDAD:

Establece el nivel de rendimiento o retorno de la cantidad invertida en (activos o capital aportado) de la institución y por tanto de los socios y los resultados obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación.

ROE:



Este indicador nos permite medir la ganancia de la empresa en cada unidad monetaria invertida en fondos propios, calculada dividiendo beneficios entre recursos.

El 4.87% mide el rendimiento generado por el Patrimonio de la Cooperativa que comparado con el promedio de 9.35% es bajo por lo que las cantidades invertidas no se están recuperando debidamente

ROA:

Da una idea de cómo es la gestión eficiente en el uso de sus activos para generar ganancias.

El 0.45% mide el rendimiento generado por el activo total de la cooperativa, comparado con la industria de 1.46% es aceptable, es decir las inversiones en activos si se recuperan.

EFICIENCIA FINANCIERA:

Permite determinar la productividad financiera de la Cooperativa

MARGEN FINANCIERO:

Diferencia entre los intereses y rendimientos obtenidos en los diversos productos financieros (inversiones en créditos y valores) y el coste de los recursos ajenos

El 9.86% refleja la rentabilidad de la gestión operativa en relación con los activos generadores de ingresos, comparado con el 9.22% de la industria está bien la cooperativa si obtiene productividad financiera.

SOSTENIBILIDAD OPERACIONAL:

Mide que tan bien la Cooperativa puede cubrir sus costos operacionales a través de los ingresos operacionales

El 103.24% refleja la capacidad institucional para generar ingresos suficientes para cubrir costos financieros y gastos operativos comparado con el 369.59% de la industria es malo puesto que la COOPBAÑOS no está generando ingresos suficientes para cubrir estos costos y gastos operativos.

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA:

Permite determinar la productividad operativa de la institución en relación a los recursos captados y los activos totales.



GASTOS OPERACIONALES / ACTIVO TOTAL PROMEDIO:

Relaciona todos los gastos del personal y administrativos con el activo total promedio

El 5.48% refleja el costo que representa operar los activos totales de la cooperativa, que comparado con la industria que es el 5.74% está dentro del margen establecido por lo que si existe productividad operativa.

GASTOS OPERACIONALES / RECURSOS CAPTADOS PROMEDIO:

EL 6.14% refleja el costo que representa la operación o administración de los recursos captados, que comparado con el promedio de 8.28% está bien, puesto que representa un menor costo el hecho de administrar tales recursos y la operación que representa.

Esperando que el presente les sirva para contribuir al desarrollo de la Auditoría; me suscribo de usted:

Atentamente:

Diana Flores.
Supervisor.



SECCIÓN V

Cuenca, 02 de marzo del 2010.

Economista
Rafael Patiño

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BAÑOS” CIA. LTDA.

Presente

De nuestras consideraciones:

Hemos realizado la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Baños” cía. Ltda., por el período comprendido Enero – Diciembre del 2009, con el objeto de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones que se llevan a cabo dentro de la institución; de los resultados obtenidos presentamos a continuación los puntos más sobresalientes que permiten un buen funcionamiento a la Cooperativa:

1. A pesar de que no existe un código de ética por escrito dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Baños” cía. Ltda., tienen definido claramente sus valores que contribuyen al logro de la visión de la Cooperativa, además la administración procede de acuerdo a principios, los mismos que a más de los propios, son transmitidos a todo el personal a través del ejemplo, por lo que la institución no se ha visto inmersa en problemas de esta índole.
2. La COOPBAÑOS a través del servicio personalizado y la buena atención al clientes ha logrado crecer rápidamente pues esto se ve reflejado en el incremento del número de socios que posee, ya que uno de sus métodos para conseguirlo es la calidad del servicio que se ofrece a sus socios.
3. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños, crea y ofrece servicios a los socios pensando siempre en sus necesidades y en lo que necesitan, esta es una excelente



iniciativa de la Cooperativa puesto que en primer lugar están los socios a quienes van dirigidos todos estos servicios.

4. Otro de los puntos sobresalientes de la Cooperativa es que hasta la actualidad no ha tenido o se ha visto inmersa en asuntos legales, ya sean estos por morosidad en el otorgamiento de los créditos, recuperación o por problemas con el personal que labora en la institución, por lo que debe seguir manteniéndose al margen de este problema, para seguir contribuyendo a la buena imagen de la Cooperativa.

Seguidamente detallaremos los puntos débiles que deberán considerar los directivos para superar éstas deficiencias:

LAS PETICIONES DEL PERSONAL SON ESCUCHADAS PERO NO LLEGAN A CONCRETARSE (Observaciones)

Las peticiones del personal son escuchadas por Gerencia y Presidencia pero no tienen ningún efecto pues no se han concretado creando una situación de insatisfacción en el personal pues ellos consideran que estas son necesarias para el mejor desenvolvimiento de la Cooperativa.

La Administración considera que ciertas peticiones del personal en la mayoría de los casos son innecesarias y están fuera del presupuesto de la Cooperativa, puesto que la misma puede seguir operando con normalidad sin que estas se lleven a cabo, esto se debe a que tanto administración como personal no están trabajando en equipo para encontrar soluciones.

Se crea una situación de insatisfacción en el personal, en la cual se labora para cumplir con una tarea y no en conjunto para alcanzar las metas.

CONCLUSIÓN

Las peticiones del personal no se concretan, debido a que no se está trabajando en equipo, al no tomar en consideración las opiniones del personal muy difícilmente se podrá tomar decisiones acertadas si no se cuenta con su apoyo, ya que son ellos los que ponen en marcha y ayudan a realizar tales decisiones.

RECOMENDACIÓN:

Se sugiere que la Administración tome en consideración las opiniones del personal, el trabajo en equipo ayudara a tomar decisiones en conjunto ya que la Dirección decide cuales aplicar



pero el personal es quien la ejecuta y lleva a cabo y lo harán con toda la buena voluntad si ven que en esa decisión están parte de sus sugerencias.

EXCESO DE RESPONSABILIDADES AL PERSONAL A MÁS DE LAS FUNCIONES ENCOMENDADAS. (No Conformidad)

En la Cooperativa existe personal que a más de cumplir con sus funciones también posee otras responsabilidades, requiriendo un mayor esfuerzo de la persona, disminuyendo de esta manera el hecho de que pueda ser más productivo al no realizar tareas concretas.

El no contar con personal suficiente en la Cooperativa, permite que se añada aun mas responsabilidades a las funciones ya encomendadas a cada empleado, afectando de esta manera el buen desempeño al realizar un mayor esfuerzo.

CONCLUSIÓN

El hecho de delegar demasiadas responsabilidades a una persona a mas de las funciones ya encomendadas repercute en el buen desempeño de la misma ya que requiere un mayor esfuerzo de su parte, lo que se verá reflejado en su bajo rendimiento corriendo el riesgo de cometer errores al no dedicar el tiempo necesario a cada actividad.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda considerar el hecho de contratar más personal que se haga cargo de estas otras responsabilidades, solo así se evitará el bajo rendimiento de la persona que realiza las funciones establecidas ya que se cumplirá con el trabajo de manera eficaz y eficiente

REALIZAR ANÁLISIS FINANCIEROS COMPLETOS QUE PERMITAN MEDIR CON EXACTITUD EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS. (Observaciones)

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “BAÑOS” Cía. Ltda. No se ha realizado un análisis financiero completo que abarque todas las cuentas que maneja, únicamente se han analizado unos pocos indicadores importantes pero que no son suficientes como para tener una idea clara y más completa de la situación real de la Cooperativa, por lo que no es posible con exactitud medir el cumplimiento de las metas y objetivos.



El motivo por el cual no se ha realizado un análisis financiero completo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños Cía. Ltda. es porque el área financiera no tomó la decisión de hacerlo, pero conforme la Cooperativa ha ido creciendo se han visto en la necesidad de ir aplicando estos indicadores pero no de manera completa por lo que es imprescindible un estudio completo de todas las cuentas que integran los estados financieros.

El hecho de no aplicar un análisis financiero completo en la COOPBANOS conlleva a que no se pueda obtener un diagnóstico real, útil y completo de la empresa que refleje cada síntoma negativo o positivo de estas cuentas en la medida en que van sucediendo los hechos económicos para en base a ello tomar decisiones acertadas.

CONCLUSIÓN

La falta de un análisis financiero completo conlleva a que la Cooperativa no pueda medir correctamente su gestión, puesto que al no interpretar y analizar todos estos elementos que integran los balances no se obtiene información razonable y confiable para tomar decisiones acertadas en base a resultados reales.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda realizar análisis financieros completos de cada uno de los elementos que integran los balances ya que sean buenos o malos los resultados que arroje el análisis, estos servirán para proyectar soluciones o alternativas para enfrentar los problemas.

El análisis financiero permitirá que en base a estos resultados reales se tomen decisiones acertadas en beneficio de la Cooperativa.

LAS OPERACIONES DEL ÁREA DE CAJA SE REALIZAN EN FORMA MECÁNICA, INCUMPLIENDO LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE CAJA. (No Conformidad)

Previo visita a la institución específicamente al área de caja con respecto al cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual de Caja, se ha podido detectar la siguiente situación las cajeras/os realizan las operaciones de acuerdo dicho manual pero también lo hacen de forma mecánica porque ya conocen el procedimiento.



No se lee el manual de caja porque ya se tiene conocimiento previo del procedimiento a realizarse en esta área.

Existen error en el procedimiento porque se lo realiza en forma mecánica y no de acuerdo a lo que dice el manual de caja de la cooperativa y así minimizar la efectividad en la atención al cliente que es una de las fortalezas de la cooperativa.

CONCLUSIÓN:

Los procedimientos que se están realizando en caja no están de acuerdo a lo que dicta el manual de funciones de caja de la cooperativa sino al conocimiento adquirido por parte del personal de caja en otras instituciones dedicadas a la misma actividad.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda realizar flujogramas de los procedimientos de caja, así como revisar y aplicar cada uno de los pasos que se sigue en el Manual de caja para el correcto desenvolvimiento de las operaciones en esta área.

LA EXISTENCIA DE UN ADECUADO SISTEMA DE SEGURIDAD PERMITIRÁ QUE LA COOPERATIVA MINIMICE SU RIESGO DE QUE PERSONAS NO AUTORIZADAS INGRESEN AL SISTEMA. (Observaciones)

En el área de caja se ha detectado que existe un inadecuado sistema de seguridad informático para las operaciones que se realizan ahí.

La persona que digita la información es responsable de lo datos que ingresa al sistema, puesto que el mismo no revela los errores cometidos.

CONCLUSIÓN.

La cooperativa no cuenta con un sistema informático seguro y eficaz que revele errores cometidos al ingresar la información al sistema, por lo que la responsabilidad recae únicamente en la persona que digita tal información.

RECOMENDACIÓN:

La cooperativa deberá optar por un sistema que ofrezca mayor seguridad y ventajas para realizar sus operaciones aunque su adquisición represente una mayor inversión, ya que cumple con todas las exigencias que requiere este tipo de empresas.



Se recomienda un software financiero para Cooperativas de Ahorro y Crédito conocido como GlobalCoop que es un software flexible, permite la creación de nuevos productos, totalmente configurable, rápido, confiable y de última tecnología; que ha sido desarrollado por expertos profesionales bajo estrictos estándares.

Este tipo de sistemas es imprescindible en toda cooperativa porque posee las siguientes características:

- * *Multi agencia, multi producto, multi moneda.*
- * *Escaneo y tratamiento de imágenes de cédulas en el mismo sistema*
- * *Ayuda inteligente en cada pantalla.*
- * *Denominación parametrizable*
- * *Posibilidad de crear reportes personalizados*
- * *Posibilidad de crear cuadros estadísticos*
- * *Reversos, asientos contables y solicitudes de crédito con ruta de supervisión.*
- * *Documentos Parametrizables, pagarés, pólizas, etc.*
- * *Posibilidad de crear nuevos documentos sin necesidad de programación*
- * *Balances parametrizables*
- * *Posibilidad de crear balances sin necesidad de programación*
- * *Posibilidad de envío de mensajes de texto celular. Requiere costos de operadora.*
- * *Formato de cierre parametrizable*
- * *Cierre de sistema con un solo clic*
- * *En caso que el cierre se suspenda, no es necesario volver a subir un respaldo. El cierre continúa desde el punto donde se suspendió*
- * *Parametrización colores, tamaños y fuentes de interfaz.*
- * *Parametrización impresión de Cartolas sobre cualquier impresora*
- * *Tiempo aproximado de cierre 3 minutos, con 5000 clientes.*
- * *Procesos de respaldos automáticos*
- * *Reducción del riesgo operativo.*
- * *P.O.O. por túneles. 5 capas*



* *Tecnología Smart Client, Clic Once, User Control C# VS 2008.*

BUSCAR NUEVOS MÉTODOS PARA EL COBRO DE LOS CRÉDITOS YA QUE PARA RECORDAR AL SOCIO SU DEUDA ANTES DEL VENCIMIENTO SÓLO SE HACE UNA LLAMADA TELEFÓNICA.(No Conformidad)

La cooperativa de ahorro y crédito BAÑOS Cía. Ltda. No cuenta con un adecuado sistema de cobro para lo cual debería aplicar el reglamento de créditos donde habla sobre la recuperación del mismo.

1. El Sistema de Cartera debe emitir los Avisos de Vencimiento con la debida anticipación.
2. Estos avisos deben ser entregados efectivamente a los clientes, y los avisos no entregados deberán ser puestos en conocimiento del Ejecutivo de Crédito respectivo para averiguar su razón y buscar una alternativa de contacto o localización.
3. De reportarse cambio de direcciones, el Ejecutivo de Crédito deberá disponer y utilizar con facilidad mecanismo para actualizar las mismas. Además que deberá comprobar que estas se hayan efectivizado en el Sistema.
4. Periódicamente deberá recibir listados de cartera por vencer y vencidos, con los cuales deberá efectuar organizadamente llamadas telefónicas a los clientes deudores para recordarles que está por vencerse su operación o dividendo.
5. De ser el caso deberá llamar telefónicamente a los deudores y especialmente a los garantes, para hacerles notar que su obligación crediticia no ha sido cumplida oportunamente.
6. A partir del día dieciséis de vencido el préstamo o dividendo, deberá haber remitido (tanto al deudor como al garante) la Carta No. 1 existente; en tanto que a partir del día treinta y uno de vencido el crédito, deberá haber entregado la gestión de cobranza al departamento de Cobranzas para que



emitan y entreguen la Carta No. 2, y las copias de estas cartas deberán ser archivadas en la carpeta de crédito del cliente.

La no utilización de métodos adecuados para recuperar los créditos se da generalmente por la falta de revisión y aplicación del reglamento con respecto a los cobros de los créditos.

El no revisar el reglamento de crédito de la cooperativa con respecto al cobro de los créditos da lugar al incumplimiento de pago por parte de los socios morosos y se da la existencia de una cartera de créditos vencida.

CONCLUSIÓN:

Los procedimientos que se están realizando en créditos con respecto a los cobros de los mismo no se está aplicando adecuadamente ya que solo se realiza la llamada telefónica y no se emiten las cartas N°1 y N° 2 como lo dicta el reglamento de créditos

RECOMENDACIÓN:

Para recuperar el crédito se recomienda no solo recurrir a la llamada telefónica sino también dar cumplimiento a lo que dice el manual de control interno numeral uno de Cobranzas y debe existir una persona quien se encargue de llevar a cabo todo este proceso de Recuperación de Crédito.

EN LA COOPBAÑOS ENCONTRAMOS QUE EN ALGUNOS CASOS LOS CRÉDITOS QUE SE OTORGAN A LOS SOCIOS NO TIENEN RELACIÓN CON LA ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICAN O PARA EL CUAL SE SOLICITÓ EL CRÉDITO. (No Conformidad).

Para esta situación se debe tomar en cuenta al momento de otorgar el crédito hacia donde va dicho préstamo y posteriormente realizar un seguimiento del mismo, además se debe tomar en cuenta el manual de control interno de la Cooperativa, donde nos indica el procedimiento que se debe seguir, esto será de gran beneficio para la cooperativa y para brindar un mejor servicio al socio.

Se debe cumplir el procedimiento señalado en el manual de control interno de la COOPBAÑOS donde dice lo siguiente.

- Una visita al cliente y a su actividad o negocio.
- Una inspección de la garantía.



- Solicitar nueva información financiera.
- Solicitar a Informes de Crédito de una “reconfirmación” de datos entregados originalmente por el cliente (cuentas bancarias, préstamos, referencias comerciales).
- Deberá controlar el vencimiento de las garantías y/o Pólizas de Acumulación, líneas de crédito, en vencimiento anticipado (al menos 30 días antes) del plazo de la operación
- Verificar la regularización oportuna de las salvedades que se hayan aprobado.

Fue informado desde la alta gerencia, de la variación de los diferentes riesgos que rodean la actividad económica o sector de su cliente, para precautelar los intereses de las partes.

Se pasa por alto los procedimientos del Manual de Control Interno con respecto al seguimiento del Crédito otorgado.

Otorgar demasiados créditos sin seguimiento a actividades que no tienen relación con el crédito solicitado, provoca que éstos muy difícilmente sean recuperados ya que están siendo invertidos en actividades no viables.

CONCLUSIÓN:

Al pasar por alto los procedimientos del manual de control interno para la otorgación de créditos, provoca que éstos muy difícilmente sean recuperados ya que están siendo invertidos en actividades no viables

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda seguir todos los procedimientos del manual de control interno para la otorgación de créditos, así como realizar el seguimiento respectivo para la fácil recuperación del crédito.

CONCLUSIÓN FINAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS Cía. Ltda. de manera global está cumpliendo con sus objetivos, esto se ve reflejado en el incremento de socios que posee actualmente y la apertura de nuevas sucursales dentro del Austro. Puesto que para la Cooperativa es de vital importancia sus socios se ha esmerado en la calidad y variedad de los servicios que ofrece, como también ha decidido adoptar las recomendaciones sugeridas en esta Auditoria para el crecimiento y mejor desenvolvimiento de la Cooperativa, siempre dirigiéndose al alcance de los objetivos y con una visión de mejora en el cual el único beneficiado sea el socio.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Una vez realizada la auditoría obtuvimos los resultados que nos permiten establecer los puntos fuertes, los cuales contribuyen al logro de los objetivos que pretende alcanzar la Cooperativa en base a las metas trazadas:

1. A pesar de que no existe un código de ética por escrito dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Baños” cía. Ltda., tienen definido claramente sus valores que contribuyen al logro de la visión de la Cooperativa, además la administración procede de acuerdo a principios, los mismos que a más de los propios, son transmitidos a todo el personal a través del ejemplo, por lo que la institución no se ha visto inmersa en problemas de esta índole.
2. La COOPBAÑOS a través del servicio personalizado y la buena atención al clientes ha logrado crecer rápidamente pues esto se ve reflejado en el incremento del número de socios que posee, ya que uno de sus métodos para conseguirlo es la calidad del servicio que se ofrece a sus socios.
3. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños, crea y ofrece servicios a los socios pensando siempre en sus necesidades y en lo que necesitan, esta es una excelente iniciativa de la Cooperativa puesto que en primer lugar están los socios a quienes van dirigidos todos estos servicios.
4. Otro de los puntos sobresalientes de la Cooperativa es que hasta la actualidad no ha tenido o se ha visto inmersa en asuntos legales, ya sean estos por morosidad en el otorgamiento de los créditos, recuperación o por problemas con el personal que labora en la institución, por lo que debe seguir manteniéndose al margen de este problema, para seguir contribuyendo a la buena imagen de la Cooperativa.

Entre los puntos débiles que deberán considerar los directivos para superar éstas deficiencias:

5. Las peticiones del personal no se concretan, debido a que no se está trabajando en equipo, al no tomar en consideración las opiniones del personal muy difícilmente se



podrá tomar decisiones acertadas si no se cuenta con su apoyo, ya que son ellos los que ponen en marcha y ayudan a realizar tales decisiones.

6. El hecho de delegar demasiadas responsabilidades a una persona a más de las funciones ya encomendadas repercute en el buen desempeño de la misma ya que requiere un mayor esfuerzo de su parte, lo que se verá reflejado en su bajo rendimiento corriendo el riesgo de cometer errores al no dedicar el tiempo necesario a cada actividad.
7. La falta de un análisis financiero completo conlleva a que la Cooperativa no pueda medir correctamente su gestión, puesto que al no interpretar y analizar todos estos elementos que integran los balances no se obtiene información razonable y confiable para tomar decisiones acertadas en base a resultados reales.
8. Los procedimientos que se están realizando en caja no están de acuerdo a lo que dicta el manual de funciones de caja de la cooperativa sino al conocimiento adquirido por parte del personal de caja en otras instituciones dedicadas a la misma actividad.
9. La cooperativa no cuenta con un sistema informático seguro y eficaz que revele errores cometidos al ingresar la información al sistema, por lo que la responsabilidad recae únicamente en la persona que digita tal información
10. Los procedimientos que se están realizando en créditos con respecto a los cobros de los mismo no se está aplicando adecuadamente ya que solo se realiza la llamada telefónica y no se emiten las cartas N°1 y N° 2 como lo dicta el reglamento de créditos.
11. Al pasar por alto los procedimientos del manual de control interno para la otorgación de créditos, provoca que éstos muy difícilmente sean recuperados ya que están siendo invertidos en actividades no viables.



RECOMENDACIONES

Con esta Auditoría de Gestión lo que se busca es ayudar a la Administración y a la Directiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito BAÑOS CIA LTDA., así como a sus empleados para que desarrollen sus actividades de una manera más eficiente y responsable.

1. Se sugiere que la Administración tome en consideración las opiniones del personal, el trabajo en equipo ayudará a tomar decisiones en conjunto ya que la Dirección decide cuales aplicar pero el personal es quien la ejecuta y lleva a cabo y lo harán con toda la buena voluntad si ven que en esa decisión están parte de sus sugerencias.
2. Se recomienda considerar el hecho de contratar más personal que se haga cargo de estas otras responsabilidades, solo así se evitará el bajo rendimiento de la persona que realiza las funciones establecidas ya que se cumplirá con el trabajo de manera eficaz y eficiente.
3. Se recomienda realizar análisis financieros completos de cada uno de los elementos que integran los balances ya que sean buenos o malos los resultados que arroje el análisis, estos servirán para proyectar soluciones o alternativas para enfrentar los problemas. **(PT/PEAF-01;PT/PEAF-07)**

El análisis financiero permitirá que en base a estos resultados reales se tomen decisiones acertadas en beneficio de la Cooperativa

4. Se recomienda realizar flujogramas de los procedimientos de caja, así como revisar y aplicar cada uno de los pasos que se sigue en el Manual de caja para el correcto desenvolvimiento de las operaciones en esta área. **Anexo 6 (PT/PP-10)**
5. La cooperativa deberá optar por un sistema que ofrezca mayor seguridad y ventajas para realizar sus operaciones aunque su adquisición represente una mayor inversión, ya que cumple con todas las exigencias que requiere este tipo de empresas.
Se recomienda un software financiero para Cooperativas de Ahorro y Crédito conocido como GlobalCoop que es un software flexible, permite la creación de nuevos productos, totalmente configurable, rápido, confiable y de última tecnología; que ha sido desarrollado por expertos profesionales bajo estrictos estándares.
6. Para recuperar el crédito se recomienda no solo recurrir a la llamada telefónica sino también dar cumplimiento a lo que dice el manual de control interno numeral uno de Cobranzas y debe existir una persona quien se encargue de llevar a cabo todo este proceso de Recuperación de Crédito. **Anexo 12**



7. Se recomienda seguir todos los procedimientos del manual de control interno para la otorgación de créditos, así como realizar el seguimiento respectivo para la fácil recuperación del crédito. **Anexo 13**

Esperando que el presente sirva para contribuir al desarrollo de la Cooperativa; nos suscribimos de usted:

Atentamente,

.....

Diana Flores

SUPERVISOR

.....

Beatriz Guerrero

JEFE DE EQUIPO



BIBLIOGRAFÍA

Libros

ARENS, Alvin A. y LOEBBECKE, James K, Auditoría: un enfoque integral, 1996, Edit. Prentice-Hall Hispanoamericana, México.

COOK, J. W., y WINKLE, G.M., Auditoria, 19873, Edit. Interamericana, Mexico.

ETTINGER, Richard y GOLIEB, David, Créditos y Cobranzas, 19712, Edit. Continental, México.

FRANKLIN, Enrique Benjamin, Auditoria Administrativa, 2000, Edit. Litográfica Ingramex, México.

HOLMES, Arthur. Principios Básicos de Auditoria. 19714 Edit. Conytinental. S.A. México. 2008 Instituto Mexicano de Contadores Públicos,

LEONARD, William, Auditoria Administrativa, 19755, Edit. Diana S.A., México.

MALDONADO E., Milton, Auditoria de Gestión,

20063, Producciones Digitales Abya. Quito.

PERDOMO, Abraham, Fundamentos de Control Interno, 19954, Edit. Litograf S.A., México.

RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín. Sinopsis de la Auditoría Administrativa, 20017, Edit. Trillas.

México.

SLOSSE, Carlos. Auditoría un Nuevo Enfoque Empresarial. 1990 Edit. Ediciones Macchi. Argentina

TAYLOR, Donald, y GLEZEN, William, Auditoria, 1987, Edit. Limusa, México.

Tesis

CALLE, Susana y HERAS, Enma, Auditoria Operativa a la Cuenta Activos Fijos de la Empresa Municipal de Aseo de Cuenca por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2000.

CAMPOVERDE, Daysi y PINTADO, Cristina, Auditoria Operacional al Sistema de Cobranzas de la Distribuidora Diprosom, 2007.

CEDEÑO, María y VERA, Edgar, Auditoria de Gestión al Servicio de Atención al Cliente Caso Práctico: Empresa Créditos Económicos, 2006.



GUERRERO, Beatriz y JUCA, Jorge, Auditoria Operacional al Sistema Administrativo de Compras de la Junta Parroquial de Sayausí, 2007.

MORA, Liliana y ORTIZ, Mayra, Auditoría de Gestión aplicada a la Cooperativa de Consumo de la Universidad de Cuenca para los años 2006-2007

Leyes

Ley de Cooperativas

Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Páginas Web

www.coso.org/documents/COSO_ERM

www.contraloria.gob.ec

www.mies.gob.ec