



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

“AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARÁ, UBICADO EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN PELILEO, CORRESPONDIENTES AL PERÍODO 2015”

AUTOR:

EDWIN VINICIO MASAQUIZA JIMENEZ

AMBATO - ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. Edwin Vinicio Masaquiza Jiménez, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Eco. Verónica Adriana Carrasco Salazar

DIRECTOR

Ing. Stalin Efrén Arguello Erazo

MIEMBRO

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, Edwin Vinicio Masaquiza Jiménez, declaro que el presente trabajo de titulación es de mí autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 31 de Marzo del 2017

Edwin Vinicio Masaquiza Jiménez

C.C: 180499405-9

DEDICATORIA

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi Madre, Lidia Jiménez, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

Mis Abuelos, Juan Manuel Jiménez y Rosa María Chiliquinga, por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes.

Mi Tía, Josefina Jiménez, por estar conmigo y apoyarme siempre, te quiero mucho.

Mi Primito, Leonel Jiménez, para que veas en mí un ejemplo a seguir.

Todos aquellos familiares y amigos que no recordé al momento de escribir esto. Ustedes saben quiénes son.

Edwin Masaquiza

AGRADECIMIENTO

Deseo agradecer el presente trabajo de titulación a mi Dios, por haberme dado la fuerza necesaria para afrontar los obstáculos que se presentaron dentro de la preparatoria profesional.

También a mi madre Lidia Jiménez por haber sido el bastión que me impulsó seguir formando mi vida profesionalmente.

Agradezco de manera especial a la Eco. Verónica Adriana Carrasco Salazar y al Ing. Stalin Efrén Arguello Erazo, por su importante aporte y participación activa en el presente desarrollo de trabajo de titulación. Por la confianza depositada en mí para poder realizar el presente trabajo.

Expreso mi gratitud a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Facultad de Administración de Empresas por darnos la oportunidad de estudiar y formarnos como profesionales, de mismo modo a cada uno de nuestros docentes académicos a quienes debemos la gran parte de sus conocimientos.

Edwin Masaquiza

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos.....	ix
Índice de ilustraciones	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.2.1 Auditoria	7
2.2.2 Objetivos de la auditoría	7
2.2.3 CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	9
2.2.4 Auditoria Operativa.....	11
2.2.5 Fases de la auditoría	12
2.2.6 Control interno	16
2.2.7 Componentes del control interno	17
2.2.8 Métodos de evaluación de control interno	20

2.2.9	Riesgo de auditoría.....	21
2.2.10	Evidencias	21
2.2.11	Programa de auditoría	22
2.2.12	Papeles de auditoría.....	23
2.2.13	Hallazgos.....	24
2.2.14	Indicadores de gestión.....	25
2.2.15	Informe de auditoría.....	26
2.2.16	Proceso	26
2.3	IDEA A DEFENDER	27
2.3.1	Idea General	27
2.4	VARIABLES	28
2.4.1	Variable Independiente	28
2.4.2	Variable Dependiente.....	28
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÒGICO.....		29
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	29
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	31
3.5.	RESULTADOS.....	34
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		46
4.1	TÍTULO	46
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	47
CONCLUSIONES.....		116
RECOMENDACIONES.....		117
BIBLIOGRAFÍA		118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de la auditoria	9
Tabla 2: Empleados de la Cooperativa	31
Tabla 3: Cuenta con una planificación estratégica	36
Tabla 4 Estructura orgánica actualizada	37
Tabla 5 Existencia de un manual de funciones.....	38
Tabla 6 Se han definido objetivos y metas para cada periodo.....	39
Tabla 7 Existe manual de procesos	40
Tabla 8 Evaluación de procesos.....	41
Tabla 9 Normativa interna	42
Tabla 10 No se ha realizado una auditoria operativa.....	43
Tabla 11 Resultados de la auditoria operativa	44
Tabla 12 Aplicación de recomendaciones	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Cuenta con una planificación estratégica	36
Gráfico 2: Estructura orgánica actualizada	37
Gráfico 3 : Existencia de un manual de funciones.....	38
Gráfico 4: Se han definido objetivos y metas para cada periodo.....	39
Gráfico 5: Existe manual de procesos.....	40
Gráfico 6: Evaluación de procesos	41
Gráfico 7: Normativa interna.....	42
Gráfico 8 : No se ha realizado una auditoria operativa.....	43
Gráfico 9: Resultados de la auditoria operativa.....	44
Gráfico 10: Aplicación de recomendaciones	45

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Fases de la auditoría	13
--	----

RESUMEN

La Auditoria Operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, en la Provincia de Tungurahua, Cantón Pelileo, periodo 2015, con la finalidad de determinar el cumplimiento de la normativa y los reglamentos, se realizó cuestionarios de control internos aplicando el método Coso I, lo que permitió realizar y analizar los diferentes controles operativos, determinando como resultado que el personal no ha sido objeto de capacitaciones sobre la aplicación de los procesos, como otorgamiento de créditos, recuperación de cartera y captación de inversiones, otro efecto relacionado es la no presentación de los requisitos para respaldar cada uno de ellos y se estableció adicionalmente que no cuenta con un código de ética, plan de mitigación de riesgo y evaluaciones permanentes a los procesos y al desempeño del personal con la finalidad de aplicar medidas correctiva a tiempo, se recomienda realizar un plan de capacitación al personal enfocado al cumplimiento de las metas y funciones de cada uno de los empleados, posteriormente se deberá proceder a una evaluación para conocer el impacto de la capacitación en la eficiencia de los procesos, elaborar un código de ética, un plan de mitigación de riesgo y evaluaciones permanentes a los procesos y al desempeño del personal, proceder a la socialización y la aplicación de estos instrumentos ideales para mejorar el rendimiento del personal.

Palabras claves: AUDITORÍA OPERATIVA. COSO I.

Eco. Verónica Adriana Carrasco Salazar

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The Operative Audit in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, in Tungurahua Province, Pelileo Canton, period 2015, in order to determine the fulfilment of the rules and regulations, internal control questionnaires were carried out applying the COSO I method, wich allowed to do and analyse the different operative control, getting like result that the personnel has has not been object of trainings about the application of processes, like credit granting, portfolio recovery and capturing investments, other effect related is the lack of requirements for supporting each one of them and it was stablished that it has not an ethics code, mitigation plan of risk and permanent evaluations to the processes and to the personnel performance for applying corrective punctual measures, it is recommended to elaborate a training to the personnel, focused on the goals fulfilment and functions of each one of the employees, later it will proceed to an evaluation to know the training impact in the processes efficiency, to elaborate an ethics code, a plan of risk mitigation and permanent evaluations to the performance processes of the personnel, it is suggested to proceed to the socialization and the application of these ideal instruments for improving the personnel performance.

Key Words: OPERATIVE AUDIT, COSO I.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, es una institución del sistema financiero solidario, cuenta con 1500 socios, pero presenta varios problemas que han llevado a la necesidad de realizar una auditoría operativa a la organización.

En el capítulo I, se identificaron las deficiencias productos de la entrevista con el representante legal de la entidad, se establecieron los objetivos y la justificación del trabajo de titulación.

En el capítulo II, En el marco teórico, se realizaron consultas bibliográficas de varios autores de temas relacionados con la propuesta, se revisó consultas en páginas web especializadas nacionales e internacionales. En el marco metodológico se identificaron los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación que me permitieron recabar la mayor parte de información posible para la construcción de los hallazgos.

En el capítulo III, se elaboró las fases de auditoria, en la primera se hizo un conocimiento de la cooperativa, se aplicó los cuestionarios de control interno, se elaboraron y ejecutaron los procedimiento y finalmente se construyeron los hallazgos incluidos en el informe final.

Ubicada en la ciudad de Pelileo, no cuenta con una normativa desde su creación con la finalidad de regularizar los procesos claves de la entidad, fijar aspectos esenciales de control y los responsables de cada uno de ellos, esto desembocó en el incumplimiento de los mismos, y esto se refleja en el alto porcentaje de cartera vencida.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, ubicada en la provincia de Tungurahua, Cantón Pelileo, se dedica a brindar un servicio de calidad promoviendo el desarrollo socioeconómico, mediante la prestación de servicios financieros y garantizando que éstos contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los socios, la comunidad y el país.

La COAC se encuentra caracterizada por una restringida gestión de funciones en donde se ha observado cierta ineficiencia en el área de créditos y cobranzas, ya que la administración no cuenta con una gestión por procesos administrativos y financieros, provocando falencias en el control interno, aplicación de normativas y reglamentos internos de la institución, los que a su vez no han sido solucionados de manera inmediata y oportuna, por lo que se requiere de un minucioso estudio.

Sobre el contexto se manifiesta que la inobservancia y no aplicación de la normativa técnica y legal dentro de la cooperativa, no permite cumplir con la normativa de la organización, situación problemática que se observa a simple vista dentro de la institución.

La COAC, fue creada en el año 2010, contando con 1500 socios en sus cinco agencias, en la matriz se cuenta con un activo de 708.999.57 dólares, laboran 15 funcionarios. Se especializa en el otorgamiento de microcréditos y créditos de consumo habiendo notado los siguientes problemas:

- Existe un manual para el otorgamiento de créditos que no ha sido verificado en su cumplimiento y por ende no se ha actualizado ya que esto conlleva el incumplimiento de las metas trazadas por la Institución.
- El personal de créditos no cumple con los procesos de entrega de créditos ya que no tienen respaldo, esto se debe a la falta de capacitación del personal que labora en la institución.

- Su tasa de cartera vencida es del 9% superior a lo esperado, a lo que establece en la ley.
- No existe una segmentación del mercado en base a sus objetivos

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo la Auditoria Operativa a la Cooperativa Ahorro y Crédito Rhumy Wara, ubicado en la provincia de Tungurahua, cantón Pelileo, correspondientes al periodo 2015, se podrá determinar el cumplimiento de la normativa de la organización?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo de Acción: Auditoria Operativa

Campo espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, ubicado en la provincia de Tungurahua, Cantón Pelileo.

Campo temporal: periodo 2015.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El trabajo investigativo se justifica por su importancia práctica y funcional a nivel local, regional y nacional, ya que al aplicar una auditoría operativa en la cooperativa, permitirá conocer posibles errores, falencias en los procesos administrativos y financieros que lleva la cooperativa y proponer soluciones que conlleven al mejoramiento eficiente de sus operaciones.

La investigación a realizarse, tendrá un gran aporte para los directivos de la institución, ya que se podrán delinear los pasos a seguir por el departamento examinado y se reformarán los errores que impiden el logro de las metas trazadas, permitiendo actuar decididamente en el fortalecimiento, manejo y utilización de los recursos humanos, materiales y financieros de la cooperativa.

Justificación Teórica

Se cuenta con material bibliográfico actualizado encontrado en las bibliotecas de la Politécnica e información de las páginas web especializadas, que permiten la consulta de los temas relacionados directamente con el tema presentado.

Justificación académica

El desarrollo de este trabajo de investigación a la par que servirá de aporte a la institución y a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara., del Cantón Pelileo Provincia de Tungurahua, tiene plena justificación académica, ya que durante el desarrollo de la presente investigación me permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica para dar solución a los problemas antes señalados, al tiempo de adquirir nuevos conocimientos fruto de la práctica y experiencia de la vida real.

Justificación práctica

El tema de investigación, se enfoca a determinar la aplicación de la normativa de las operaciones en los procesos de las áreas funcionales para emitir las recomendaciones que permitan corregir deficiencias y contribuir al logro razonable y sistemático de los objetivos y metas institucionales.

Además para facilitar un control más adecuado en las diversas operaciones, así como las exigencias del socio que requiere una mejor atención y calidad en los servicios y productos financieros que oferta, la necesidad de realizar una Auditoría Operativa, nace debido a que no se han ejecutado Auditorías de este tipo.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Desarrollar una Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, ubicado en la provincia de Tungurahua, Cantón Pelileo, correspondientes al período 2015, para verificar el cumplimiento de la normativa de la organización.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procesos operativos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara para la determinación de los componentes que se van a auditar.
- Aplicar los procedimientos de auditoría para la obtención de evidencia suficiente, competente y relevante para la elaboración de los hallazgos de auditoría.
- Emitir el informe final de auditoria con las respectivas conclusiones y recomendaciones que podrán ser empleadas para el mejoramiento de la gestión empresarial.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Tema: “Auditoría Operativa a la COAC Lucha Campesina Ltda., del cantón Cumandá provincia de Chimborazo, periodo 2013”.

Autor: Sánchez Gualpa Christian Omar

Este trabajo de tesis de carácter investigativo, tiene el propósito de evaluar los procesos operativos, y medir el grado de eficiencia, eficacia de los procedimientos, que contribuyan al mejoramiento institucional. La evaluación se realizó en base a la información proporcionada por el personal de la organización, la misma que tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo. Para la evaluación de control interno se utilizó el método coso. Se realizó recomendaciones con la finalidad de que se tomen acciones correctivas pertinentes, y así contribuir al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Tema: Auditoría operativa a la Empresa Textil “GC CORP” de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2012

Autor: Atupaña Ayol Blanca Verónica & Estrada Con guía Edison Gabriel

La presente investigación se realizó con el propósito de establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía de la gestión Administrativa/Operativa de la empresa. La investigación partió de la identificación de la problemática empresarial, mediante entrevistas, encuestas y un análisis situacional, determinando que, el funcionamiento y organización de la empresa se lo realiza sin sustento de normativa interna, aplicando conocimientos y experiencia propia de la Administración. Para la ejecución de la auditoría se utilizaron técnicas como la observación directa, encuestas, entrevistas y aplicación de cuestionarios de control interno mediante el método COSO, indagación y análisis. El informe de auditoría como resultado de la evaluación servirá como herramienta para la adecuada toma de decisiones y promover su mejora continua.

Tema: Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., en la ciudad de Riobamba, período 2012.

Autor: Gualli Arguello, Catherine Elizabeth

El presente trabajo tiene la finalidad de optimizar los procesos y controles operativos en los niveles de eficiencia y eficacia. Se utilizó distintas herramientas y técnicas para evaluar y analizar los diferentes procesos y controles operativos en la cooperativa, los cuales permitieron obtener la información necesaria. Se obtuvo como resultados fallas en el sistema de control interno, ausencia de indicadores para evaluar el desempeño y otros puntos débiles detectados. Finalmente se elaboró las respectivas conclusiones y recomendaciones, las cuales establecerán los mecanismos adecuados para lograr un mejor rendimiento en los procesos de la institución.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

Para (Madariaga J. , 2004)

La auditoría, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.

La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativo-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contables que procedan.(pág. 13)

2.2.2 Objetivos de la auditoría

Los objetivos de la auditoría según el sector privado:

Para (Montesinos Julve, 1992, pág. 231)

El control y evaluación de objetivos, debe tenerse en cuenta que éstos pueden ser:

- **Objetivos cualitativos**, de difícil concreción y cuantificación, en general no incorporados en los sistemas de información de gestión como, por ejemplo, presentación del producto, imagen de la empresa, satisfacción de los usuarios, impacto social, medibles a través de la realización de encuestas de opinión, investigaciones de tipo sociológico, etc. (Cabe recordar el auge adquirido hace unos años por el llamado “balance social” de la empresa, que intenta reflejar el impacto de la gestión en el medio social en que se desenvuelve).
- **Objetivos cuantificables en términos no monetarios** como, por ejemplo, unidades de producción por unidad de tiempo, número de documentos procesados, horas reales sobre horas previstas, número de alumnos por profesor, número de pacientes por cama disponible, etc.
- **Objetivos cuantificables** en términos monetarios y que habitualmente tienen reflejo en el sistema de información de gestión.

Los objetivos de la auditoría según (Cantu, 2002), son;

- Examinar el manejo de los recursos financieros de un ente, de una unidad y/o de un programa para establecer el grado en que sus servidores administran y utilizan los recursos y si la información financiera es oportuna, útil, adecuada y confiable.
- Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para la prestación de servicios o la producción de bienes, por los entes y organismos de la administración pública.
- Verificar que las entidades ejerzan eficientes controles sobre los ingresos públicos.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en la ejecución de las actividades desarrolladas por los entes públicos.
- Propiciar el desarrollo de los sistemas de información de los entes públicos, como una herramienta para la toma de decisiones y la ejecución de la auditoría.

- Formular recomendaciones dirigidas a mejorar el control interno y contribuir al fortalecimiento de la gestión pública y promover su eficiencia operativa.(pág. 12)

2.2.3 CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

Tabla 1: Clasificación de la auditoria

a) Según la naturaleza del profesional.	- Auditoría externa - Auditoría interna - Auditoría gubernamental
b) Según la clase de objetivos perseguidos	- Auditoría financiera o contable - Auditoria operativa
c) Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados	- Auditoria compleja o convencional - Auditoria parcial o limitada
d) Según su obligatoriedad	- Auditoria obligatoria - Auditoria voluntaria
e) Según la técnica utilizada	- Auditoria por comprobantes - Auditoria por controles

Fuente: (De La Peña, 2009, pág. 5)

a) Según la naturaleza del profesional:

- Auditoria gubernativa: es la actividad de fiscalización realizada por diversos órganos del Estado, tales como la Intervención General de la Administración Civil del Estado y el Tribunal de Cuentas, sobre aquellos organismos de derecho público y/o sobre distintos procesos que afectan de una u otra manera al patrimonio nacional o al bien común.
- Auditoría interna: es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en un departamento staff, bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades, así como el sistema de control interno,

con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información suministrada por los distintos sistemas existentes en la misma y la eficacia de sus sistemas de gestión.

- Auditoría externa o independiente: es un servicio prestado a la propia entidad auditada por profesionales independientes a la misma según los términos contenidos en un contrato de prestación de servicios.

b) Según los objetivos perseguidos:

- Auditoría financiera: es aquella actividad consistente en la comprobación y examen de las cuentas anuales y otros estados financieros y contables con objeto de poder emitir un juicio sobre su fiabilidad y razonabilidad.
- Auditoría operativa es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin de incrementar su eficiencia.

Debido a la gran importancia de esta clasificación, presentamos en la Tabla 1.2 las principales diferencias entre ambos tipos de auditoría.

c) Según el alcance de los procedimientos aplicados o de la amplitud del trabajo:

- Auditoría completa o convencional: tiene por finalidad el manifestar una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.
- Auditoría parcial o limitada: su objetivo es la revisión parcial de otros documentos contables con objeto de emitir informes sobre los mismos.

d) En función de su obligatoriedad:

- Auditoría obligatoria: es aquel proceso de revisión que le viene impuesto a la empresa por el ordenamiento jurídico vigente.

- Auditoria voluntaria: es el procedimiento de revisión realizado por la empresa de manera discrecional.
- e) **Según la técnica utilizada: si bien la auditoria moderna emplea conjuntamente ambos tipos de técnicas, en función de este punto de vista podemos distinguir entre:**
- Auditoria por comprobantes: se denomina de esta manera a aquella técnica de auditoría basada en la revisión de los documentos que sustentan los hechos objeto de la auditoria.
 - Auditoria por controles: es una técnica de auditoría basada en la evaluación del sistema de control interno y en la confianza que el mismo merece al auditor.

Por su parte, dentro de lo que anteriormente hemos denominado auditorias especiales se integran hoy día un gran número de procesos de revisión de diversos sistemas y actuaciones empresariales de entre los que podemos citar, a modo de ejemplo, los siguientes:

Auditoria económico-social: tiene por finalidad evaluar la aportación que hace la empresa auditada a la colectividad, y más concretamente, al entorno específico en el que actúa, midiendo así el cumplimiento de su responsabilidad social.(págs. 5 - 6)

2.2.4 Auditoria Operativa

No es una auditoria distinta caracterizadas por programas y técnicas especiales, sino más bien una actitud mental del auditor. Se trata del control sobre las actividades desarrolladas por una sociedad. Es un enfoque de la auditoria encaminado a examinar los datos como medio para mejorar las actividades de la empresa.(Madariaga, 2004, pág. 17)

Según (Martinez R. B., 2003, pág. 106)

La auditoría operativa no puede ser solo el resultado del dialogo entre los auditores y los grados de participación en el proceso de cambio.

Por otra parte, tampoco puede ser solo el resultado de la decisión unilateral de los auditores, sino que en la reflexión deben participar el resto de los actores, generando un diagnóstico y unas propuestas negociadas y compartidas que busque el más amplio consenso social.

La transparencia, el dialogo, la coparticipación y el consenso parecen ser actividades y técnicas ineludibles si se tiene en cuenta que hay una pluralidad de actores con posibilidades de influir sobre el proceso de cambio organizativo. Estas influencias y demostraciones de poder se pueden manifestar en la recogida de datos y el proceso de elaboración del diagnóstico y de las propuestas (como medio para orientar la actividad de los analistas) pero, sobre todo, se manifiestan en la fase de implementación del nuevo modelo organizativo.

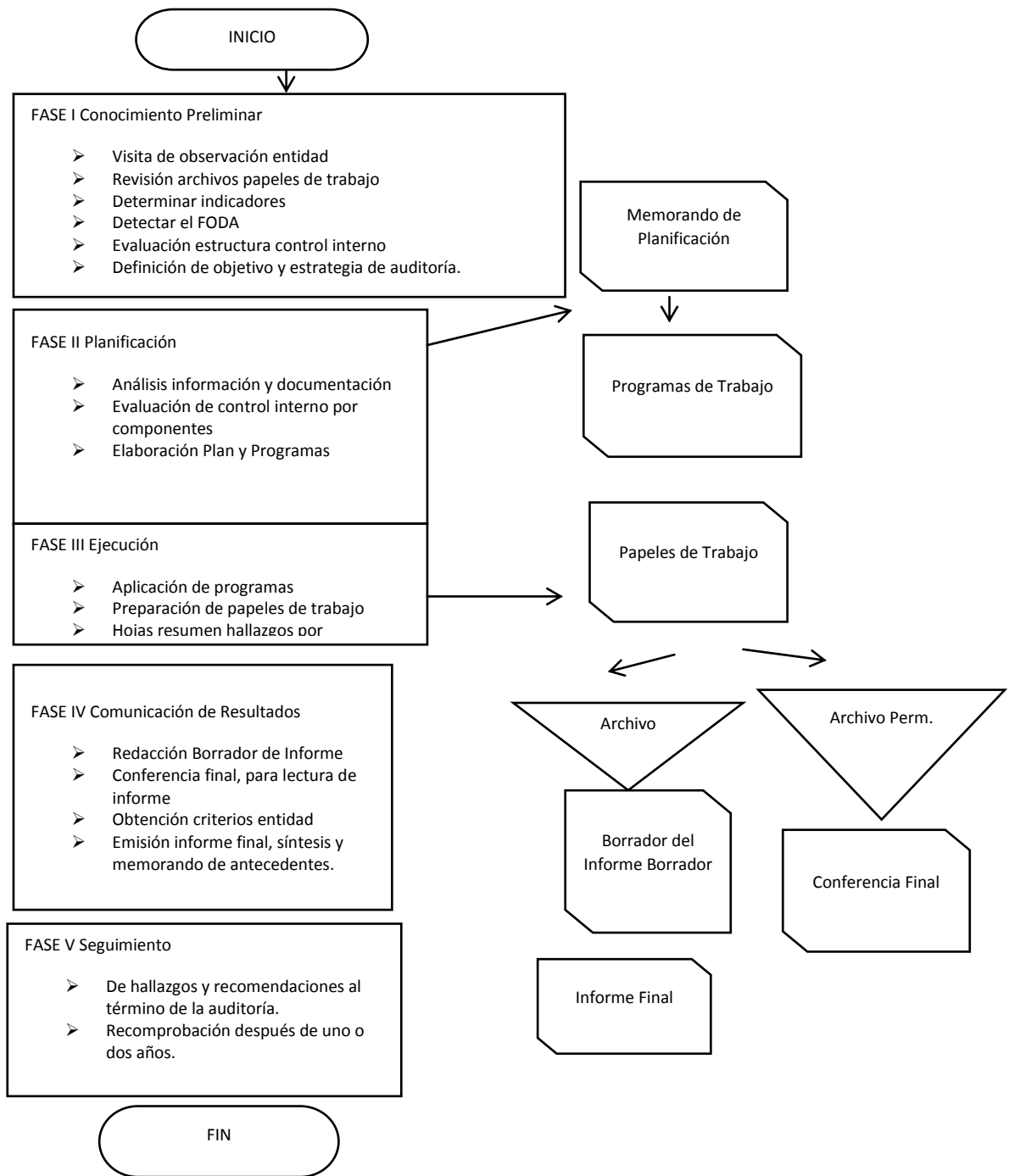
También la auditoria operativa consiste en determinar si el control interno existente en una sociedad es el mejor que se puede conseguir para garantizar que las diferentes transacciones se están realizando de la forma más ventajosa posible. Se trata de analizar no la operación contable, sino todos los procedimientos relacionados con esa operación.

Este trabajo lo realizan tanto auditores internos como externo. Su objetivo principal es proporcionar eficiencia en la realización del negocio de la sociedad.

2.2.5 Fases de la auditoría

Las fases de la auditoria son las siguientes:

Ilustración 1: Fases de la auditoría



Fuente:(Blanco luna, 2003)

Planificación

(Ripoll, 2012)

En la planeación de una auditoría operativa se deben cumplir varias tareas: conocimiento de la entidad a través del relevamiento de información, aplicación de indicadores, evaluación de control interno, asignación del equipo de trabajo y diseño de un programa de auditoría.

Los objetivos específicos de la auditoría operativa, identificarán los temas prioritarios a evaluar, según la especialidad del programa, área o actividad a examinarse; estarán en relación con los criterios de cumplimiento de aplicación de la normativa en el manejo de los recursos administrados, y de efectividad, legalidad e impacto en el logro de metas y objetivos.

Conocimiento preliminar

(Ripoll, 2012)

Las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, en lo relacionado con la Planificación, establecen la necesidad de identificar los elementos claves de la administración, con el fin de evaluar la importancia de los objetivos de auditoría, por lo que, antes de iniciar una auditoría de gestión, es preciso un conocimiento general de la entidad, programa o proyecto a ser examinado.

Para tal propósito, se revisará la información del archivo permanente; así como se recopilarán datos en línea con la ayuda del internet y se realizará la visita previa a la entidad para establecer el estado de las actividades de la entidad y determinar la oportunidad de realizar la acción de control; lo que permitirá, además, la designación del equipo de trabajo multidisciplinario y la elaboración de la orden de trabajo con objetivos más reales. (pág. 12)

- **Planificación Específica**

Es el proceso de recopilación de información y de verificación de hechos, que serán la base para conocer las características fundamentales de la entidad y para la ejecución del examen.

La verificación de hechos a través de la información recopilada y mediante entrevistas a funcionarios, podrá revelar la existencia de áreas críticas, lo que se dejará constancia en los papeles de trabajo, para dar mayor atención en la ejecución del examen. (pág. 13)

Ejecución

En esta etapa, se ejecuta el trabajo de auditoría, con el desarrollo de los programas y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente, basada en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa; evaluación de los resultados de la gestión y determinación de los hallazgos resultantes para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe. (pág. 21)

Comunicación de resultados

La redacción del informe de auditoría operativa, al igual que de otro tipo de auditoría, observará las normas nacionales e internacionales y demás disposiciones emitidas para el efecto y presentará una estructura en la cual se establezcan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final. (pág. 25)

2.2.6 Control interno

(Mantilla S. A., 2012)

El Control Interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es ejecutado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.
- Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.
- El control interno esta engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas. (pág. 14)

El control interno se define como el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la Dirección.

Esta definición es, posiblemente, más amplia que el significado que normalmente se atribuye al término, ya que las implicaciones de un sistema de control interno, se extiende más allá de las materias que lo relacionan con los departamentos contable y financiero. (pág. 45)

2.2.7 Componentes del control interno

(Gaitan R. E., 2006)

Los sistemas de control interno de entidades diferentes operan con distintos niveles de efectividad. En forma similar, un sistema en particular puede operar en diversa forma razonable, puede ser considerado efectivo.

El control interno puede ser juzgado efectivo en cada uno de los tres grupos, respectivamente, si el consejo de administración o junta directiva y la gerencia tiene una seguridad que:

- Entiende el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades.
- Los informes financieros sean preparados en forma confiable.
- Se observan las leyes y los reglamentos aplicables.

Ambiente de control

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencia la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúa los otros cuatro componentes e indispensables, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

Evaluación de riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la basa para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

En toda entidad es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de las actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

Actividades de control

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

Sistema de información y comunicación

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

Supervisión y monitoreo

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido a tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las

actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores. (págs. 25-35)

Según (Mantilla S. , 2012)

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos. Tales componentes son:

- **Ambiente de control.** La esencia de cualquier negocio es su gente – sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia – y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.
- **Valoración de riesgos.** La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.
- **Actividades de control.** Se debe establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.
- **Información y comunicación.** Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.
- **Monitoreo.** Debe monitorearse al proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. (Mantilla, 2012, pág. 18)

2.2.8 Métodos de evaluación de control interno

Según (Cardozo, 2008) manifiesta que existen tres métodos a saber:

Método Descriptivo

Consiste en la explicación por escrito de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos científicos del control interno. Es decir, es la formulación mediante un memorando donde se documenta los distintos pasos de un aspecto operativo.

Método de Cuestionario

Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.

Método Gráfico

Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos; en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta afectar la cuenta del mayor general.

En la práctica éste resulta ser el método más eficiente para estudiar y evaluar el control interno, ya que se parte de la nada y toda la información es producto de la observación, investigación, inspección e indagaciones directas que efectúa el auditor. (págs. 38-39)

2.2.9 Riesgo de auditoría

Según (Blanco Luna, 2012), los riesgos son:

Riesgo inherente

Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones o una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

Riesgo de control

Es el riesgo de que una representación errónea que pueda ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y resulte ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

Riesgo de detección

Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases. (pág. 68)

2.2.10 Evidencias

Para (Franklin, 2007), evidencia es;

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 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:

- **Física.** - se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos y se presenta a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.
- **Documental.** - Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y de toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.
- **Testimonial.** - Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.
- **Analítica.** - Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y componentes. (pág. 89)

2.2.11 Programa de auditoría

Según (Cardozo, 2008)

Al presentar conclusión el auditor asume una gran responsabilidad; para respaldar su informe realiza revisiones que estén de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, con base en las cuales diseña programas de trabajo que le ayuden a la realización de sus funciones. En estos programas identifica y documenta los procedimientos de auditoría que han de aplicarse a cada una de las áreas a revisar.

Los programas en la ejecución del trabajo del auditor son importantes, ya que además de servir de guía ayudan para que no se omitan detalles en el desarrollo de las pruebas que se practican a los procedimientos y a la información financiera de la entidad.

Un programa de trabajo es un enunciado lógicamente ordenado y clasificado de los procedimientos de auditoría que han de emplearse e incluyen la extensión que se les ha de dar y la oportunidad en que se han de explicar. (pág. 19)

2.2.12 Papeles de auditoría

Según (Quevedo, 2005)

El auditor tiene que documentar todos aquellos aspectos importantes de la auditoría que proporcionan evidencia de que su trabajo se llevó a cabo conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

Es importante considerar que cada auditoría es diferente, inclusive de un año a otro, por lo que también nuestros papeles de trabajo cambiarán. El alcance y procedimientos de auditoría están en función a los resultados obtenidos en nuestro estudio y evaluación del control interno, como parte fundamental de nuestra planeación de auditoría.

Los papeles de trabajo comprenden toda la documentación que soporta el trabajo del auditor, la cual puede estar representada físicamente por papeles y/o información en medios magnéticos, los cuales normalmente se clasifican de acuerdo con su fin y uso en dos grandes grupos:

1. Archivo permanente

Se incluye aquella documentación que es útil en todos los ejercicios de la compañía, como son: escritura constitutiva, estatutos, contratos de créditos bancarios, contratos de arrendamiento, papeles de trabajo de activos fijo, etc. El objetivo de manejar estos papeles en este legajo es para poder utilizarlos como consulta cada año, por lo que al término de la auditoría, se deberá revisar qué documentos utilizaremos en ejercicios posteriores y los acomodaremos en este legajo.

2. Papeles de trabajo de la auditoría

Se incluyen todos los papeles de trabajo correspondientes al ejercicio revisado; representan la evidencia de auditoría suficiente y competente, en la cual nos hemos basado para expresar nuestra opinión. Estos papeles de trabajo comprenden uno o más legajos, como podría ser: planeación de auditoría, activo, pasivo y capital, resultados, esto dependiendo del tamaño de la empresa y la cantidad de papeles de trabajo que se hayan generado. (págs. 16-17)

2.2.13 Hallazgos

Para (Maldonado, 2011), los hallazgos de auditoría tienen los siguientes atributos;

Condición

Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios.

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. Son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

Causa

Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el cual no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió la norma es insuficiente para hacer convincente al lector.

Efecto

Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas.

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. (págs. 71-73)

2.2.14 Indicadores de gestión

(CGE., 2012) Se define a los indicadores de la siguiente manera;

Los Indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto.

Para la construcción del indicador se deberá colocar en el numerador las variables con datos relativos a insumos, procesos o productos y en el denominador se colocarán las variables cronológicas, físicas o económicas de comparación.

Se pueden utilizar datos primarios o indicadores que relacionan dos datos; una vez elegidos los indicadores, se definen los objetivos contra los que se van a comparar, la periodicidad en que se realizarán las mediciones y cuando los desvíos se convertirán en alertas, es decir, indicarán los niveles por encima o por debajo de los cuales el indicador es importante. (pág. 22)

Ficha técnica de indicadores

Los indicadores se presentarán en una matriz denominada ficha técnica, que contiene la siguiente información:

- Nombre del indicador Factores críticos de éxito Fórmula de cálculo del índice
Unidad de medida
- Frecuencia
- Estándar
- Fuente de información
- Interpretación
- Brecha

- **Indicadores cuantitativos**

Son indicadores que miden el rendimiento de una actividad y entre otros pueden ser: Indicadores de volumen de trabajo, de eficiencia, de economía, de efectividad.

- **Indicadores Cualitativos:**

Estos no miden numéricamente una actividad, sino que se establecen a partir de los principios generales de una sana administración. (pág. 23)

2.2.15 Informe de auditoría

Para (Sotomayor A. , 2012) define:

El proceso de la auditoria concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoria, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicito los servicios, específicamente a la alta gerencia. (pág. 138)

2.2.16 Proceso

Según (Cervera, 2002)

Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada de resultados.

(pág. 29)

Tipos de procesos

a) Procesos estratégicos:

Son aquellos procesos de una organización que proporcionan guías, no generan valor añadido, pero son necesarios y definen la misión, el valor, la estrategia, la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad.

b) Procesos operativos:

Se pueden definir como los necesarios para realizar el producto, son los propietarios del conocimiento de la organización, en general todos generan y aportan valor.

c) Procesos de apoyo:

Son los que proporcionan recursos, equipos, materiales, personas, etc., necesarios para la operación de los procesos operativos.

d) Procesos de medida:

Como puede desprenderse por su nombre son los necesarios para el seguimiento y medición de los procesos, los productos y los propios de gestión del sistema de calidad.(pág. 36)

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

Con la realización de una Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, ubicado en la provincia de Tungurahua, cantón Pelileo, correspondientes al período 2015, se podrá determinar el cumplimiento de la normativa de la organización.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoria Operativa

2.4.2 Variable Dependiente

Cumplimiento de los procesos

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÒGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Cualitativa

La metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.

Esta técnica se aplicará para evaluar la capacidad del personal, el control de los procesos y flujos de información

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

De Campo. -

(Lourdes Munch, 2009, pág. 29)

Son investigaciones que se realizan en el medio donde se desarrolló el problema. La ventaja principal de este tipo de estudios es que, si la muestra es representativa, se puede hacer generalizaciones acerca de la totalidad de la población, con base a resultados obtenidos en la población muestreada.

Lo estudios de campo se dividen en participante y no participante. La investigación participante es aquella en la que el investigador formula parte del grupo estudio sin que este sepa que se le está investigando; en la no participante, el investigador funge como mero observador.

Descriptiva. -

(Martinez A. G., 1982, pág. 43)

La descripción ayuda aprehender las características externas que sirven para profundizar en el conocimiento objetivo del problema, sujeto de la investigación. Es una especie de primera etapa para la posible elaboración de leyes generales sobre el fenómeno estudiado. La descripción del fenómeno se la realiza en un tiempo y espacio determinado.

La descripción puede referirse a personas, hechos, procesos y relaciones.

Generalmente los trabajos descriptivos utilizan los medios estadísticos, auxiliares básicos, por esta situación no se llegan a establecer relaciones científicas de causa y efecto, sino que solamente presentan una situación determinada, existen en forma acabada y definitiva de campo.

Los tipos de investigación a ser empleados son la de campo por realizarse dentro de las instalaciones de la organización por motivos de seguridad en el cuidado de la información y descriptiva porque se identificarán los hechos que generaron las deficiencias encontradas en la gestión de la entidad.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

A la población se la define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. La realización de una tesis implica la estimación de una característica de alguna población.(Aviles, 2010, pág. 168)

En el presente trabajo de titulación se considera a la totalidad de los empleados de la Cooperativa, por tal razón no se determinó una muestra.

Tabla 2: Empleados de la Cooperativa

No.	Nómina
1	MasaquizaMasaquiza Ana Agustina
2	MasaquizaMasaquiza Nicolás
3	PilatuñaChipantiza Segundo Manuel
4	MasaquizaMasaquiza Fanny Alicia
5	Pilla Pancha Paulina Alexandra
6	Moreta Jerez José
7	MasaquizaMasaquiza Oscar Santiago
8	Maldonado Chalampuento María Elena
9	MasaquizaMasaquiza Edgar Francisco
10	Guaylla Jerez José María
11	Silva Suarez Agustín Salvador
12	QuinapantaCaisaOrfelina
13	ChagllaPatiag María Isabel
14	Masaquiza Guamán José Fredy
15	Masaquiza Jerez José Rudy

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito RummyWara

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Método Inductivo.

Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

Pasos del método inductivo:

Observación.- Es una manera de inspección, menos formal, y se aplica generalmente a operaciones para verificar como se realiza en la práctica.

Experimentación.-Es la recopilación de información mediante entrevistas o conversaciones con los funcionarios y empleados de la empresa.

Generalización.- Es la apreciación y juicio de las características generales de la empresa, las cuentas o las operaciones, a través de sus elementos más significativos para elaborar las conclusiones se ha de profundizar en su estudio y en la forma que ha de hacerse.

Método deductivo.

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

Estos métodos se aplican en la elaboración del marco teórico, donde se registran todos los conceptos relacionados directamente con el tema establecido, posteriormente se realiza la propuesta en base a los conocimientos recabados y la información obtenida.

TÉCNICAS

- **Observación**

La observación, como técnica de investigación científica, es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objetivo de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada.

Se aplicará en el desarrollo de las fases de auditoria siendo una de las técnicas que permite obtener evidencia dentro de la misma.

- **Encuesta**

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar que cada vez pierde más credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas

.Se aplicarán a los empleados de la cooperativa para obtener datos precisos de un hecho determinado.

- **Entrevista**

Es una técnica orientada establecer contacto directo con las personas que se consideren fuentes de información.

Se aplicará al representante legal de la entidad y sus datos se incluirán en la planificación preliminar.

INSTRUMENTOS

- Guía de entrevista. - Está conformado por banco de preguntas que se aplicaran, para obtener la mayor cantidad de información posible del representante legal de la cooperativa.
- Cuestionario. - Es un conjunto de preguntas diseñadas para un grupo definido con el propósito de obtener información de un particular.
- Entrevista. – Es la aplicación de las preguntas del cuestionario para obtener información de un particular.

3.5. RESULTADOS

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

1. ¿Cuentan con una planificación estratégica?

Sí No

2. ¿Poseen una estructura orgánica actualizada?

Sí No

3. ¿Posee un manual de funciones actualizado donde incluyan las diferentes actividades a realizar por cargo?

Sí No

4. ¿Se han definido objetivos y metas para cada período?

Sí No

5. ¿Se ha establecido un manual de procesos donde se incluyan los puntos clave para su manejo?

Sí No

6. ¿Se han evaluado anteriormente los procesos claves de la organización?

Sí No

7. ¿Cuentan con una normativa para regular las actividades de la entidad?

Sí No

8. ¿Se han aplicado anteriormente auditoría operativa?

Sí No

9. ¿Considera que los resultados de la auditoría operativa aportarían en mejorar la gestión de la organización?

Sí No

10. ¿Se aplicarían las recomendaciones del informe final de auditoría operativa?

Sí No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Encuesta

1. ¿Cuentan con una planificación estratégica?

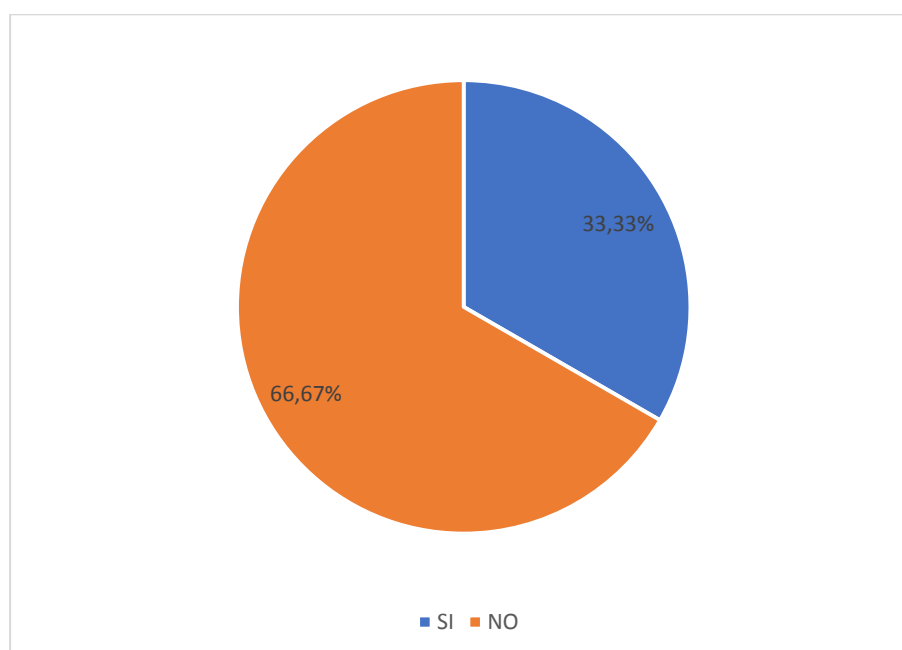
Tabla 3: Cuenta con una planificación estratégica

SI	33,33%	5
NO	66,67%	10
Σ	100,00%	15

Fuente: La Investigación

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Gráfico 1: Cuenta con una planificación estratégica



Fuente: Tabla N° 3

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Análisis:

Se aplicó la encuesta a los empleados y se estableció lo siguiente; el 33,33% conoce que existe una planificación estratégica, mientras que el 66,67% no conoce de dicha planificación.

2. ¿Poseen una estructura orgánica actualizada?

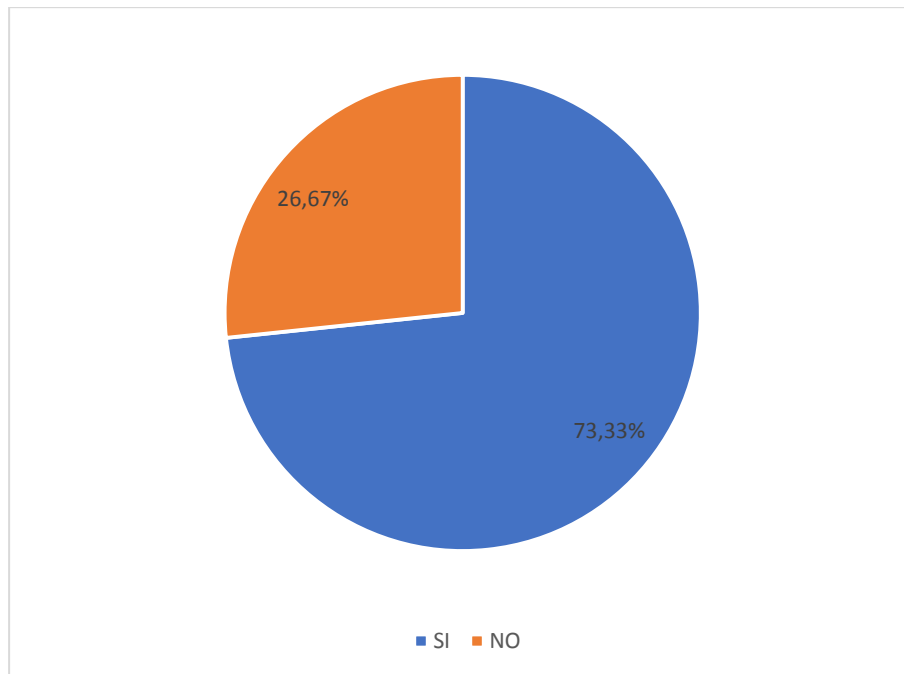
Tabla 4: Estructura orgánica actualizada

SI	73,33%	11
NO	26,67%	4
Σ	100,00%	15

Fuente: La Investigación

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Gráfico 2: Estructura orgánica actualizada



Fuente: Tabla N° 4

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Análisis:

Se consultó al personal si cuentan con una estructura orgánica actualizada, obteniendo el siguiente resultado 73,33% consideran que si existe una estructura mientras que el 26,67% consideran que no existe.

3. ¿Posee un manual de funciones actualizado donde incluyan las diferentes actividades a realizar por cargo?

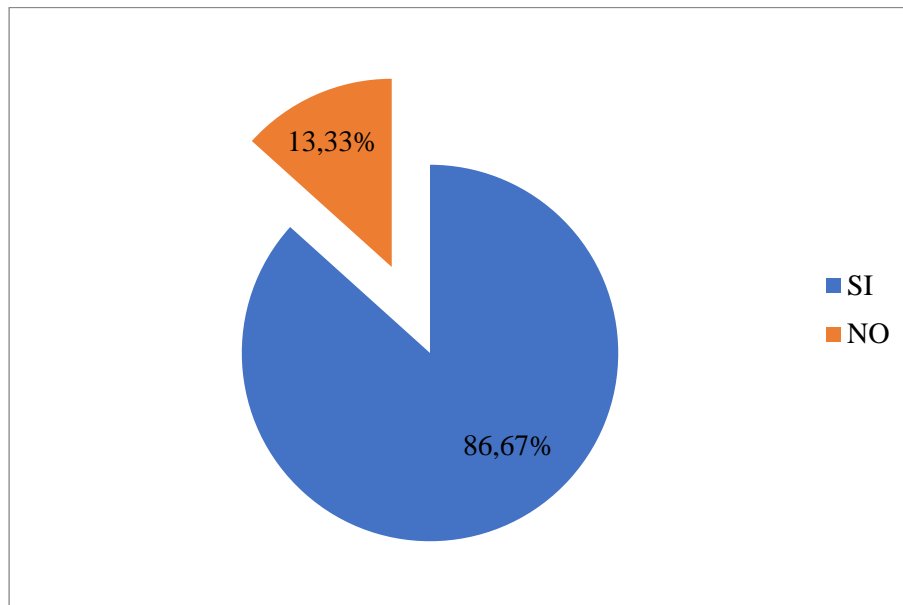
Tabla 5: Existencia de un manual de funciones

SI	86,67%	13
NO	13,33%	2
Σ	100,00%	15

Fuente: La Investigación

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Gráfico 3: Existencia de un manual de funciones



Fuente: Tabla N° 5

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Análisis:

El 86,67% del personal consideran que existe un manual de funciones, mientras que el 13,33% no lo consideran así.

4. ¿Se han definido objetivos y metas para cada período?

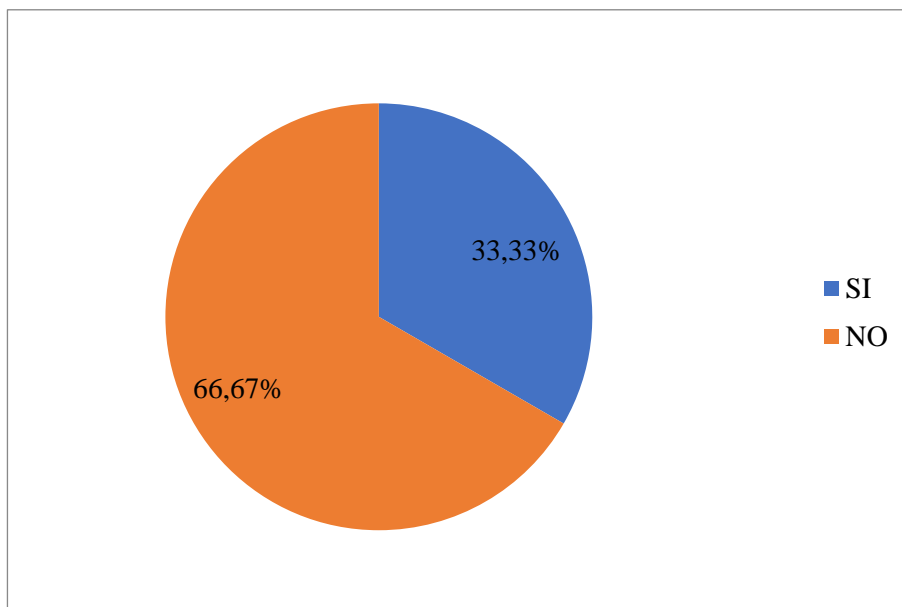
Tabla 6: Se han definido objetivos y metas para cada periodo

SI	33,33%	5
NO	66,67%	10
Σ	100,00%	15

Fuente: La Investigación

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Gráfico 4: Se han definido objetivos y metas para cada periodo



Fuente: Tabla N° 6

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Análisis:

El 33,37% del personal afirma que se cuenta con objetivos y metas para cada periodo y un 66,67% señalan que no cuentan con dichos objetivos,

5. ¿Se ha establecido un manual de procesos donde se incluyan los puntos clave para su manejo?

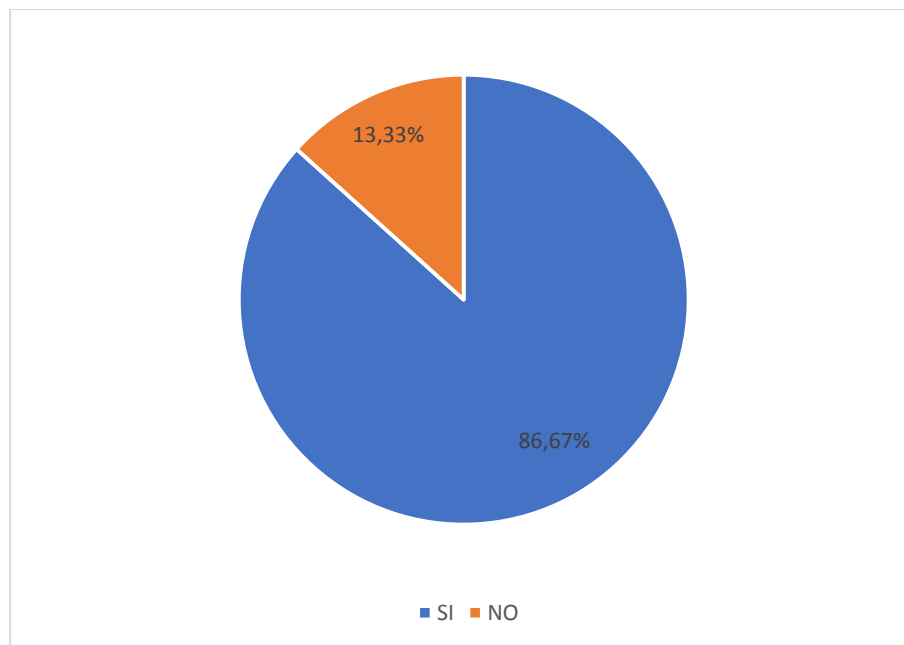
Tabla 7: Existe manual de procesos

SI	86,67%	13
NO	13,33%	2
Σ	100,00%	15

Fuente: La Investigación

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Gráfico 5: Existe manual de procesos



Fuente: Tabla N° 7

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Análisis:

El 86,67% de los encuestados responden que si existe un manual de procesos en la cooperativa, mientras que la diferencia la desconoce.

6. ¿Se han evaluado anteriormente los procesos claves de la organización

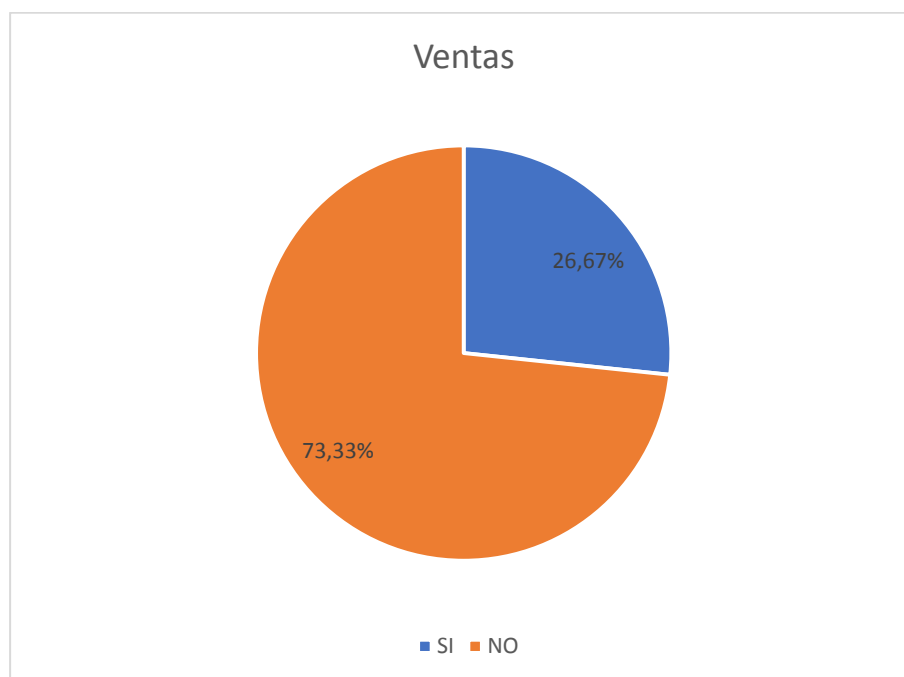
Tabla 8: Evaluación de procesos

SI	26,67%	4
NO	73,33%	11
Σ	100,00%	15

Fuente: La Investigación

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Gráfico 6: Evaluación de procesos



Fuente: Tabla N° 8

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Análisis:

Sobre la evaluación de los procesos claves se obtuvo el siguiente resultado un 26,67% señala que se realizó la evaluación, mientras que el 73,33% manifiestan que no se realizó dicha evaluación

7. ¿Cuentan con una normativa para regular las actividades de la entidad?

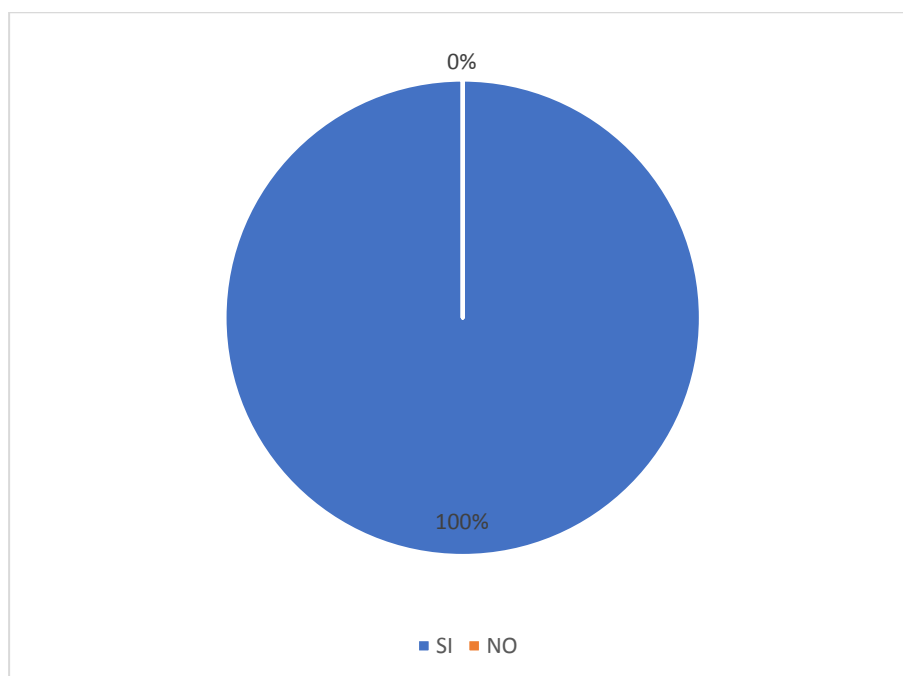
Tabla 9: Normativa interna

SI	100,00%	15
NO	0,00%	0
Σ	100,00%	15

Fuente: La Investigación

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Gráfico 7: Normativa interna



Fuente: Tabla N° 9

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Análisis:

El 100% del personal considera que existe una normativa interna.

8. ¿Se han aplicado anteriormente auditoría operativa?

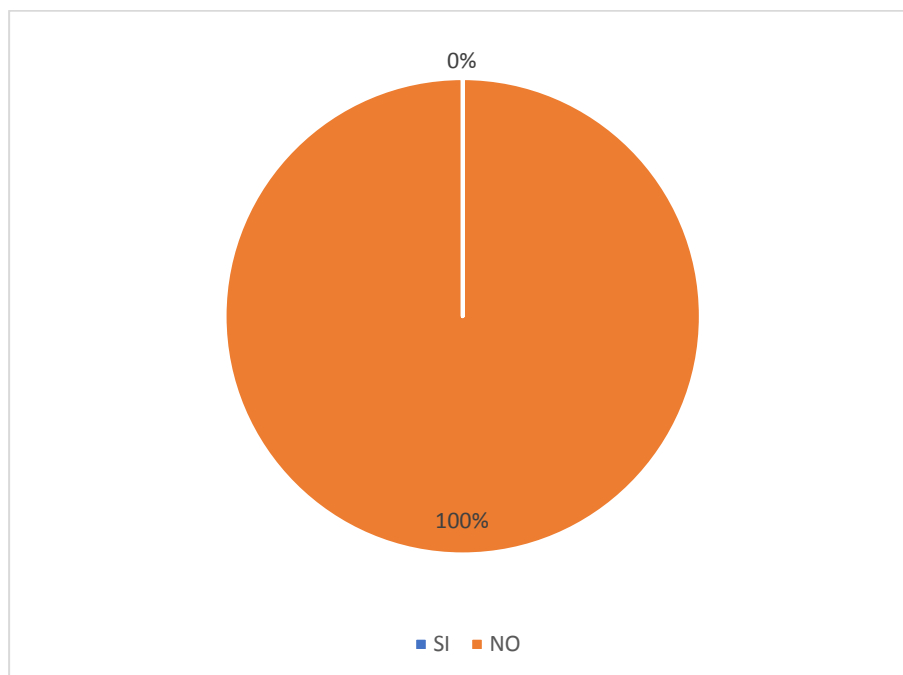
Tabla 10: No se ha realizado una auditoria operativa

SI	0,00%	0
NO	100,00%	15
Σ	100,00%	15

Fuente: La Investigación

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Gráfico 8: No se ha realizado una auditoria operativa



Fuente: Tabla N° 10

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Análisis:

El 100% de los encuestados señalan que no se han aplicado una auditoría operativa.

9. ¿Considera que los resultados de la auditoría operativa aportarían en mejorar la gestión de la organización?

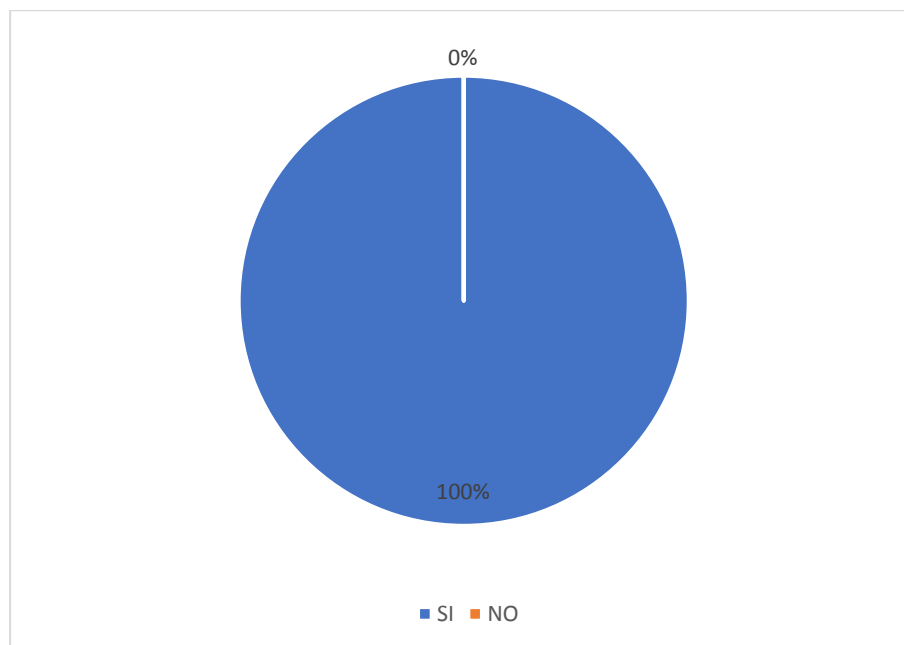
Tabla 11: Resultados de la auditoría operativa

SI	100,00%	15
NO	0,00%	0
Σ	100,00%	15

Fuente: La Investigación

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Gráfico 9: Resultados de la auditoría operativa



Fuente: Tabla N° 11

Elaborado por: Edwin Masaquiza

Análisis:

El 105 de los encuestados consideran que los resultados aportarían para mejorar la gestión de la Cooperativa.

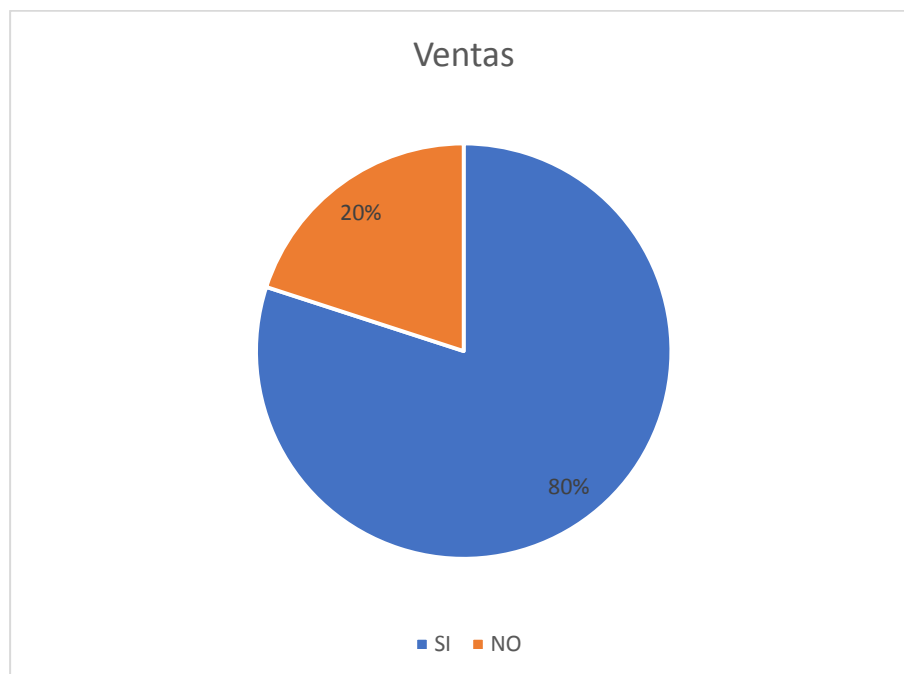
10. ¿Se aplicarían las recomendaciones del informe final de auditoría operativa?

Tabla 12: Aplicación de recomendaciones

SI	80,00%	12
NO	20,00%	3
Σ	100,00%	15

Fuente: La Investigación
Elaborado por: Edwin Masaquiza

Gráfico 10: Aplicación de recomendaciones



Fuente: Tabla N°12
Elaborado por: Edwin Masaquiza

Análisis:

El 80% de los encuestados participaron activamente en la implementación de las recomendaciones y el 20% dudan de su de su participación.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO



4.1 TÍTULO

“AUDITORIA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMYWARA, UBICADO EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN PELILEO, CORRESPONDIENTES AL PERÍODO 2015”

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

ARCHIVO PERMANENTE

ENTIDAD:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhummy Wara
NATURALEZA DE TRABAJO:	AUDITORÍA OPERATIVA
PERÍODO:	2015.
REALIZADO POR:	Edwin Masaquiza
SUPERVISADO POR:	Eco. Verónica Carrasco Ing. Stalin Arguello

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

DETALLE	REFERENCIA
Información General	AP.01
Ruc	AP.02
Organigrama Estructural	AP.03
Manual de otorgamiento de créditos	AP.04
Reglamento Interno	AP.05

“Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

INFORMACIÓN GENERAL

Reseña Histórica

La creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhummy Wara, nace por la idea de un grupo de personas líderes de la comunidad de Salasaka, quienes hicieron varias observaciones y ahí la idea de crear La Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhummy Wara, enfocando principalmente a sectores rurales para el progreso y desarrollo en este caso los sectores más necesitados, iniciando con un total de 15 socios, el 24 de Octubre de 2010, mediante el acuerdo ministerial N°. 0465 de Consejo Nacional de Desarrollo de los Pueblos y Nacionalidades del Ecuador (CODENPE), se crea legalmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhummy Wara, con un capital inicial mínimo 80.000, con el propósito de brindar servicios financieros.

Misión

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros socios, ofreciendo productos y servicios financieros innovadores, de calidad, contando con una estructura administrativa-financiera sólida, con personal y directivos con visión social, con provisión de productos financieros y no financieros y brindar un servicio de calidad a los sectores productivos del País.

Visión

Mantenernos como una Institución Financiera Sólida, con mayor participación en el mercado, que brinda productos y servicios financieros competitivos con cobertura nacional, para impulsar el desarrollo de los socios y de la comunidad con responsabilidad social, ser una Institución Financiera múltiple de desarrollo, solidaria, moderna y eficiente, con énfasis en algunos sectores desatendidos, apoyando así al desarrollo económico y social del Ecuador.

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

Objetivo General

- Promover el bienestar económico, social y cultural de nuestros socios a través del fortalecimiento de la práctica de solidaridad y cooperación económica.

Objetivos Específicos

- Incentivar y promover la cultura de ahorro de los socios como una práctica de apoyo mutuo y solidario.
- Conceder préstamos con política crediticia a los socios para mejorar las condiciones de vida de la sociedad.
- Promover con fuentes de financiamiento para la creación de microempresas.
- Brindar mejor atención al cliente y una imagen corporativa de calidad para la sociedad.

Valores

Responsabilidad Social

La responsabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhummy Wara, es con toda la sociedad y especialmente con nuestros socios y clientes, quienes son la razón de la existencia de la entidad, respondiendo de esta manera al principio de la Universalidad.

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

Ética.- Ser y parecer.

Confianza.- La confianza que dispone cada funcionario en relación a sus responsabilidades que le fueron asignadas, permitirá que la toma de decisiones sea eficaz y oportuna, y que la sociedad vea este como modelo de desarrollo.

Transparencia.- Es además de un valor, un deber puesto que los recursos financieros que se administran son de todos los socios, con igualdad de acceso ante la misma contingencia, de acuerdo a las normas vigentes

Amabilidad.- puede definirse como un comportamiento o acto que resulta solidario y afectuoso con otras personas. Por eso engloba diversas actitudes como la simpatía, la generosidad y el respeto para poder brindar un servicio de calidad hacia nuestros socios y clientes.

Compromiso.- firmeza inquebrantable por cumplir o hacer algo que nos hemos propuesto o debemos hacer. Por lo tanto, es actuar en consecuencia a nuestros objetivos, a nuestras metas y a nuestros valores; planeando el camino que seguiremos hasta lograr la satisfacción y bienestar de nuestros socios y clientes.

“Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--



REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMMY WARA

ARTÍCULO 1.- DEL AMBITO DEL REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO.- El presente Reglamento Administrativo Interno normará aquellos aspectos derivados de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, que no se encuentren normados en el Estatuto, o que por su extensión solo fueron mencionados, relacionados con los Socios, Asamblea General, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comisiones, Presidencia, Secretaría, Gerencia, Régimen Parlamentario, régimen económico y otros.

ARTÍCULO 2.- DEFINICIONES DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN LA NORMATIVA INTERNA DE LA COOPERATIVA.- La Cooperativa define internamente algunos términos con el siguiente detalle:

INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.- La actividad que realiza la Cooperativa para captar recursos ya sea de sus socios, en cuentas patrimoniales (certificados de aportación) o cuentas de pasivo (depósitos a la vista o depósitos a plazo), o de los clientes, exclusivamente en cuentas de pasivo y dichos recursos, colocarlos en operaciones de crédito (préstamos) a sus socios y clientes, conforme a la normativa que al efecto dicte el Consejo de Administración.

SOCIO ACTIVO.- Aquel socio que cumpliendo los requisitos para mantener dicha calidad, ha realizado transacciones voluntarias en su cuenta de ahorros en los últimos seis meses.

SOCIO INACTIVO.- Aquel socio que no ha realizado transacciones voluntarias en la cuenta de ahorros de la Cooperativa por más de seis meses.

CLIENTE O TERCERO.- Aquellas personas que no tienen certificados de aportación en la Cooperativa y que realizan operaciones financieras, de servicios complementarios o sociales con la Institución.

OFICINAS OPERATIVAS.- Locales debidamente autorizados por la Superintendencia, en donde la Cooperativa ofrece sus servicios financieros, dependiendo de la autonomía se clasifican en Matriz, sucursales, agencias o ventanillas de extensión o de servicios.

OFICINA MATRIZ.- Es la oficina donde la Cooperativa tiene el domicilio principal y desarrollan las actividades de dirección y control la Gerencia General y los Consejos de Administración y Vigilancia.

SUCURSAL.- Es la oficina en la que se pueden realizar operaciones financieras, con iguales características y alcances de la oficina Matriz.

Las Sucursales podrán ser de ámbito regional, abarcando oficinas de diferentes provincias, para una administración descentralizada.

AGENCIA.- Es la oficina en la que ciertas operaciones financieras que para ser realizadas requieren de una autorización de un funcionario de la Matriz o de una Sucursal y que deben reportar su gestión a aquella.

VENTANILLA DE SERVICIOS.- Es la oficina en donde solo se realizan transacciones de ventanilla y se recepta documentación para que sea tramitada en la Matriz, Sucursales o Agencias.

“Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

ESCISIÓN.- Proceso a través del cual, la Cooperativa, cumpliendo con los procedimientos establecidos en la normativa vigente y las disposiciones de la autoridad competente, por voluntad de una mayoría especial de al menos las dos terceras partes de los integrantes de la Asamblea General, decide fraccionarse en dos o más cooperativas que adquieren su propia existencia y personería jurídica.

RELACIÓN DE DEPENDENCIA LABORAL.- Es el contrato de trabajo que se rige y regula por las disposiciones del Código del Trabajo.

RELACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES.- Es el contrato regulado por las disposiciones del Código Civil y del contrato establecido entre las partes, que no contempla estabilidad.

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO.- Funcionario de la Cooperativa designado por el Consejo de Administración y registrado en la institución de control; encargado de la ejecución y control de los procedimientos de prevención de lavado de dinero en la Institución.

AUDITORÍA INTERNA.- Funcionario designado por la Asamblea General a propuesta del Consejo de Administración, encargado del control interno de la Institución y con orientación al asesoramiento de la administración de la Cooperativa en el adecuado cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

AUDITORÍA EXTERNA.- Persona natural o jurídica, calificada por la Superintendencia, encargada de realizar la revisión anual de los balances, estados financieros, cumplimiento de obligaciones tributarias, entre otras y que debe expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros conforme a los principios de general aceptación.

CAJA CENTRAL COOPERATIVA.- Institución Financiera Popular y Solidaria, cuyos socios son cooperativas de ahorro y crédito y que se constituyen para realizar operaciones exclusivamente con las instituciones financieras populares y solidarias, siéndoles prohibido realizar operaciones directamente con el público en general.

ESTATUTO SOCIAL.- Es la norma fundamental de la Cooperativa, la misma que es aprobada por la Asamblea General y revisada; Aprobada por la Superintendencia, establece los parámetros fundamentales de la creación y funcionamiento de la Institución, los que serán aplicados en la normativa secundaria.

REGLAMENTOS.- Son las normas que excepcionalmente dicta la Asamblea General y que generalmente son dictadas por el Consejo de Administración, que regulan los aspectos que fueron denunciados por el Estatuto Social y que sirven para normar las principales actividades de la Cooperativa.

MANUALES.- Son las normas dictadas por el Consejo de Administración que en forma integral incluyen varios cuerpos normativos sobre un tema específico, por ejemplo el Manual de Prevención de lavado de activos, Manual de Riesgos, entre otros similares.

PROCEDIMIENTOS.- Son las normas de aplicación de los Reglamentos y Manuales que son dictadas por la Gerencia General y que en forma detallada establecen los pasos a seguir para obtener un producto, servicio o gestión habilitante.

ALTA GERENCIA.- La Alta Gerencia lo constituyen los Directores y Jefes Departamentales que tiene atribución de tomar decisiones autónomas en el desempeño de sus funciones.

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “RhumyWara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

TITULO I
DE LOS SOCIOS

ARTÍCULO 3.- DE LOS REQUISITOS PARA SER SOCIOS.- Para que una persona sea aceptada como socio requiere cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser legalmente capaz, en los términos señalados en el Código Civil;
- b) Tener preferentemente domicilio legal dentro del ámbito geográfico de influencia de las oficinas operativas de la Cooperativa;
- c) Pagar en moneda de curso legal el valor mínimo de certificados de aportación y cuotas de ingreso;
- d) Estar dispuesto a ejercer los derechos y obligaciones que le otorga la calidad de socio; y,
- e) Cumplir con los requisitos formales que establezca la Cooperativa en su normativa interna.

ARTÍCULO 4.- PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR SER SOCIO.- Las personas, que cumplan los requisitos para obtener la calidad de socios de la Cooperativa, deberán cumplir adicionalmente con lo siguiente:

- a) Llenar la Solicitud de Admisión de Socio diseñada por la Cooperativa, dirigido al Consejo de Administración;
- b) Tener afinidad con la Cooperativa ya sea por motivos de domicilio o localidad, filosofía cooperativista, u otros;
- c) Presentar los documentos requeridos por la institución. (Copias de cédula de identidad, papeleta de votación cuando corresponda, una factura actualizada de un servicio básico del domicilio del solicitante, en el cual conste claramente la dirección domiciliaria.);
- d) Realizar el depósito inicial que incluirá el valor de los certificados de aportación, el valor de cuota de ingreso, gastos administrativos y el valor de ahorros.
- e) Llenar los formularios de prevención de lavados de activos establecido por la Cooperativa; y,
- f) Los demás que se determinen en los reglamentos internos.

En el caso de personas extranjeras que soliciten ser socios, se los aceptará como tales siempre que demuestren tener regularizada su permanencia en el Ecuador.

ARTÍCULO 5.- PROHIBICIÓN A PERSONAS JURÍDICAS PARA SER SOCIAS DE LA COOPERATIVA.- La Cooperativa no aceptará como socias a las siguientes personas jurídicas:

- a) Personas jurídicas públicas;
- b) Instituciones financieras privadas;
- c) Empresas de Seguros;
- d) Las demás que determinen las normas vigentes.

Las personas jurídicas aquí señaladas, podrán realizar operaciones con la Institución como clientes o terceros.

ARTÍCULO 6.- DE LOS REQUISITOS DE LAS PERSONAS JURÍDICAS PARA SER SOCIAS.- Las personas jurídicas privadas que deseen ser socias de la Cooperativa deberán cumplir a más de lo establecido en este Reglamento, con lo siguiente:

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--



ARTÍCULO 114.- CONFLICTOS ENTRE VOCALES DE LOS CONSEJOS Y LOS SOCIOS.- Cuando se presenten conflictos de los socios con los vocales de los Consejos o con la Gerencia General se procederá de la siguiente manera:

Los conflictos de los socios con la Gerencia General serán conocidos y resueltos por el Consejo de Administración.

Los conflictos de los socios y los vocales del Consejo de Vigilancia serán conocidos y resueltos por el Consejo de Administración.

Los conflictos de los socios y los vocales del Consejo de Administración serán resueltos por el Consejo de Vigilancia.

Los conflictos de la Gerencia General con los vocales del Consejo de Vigilancia serán conocidos y resueltos por el Consejo de Administración.

Los conflictos de los vocales del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia serán conocidos y resueltos por la Asamblea General.

Las resoluciones adoptadas por los Consejos podrán ser apelados ante la Asamblea General.

DISPOSICIÓN GENERAL.- Aquello que no se halle normado en este Reglamento podrá ser resuelto por el Consejo de Administración y entre otras normas supletorias.

PROYECTO ELABORADO POR ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS Y ASESOR JURIDICO DE LA COOPERATIVA.

Dr. Ángel Serafín Llerena Paredes.
ABOGADO
MAT. 11447 del C.A.P.

A los 14 días de mes de Marzo 2015 fue aprobado en la asamblea general de representantes y que se entrara en vigencia a partir de esta fecha.

Dado y firmado en pelileo, a los 14 días del mes de Marzo del 2015.

Sr. Baltazar Jiménez
Presidente Coac Rhummy Wara

Sr. José Moreta Jerez
Secretario; Coac Rhummy Wara

**“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de
Tungurahua, Período 2015”**



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 1891742319001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMMY WARA

NOMBRE COMERCIAL:
REPRESENTANTE LEGAL: MASAQUIZA MASAQUIZA NICOLAS
CONTADOR: MASAQUIZA MASAQUIZA OSCAR SANTIAGO
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI **CALIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N
NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO: **FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 24/03/2010
FEC. INSCRIPCIÓN: 08/04/2011 **FEC. ACTUALIZACIÓN:** 06/02/2017
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO
Provincia: TUNGURAHUA Canton: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Barrio: LA MATRIZ Calle: QUIZ QUIZ Numero: 305 Interseccion: ANTONIO CLAVIJO
Referencia ubicacion: FRENTE AL MERCADO ARGENTINA, CASA DE TRES PISOS, COLOR BLANCO Email: financierarhummywara@hotmail.com Telefono Trabajo:
032831655 Celular: 0980849281

DOMICILIO ESPECIAL
SN



- OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**
- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
 - * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
 - * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
 - * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
 - * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
 - * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
 - * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	5	ABIERTOS	5
JURISDICCIÓN	\ ZONA 3\ TUNGURAHUA	CERRADOS	0



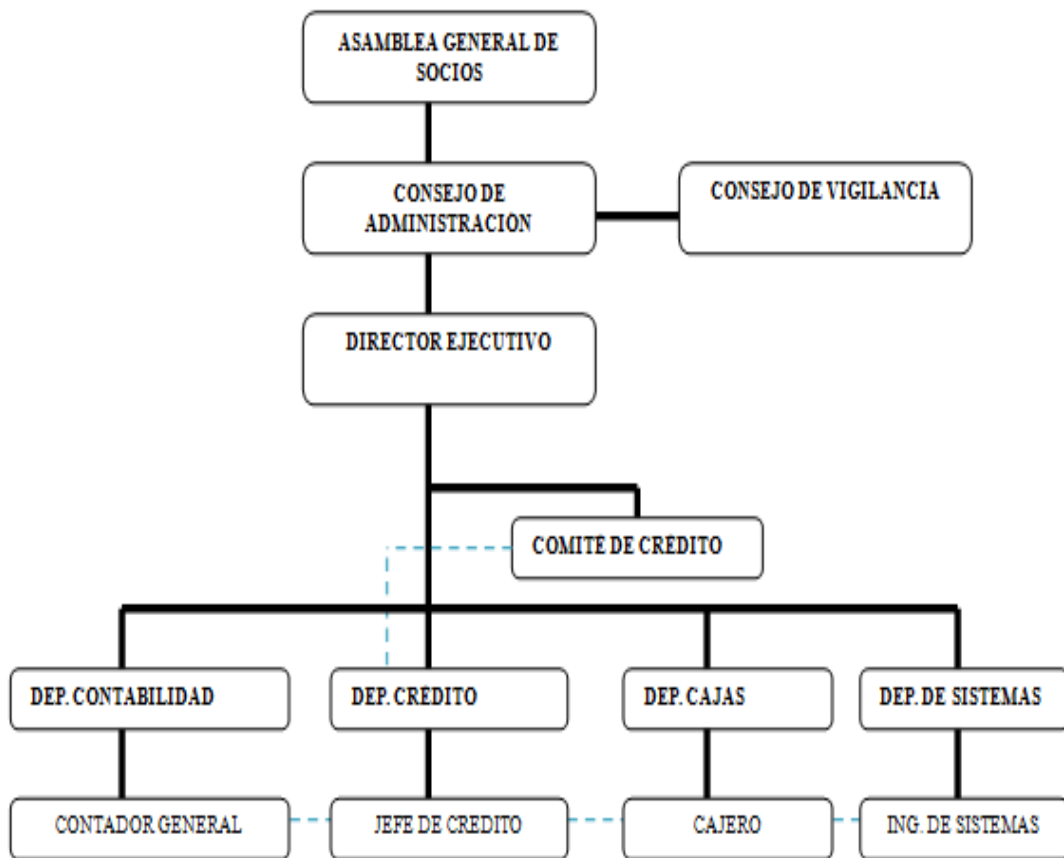
Código: RIMRUC2017000225668
Fecha: 14/02/2017 16:27:24 PM

**“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de
Tungurahua, Período 2015”**

	REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES	 <i>...le hace bien al país!</i>
NUMERO RUC:	1891742319001	
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMMY WARA	
ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		
No. ESTABLECIMIENTO: 001	Estado: ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIOACT.: 24/03/2010
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONOMICA: ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: TUNGURAHUA Canton: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Barrio: LA MATRIZ Calle: QUIZ QUIZ Numero: 305 Intersección: ANTONIO CLAVIJO Referencia: FRENTE AL MERCADO ARGENTINA, CASA DE TRES PISOS, COLOR BLANCO Email: financierarhummywara@hotmail.com Telefono Trabajo: 032831655 Celular: 0980849281		
No. ESTABLECIMIENTO: 002	Estado: ABIERTO - OFICINA	FEC. INICIOACT.: 28/07/2011
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONOMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: GALAPAGOS Canton: SANTA CRUZ Parroquia: PUERTO AYORA Calle: AV. ISLAS DUNCAN Numero: S/N Referencia: DIAGONAL AL MERCADO MUNICIPAL Telefono Trabajo: 052524974		
No. ESTABLECIMIENTO: 003	Estado: ABIERTO - OFICINA	FEC. INICIOACT.: 09/09/2011
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONOMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: TUNGURAHUA Canton: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: SALASACA Ciudadela: CENTRO Barrio: COMUNIDAD LLIKAKAMA Calle: VIA A BAÑOS Numero: S/N Intersección: VIA A KAPILLAPAMBA Referencia: DIAGONAL A LA GASOLINERA PICO NUNEZ Kilometro: 7 Telefono Trabajo: 032749146 Celular: 0989191848 Email: salasakarhummywara@hotmail.com		
No. ESTABLECIMIENTO: 004	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIOACT.: 09/09/2012
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONOMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: TUNGURAHUA Canton: QUERO Parroquia: QUERO Calle: 17 DE ABRIL Numero: S/N Referencia: DIAGONAL A LA PLAZA JUAN DE ALARCON Email: financierarhummywara@hotmail.com Celular: 0982971880		

**“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de
Tungurahua, Período 2015”**

ORGANIGRAMA



“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

MANUAL DE OTORGAMIENTO DE CREDITOS

1. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de mantener una adecuada gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhummy Wara, es necesario contar con un Manual que establezca procedimientos y políticas para la colocación de los recursos económicos disponibles, cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2. OBJETIVO GENERAL

Disminuir el riesgo crediticio de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer políticas y procedimientos de crédito, claros y de fácil comprensión para el personal de la cooperativa.
- Fomentar el orden en los procesos de colocación de crédito.
- Realizar una colocación de créditos con calidad, tanto en el servicio brindado a los solicitantes de crédito como para el personal de la cooperativa.
- Fortalecer la coordinación del personal relacionado con la colocación de crédito.
- Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera.

4. MARCO LEGAL

- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhummy Wara

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Administradores:** Los miembros del consejo de administración, sus representantes legales y los responsables de las áreas involucradas en el proceso de crédito, serán considerados administradores.
- **Cartera por vencer:** Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
- **Cartera vencida:** Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- **Cartera que no devenga intereses:** Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- **Cartera improductiva:** Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.
- **Crédito:** Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.
- **Estrategia de gestión de riesgos de crédito:** Es el conjunto de acciones concretas que se implementan en la

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

7. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El manual de crédito deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, debiendo ajustarse permanentemente a las disposiciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entrará en vigencia desde el primero de abril de 2016 después de su aprobación y deberá ser puesto en conocimiento del personal por el Gerente, Jefe de Agencia y Jefe de crédito.

El presente manual será revisado y actualizado por el Gerente y/o Jefe de crédito al menos anualmente, en función del comportamiento de la cartera de crédito y la planificación de la cooperativa.

8. POLÍTICAS GENERALES

- a. Los préstamos se otorgarán a personas naturales para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- b. Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.
- c. La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades específicas.
- d. La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento de las operaciones y en forma permanente, al menos mediante llamadas telefónicas, correo electrónico u otro medio, de tal forma que exista una evidencia de que se ha realizado gestión.
- e. Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- f. Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado donde se demuestre la capacidad de pago del socio, lo que permitirá que se cumpla puntualmente con la obligación adquirida.
- g. El Gerente, Jefe de crédito evaluarán de forma periódica la calidad de la cartera.
- h. Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- i. El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- j. Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

9. TIPOS DE CRÉDITO

La cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito:

Las regulaciones de la Junta se encuentran disponibles en la página web <http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec>, la referencia de las Normas en mención se encuentra en la Resolución No. 043-2015-F y Resolución No. 059-2015-F)

- **Crédito Inmobiliario:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.
- **Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o

<p>“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	
---	--

- **Garantías Adecuadas:** Para aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, son las siguientes:
 - a) **Garantías auto-liquidables:** Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores;
 - b) **Garantía personal:** Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero.
 - c) **Garantía solidaria:** Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda.
 - d) **Garantía de grupo:** Es aquella constituida por los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Esta garantía será solidaria.
 - e) **Garantía hipotecaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
 - f) **Garantía prendaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Incumplimiento:** No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.
- **Línea de crédito:** Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.
- **Manual de crédito:** Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- **Mercado objetivo:** Sector al cual la cooperativa se enfoca para colocar sus recursos y ofrecer sus servicios financieros.
- **Nivel de aprobación:** Corresponde a una instancia que aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de acuerdo a la información recibida y al cupo que se le haya asignado.
- **Pagaré:** Título valor que contiene una promesa incondicional de pago.
- **Plazo crediticio:** Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago de la última cuota.
- **Proceso de crédito:** Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso.
- **Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.
- **Riesgo normal:** Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3.
- **Riesgo potencial:** Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2.
- **Riesgo deficiente:** Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2.
- **Riesgo dudoso recaudo:** Corresponde a las operaciones con calificación D.
- **Riesgo pérdida:** Corresponde a las operaciones con calificación E.
- **Sustitución de deudor:** Cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original.
- **Tasa de interés:** Es el costo del dinero resultante de una operación crediticia, se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce.

**“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de
Tungurahua, Período 2015”**



PRIMERA.- En ejercicio de las atribuciones que le confiere la normativa vigente.- De conformidad señalado en el Párrafo VI De la gerencia del art. 44.- numeral 2.- en sus atribuciones y responsabilidades del reglamento a Ley Orgánica Económica Popular y Solidaria.- y en estatuto de cooperativa en atribuciones y responsabilidades en el art. 36 numeral 2; el Sr. Gerente propone el presente manual de Credito ante el consejo de administración para su debida aprobación o modificación.- Con fecha 2 de marzo 2016 fue entregado en la oficina matriz Pelileo.-

Abg. Kjulliar Jerez Masaquiza
Gerente General.

SEGUNDA.- En la sesión del consejo de administración realizada el día 12 de marzo del 2016 acta número 4 del consejo de administración se RESOLVIO APROBAR con Resolución No.C4-2016-03-12.- el manual de Credito sin ninguna modificación.- esta Resolución entrara en vigencia a partir del 1 de abril del 2016.- dado en la oficina Matriz de Pelileo a los 19 días del mes de marzo de 2016 en la sesión del consejo de administración.-

Sr. Baltazar Jiménez Masaquiza
Presidente del Consejo de Administración
Coac Rhummy Wara.



Sr. José Moreta Jerez
Secretario del Consejo de Administración
Coac Rhummy Wara

CERTIFICO: que.- El manual de Credito fue aprobado con Resolución No.C4-2016-03-12 en la sesión del consejo de administración a los 12 días del mes de marzo del 2016.- con acta N04.

Sr.-José Moreta Jerez
Secretario del Consejo de Administración
Coac Rhummy Wara



19 MAR 2016

N° de Trámite: Entrega de Doc. Aprobados.
INTENDENCIA-DIRECCION: C. A. Presidente
N° DE ANEXOS: 14 Hojas.

**“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de
Tungurahua, Período 2015”**

RHUMMY WARA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

SOLICITUD DE CRÉDITO

NOTA: Los datos por usted proporcionados son de carácter confidencial y sujetos de comprobación, cualquier dato comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito.

Socio N°: 90 DEUDOR () GARANTE () Del Socio N°: () Fecha de solicitud: 30-14-2016

MONTO SOLICITADO	DESTINO DEL PRÉSTAMO			FORMA DE PAGO		FECHA QUE PUEDE PAGAR?				
	Comercio	Ganadería	Agricultura	Compra de terreno	Otros: <i>Estudios</i>	Cuotas semanales	Cuotas mensuales	Cuotas trimestrales	Al vencimiento	¿CUANTO PUEDE PAGAR?
\$ 3000 dólares Para un plazo de 20 años	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	\$ 400

DATOS DEL SOLICITANTE / GARANTE

Nombres y Apellidos: *Cristina Elizabeth Aguayo* C.I.: 180479906-0 Nivel Académico: *Superior*
 Correo electrónico: *cristinab26@gmail.com* Estado civil: *soltera* Edad: *27* años
 Domicilio Provincia: *Tungurahua* Cantón: *Ambato* Parroquia: *García Moreno*
 Comunidad: *Chambato-Vía Panaburg* Sector / Barrio: *El Dorado* Ciudadela: _____
 Dirección (calles): *Vía Panaburg* N° casa: _____
 Referencia del domicilio: *Diagonal al centro de computo "La Zorra"* Teléfono: *032831323* Celular: *0995830836*
 N° de cargas familiares () Existen separación de bienes: SI () NO ()
 Casa Propia () Arrendada () Familiar () Otros: _____ Tiempo de residencia: *27* años

DATOS DEL CÓNYUGE

Nombres y Apellidos: _____ C.I.: _____ Nivel Académico: _____
 Correo electrónico: _____ Edad: _____ años Teléfono: _____ Celular: _____
 Ocupación: _____ Nombre de la Empresa: *SALFERA* Dirección de la Empresa: _____
 Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____
 Telf. de la empresa: _____ Tiempo que trabaja: _____ años. Sueldo que percibe \$ _____ Es socio de la Cooperativa NO () SI () N° _____

OCUPACIÓN EN CASO DE SER EMPLEADO

Nombres de la empresa: *INSUITEC* Dirección de la empresa: *Km s 1/2 Vía Bantás*
 Provincia: *Tungurahua* Cantón: *Pelileo* Parroquia: *Tobías*
 Telf. de la empresa: _____ Tiempo que trabaja: *2* años. Cargo que desempeña: *Docente* Sueldo que percibe \$ *370*

OCUPACIÓN EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO

Nombre del Negocio: *Crianza de animales -Tobías* Dirección de la empresa: *Domicilio*
 Provincia: *Tungurahua* Cantón: *Pelileo* Parroquia: *García Moreno*
 Telf. de la empresa: *831323* Tiempo que trabaja: *6* años. Cargo que desempeña: *Comerciante* Utilidad mensual que percibe \$ *450*

INGRESOS		DECLARACIÓN DE INGRESO Y GASTOS DEL SOLICITANTE / GARANTE (MENSUAL)			
	VALOR	GASTOS	VALOR	GASTOS	VALOR
Sueldo mensual como empleado	\$ 370	Alimentación	\$ 75	Salud	\$ 75
Utilidad mensual negocio propio	\$ 450	Educación	\$ 120	Pago de Préstamos	\$
Sueldo / Remuneración de cónyuge	\$	Arriendo	\$	Otros	\$
otros ingresos (justifique)	\$	Servicios Básicos	\$ 50	TOTAL DE GASTOS	\$ 420
TOTAL INGRESOS	\$ 820	Transporte	\$ 100	UTIL. NETA = ingresos - gastos	\$ 400

ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL

ACTIVOS		PASIVOS	
CAJA / BANCOS	\$	DEUDAS / BANCOS	\$ 121.87
CTAS. POR COBRAR	\$ 100	DEUDAS / COOPERATIVAS	\$
MERCADERÍA	\$	PROVEEDORES	\$
TERRENO	\$	CASAS COMERCIALES	\$
CASA	\$	PRESTAMISTAS	\$
VEHÍCULO	\$	OTROS	\$ 100
ENSERES	\$ 1200	TOTAL PASIVOS	\$ 221.87
OTROS	\$	PATRIMONIO = ACTIVO - PASIVO	
TOTAL ACTIVOS	\$ 1300	PATRIMONIO = \$ 1078.13	



LIQUIDACIÓN DE PRESTAMO

Oficina: **PELILEO**

INFORMACIÓN SOCIO	
NOMBRES	C.TA. AHORROS
AGUAGUIÑA TIRADO CRISTINA ELIZABETH	010949
C.IDENTIDAD	1804799060
Número de Préstamo:	010030202179
Tipo de Préstamo:	MICRO ACUMULACIÓN SIMPLE (A)
Fecha de Concesión:	16/12/2016 0:00:00
Fecha de Vencimiento:	08/08/2018 0:00:00
Calificación:	MICROCRÉDITO
Actividad:	Empleado Público
Monto:	3120,00
Tasa de Interés:	24,00 %
Plazo (días):	600
Número de Cuotas:	20

DESCRIPCIÓN LIQUIDACIÓN	
VALOR FINANCIADO	3400,80
Certificados	93,60
Gastos Administrativos	93,60
Aporte Fondo Irrepartible	93,60
VALOR LIQUIDO A RECIBIR EN CUENTA DE AHORROS No. 010949	3120,00

Total Servicios Financieros (IVA TARIFA 0%) 0,00

Son: TRES MIL CIENTO VEINTE CON 00/100 DOLARES

Autorizo debitar de la creditación de préstamo: el 3 % para fortalecer el fondo irrepartible de Reserva Legal Aplicando la Resolución de NO. 127-2015F art. 1. Emitida por el ente de control, la misma que fue aprobada por el consejo de Administración para su legal aplicación en la sesión del consejo el día 12 de marzo de 2016. Declaro conocer y aceptar el aporte a favor de la cooperativa de ahorro y crédito RHUMY WARA, la misma que me han sido informado por la Institución.

Responsable: MPILATUÑA

Socio: AGUAGUIÑA TIRADO CRISTINA ELIZABETH

**“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de
Tungurahua, Período 2015”**

ARCHIVO

CORRIENTE

Entidad:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara
Tipo de Examen:	Auditoria Operativa
Periodo:	2015
Realizado por:	Edwin Masaquiza
Supervisado por:	Eco. Verónica Carrasco Ing. Stalin Arguello

Elaborado por: EM	Fecha: 09/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 17/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

DETALLE	REFERENCIA
Programa de Conocimiento Preliminar	AC.01
Programa de Planificación Especifica	AC.02
Programa de Ejecución	AC.03
Programa de Comunicación de resultados	AC.04

Elaborado por: EM	Fecha: 09/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 17/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

PROGRAMA DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado	Fecha
1	Elaborar la notificación de inicio del proceso de auditoría de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”	PP.01	EM	09/01/2017
2	Solicitar la información general de la cooperativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”	PP.02	EM	11/01/2017
3	Realizar la vista preliminar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”	PP.03	EM	13/01/2017
4	Realizar la entrevista al representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”	PP.04	EM	16/01/2017
5	Realizarla evaluación del control interno de la estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”	PP.05	EM	17/01/2017
6	Elaborar el informe de la planificación preliminar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”	PP.06	EM	20/01/2017

Elaborado por: EM	Fecha: 09/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 17/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

Ambato, 09 de enero del 2017.

Abg.

Kjulliar Jerez Masaquiza

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
RHUMMY WARA.**

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es notificarle el inicio del proceso de auditoría operativa de la cooperativa que usted dirige, del periodo 2015, cabe recalcar que las responsabilidades de la administración es entregar la información y participar dentro del proceso según el desarrollo de los mismos, mientras que mi responsabilidad es dar una opinión sobre la información entregada, apoyándose en la normativa aplicable y el cumplimiento de los objetivos.

Le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Edwin Masaquiza

AUDITOR

Elaborado por: EM	Fecha: 09/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 17/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

Ambato, 12 de enero del 2017.

Abg.

Kjulliar Jerez Masaquiza

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
RHUMMY WARA.**

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es solicitarle que autorice a quien corresponda me proporcione la información general de la organización con la finalidad de definir los componentes que serán auditados.

Información que se requiere:

- Registro Único de Contribuyentes
- Acuerdo ministerial
- Planificación estratégica
- Productos financieros
- Nómina del personal y Directivos
- Reglamento interno de trabajo
- Manual de créditos
- Plan operativo anual
- Presupuesto
- Estatutos
- Reglamento

Le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Edwin Masaquiza

AUDITOR

Elaborado por: EM	Fecha: 09/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 17/01/2017

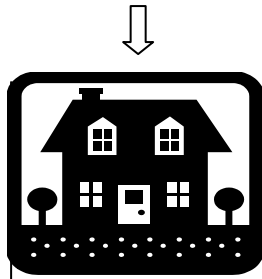
<p>“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	
---	--

VISITA PRELIMINAR

Se realizó la visita preliminar a las instalaciones de la oficina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhummy Wara, las instalaciones están ubicadas en Provincia de Tungurahua, Cantón Pelileo, la institución cuenta con una infraestructura adecuada de 4 plantas, donde brinda su atención a sus clientes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhummy Wara, en el primer se cuenta con las instalaciones de caja e información al Cliente, en la segunda planta se encuentran los departamentos de créditos e inversiones, y en el último piso esta la sala de reuniones.

MERCADO REPUBLICA DE ARGENTINA



CALLE. ABDON CALDERON Y QUIZ QUIZ



Elaborado por: EM	Fecha: 09/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 17/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

ENTREVISTA PRELIMAR

- 1. ¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” con el nombramiento del representante legal debidamente inscrito en el registro mercantil?**

Si cuenta con el nombramiento del representante legal debidamente inscrito.

- 2. ¿Tipos de créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”?**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” otorga los siguientes tipos de crédito:

- Crédito Inmobiliario
- Microcrédito
 - Minorista
 - Microcrédito de Acumulación Simple
 - Microcrédito de Acumulación Ampliada.

- 3. ¿Quiénes pueden ser sujetos de crédito en La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”?**

Son sujetos de crédito las personas naturales que reúnan las condiciones y requisitos establecidos por la ley; y, personas mayores de edad que se dediquen a actividades agropecuarias, pequeños comerciantes.

- 4. ¿Qué aspectos debe evaluar como mínimo La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” para otorgar un crédito?**

Los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes:

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 02 2/3
--	-----------------------

- Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.
 - Estabilidad del garante, si lo tuviere y de la actividad económica que realiza.
 - Naturaleza del negocio.
 - Referencias bancarias, personales o comerciales.
 - Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero.
 - Condiciones financieras: Monto (no mayor al 10% del patrimonio de la Cooperativa); Plazo (no pueden superar a los máximos establecidos).
- 5. ¿Cuáles son las principales responsabilidades del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”?**
- Reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.
 - Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
 - Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad.
 -
- 6. ¿Cuáles son los motivos para el cierre de cuenta que considera la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”?**
- Por retiro voluntario, presentando: la solicitud de devolución, libreta de ahorros, documentos de identificación.
 - Por fallecimiento (presentando su partida de defunción, justificando su calidad de heredero o cónyuge)
 - Por financiamiento a delitos incluido el terrorismo.
 - Los pasivos que hubieren permanecido inmovilizados en cualquier entidad del sistema financiero.

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 02 3/3
--	-----------------------

7. ¿Qué tipos de depósitos recibe la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”?

La cooperativa recibe los siguientes tipos de depósitos:

- Depósitos a la Vista
- Depósitos a plazo.

8. ¿Cómo se realizan los arqueos de caja en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”?

El Consejo de Vigilancia y/o Auditoria Interna realizará arqueos sorpresivos al efectivo en bóveda, caja general y en caja chica. Los montos revisados deben ser conciliados con la información del Departamento Financiero.

9. ¿Se han realizado auditoría operativa a la cooperativa?

No se ha realizado ningún tipo de auditoría operativa para determinar las diferentes deficiencias.

3. ¿Es necesaria la aplicación de una auditoría de operativa?

Sí, es de vital importancia la realización de una auditoría operativa para conocer cómo se llevan a cabo los procesos en la Cooperativa.

Elaborado por: EM	Fecha: 09/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 17/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 02 ½
--	--------------------

AMBIENTE DE CONTROL

No.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PT	SI	NO	CT
1	¿Existen un código de conducta establecido y aprobado por la entidad?	1		X	0
2	¿Se difunde la misión y visión de la empresa?	1	X		1
3	¿Los códigos son difundidos a los empleados para explicar su contenido?	1		X	0
4	¿Los empleados responden adecuadamente al código de conducta establecido por la entidad?	1		X	0
5	¿Toma la dirección acciones disciplinarias apropiadas en respuesta a las violaciones de código de ética?	1		X	0
6	¿Los objetivos de gestión de las unidades funcionales son consistentes con los objetivos de gestión de la entidad?	1	X		1
7	¿Existen estrategias consistentes con los planes generales de desarrollo aplicables?	1	X		1
8	¿Se efectúa el seguimiento de estrategias como una herramienta para evaluar la gestión de la entidad?	1		X	0
9	¿Existen evaluaciones periódicas del desempeño del personal?	1		X	0
10	¿La estructura organizacional es adecuada para el tamaño y actividades de la institución?	1	X		1
11	¿Los funcionarios tienen conocimiento de los manuales y procedimientos establecidos?	1	X		1

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 02 2/2
--	-----------------------

12	¿La Cooperativa cuenta con el manual de funciones?	1	X		1
13	¿La empresa cuenta con un reglamento interno?	1	X		1
14	¿La entidad cuenta con el personal adecuado en cantidad y experiencia para el cumplimiento de sus objetivos?	1	X		1
15	¿La Dirección atiende adecuadamente las deficiencias del control interno?	1		X	0
16	¿Existen políticas claras para a administración del personal?	1	X		1
17	¿La entidad propicia una comunicación sin barreras que impida el acercamiento entre los distintos niveles organizativos?	1	X		1
	Total	17	10	7	

Nivel de confianza = Respuestas positivas / total preguntas * 100

Nivel de confianza = 10 / 17 * 100

Nivel de confianza = 58,82%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 58,82%

Nivel de riesgo = 41,18%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhumy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 02 ½
---	--------------------

EVALUACIÓN DE RIESGO

N	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PT	SI	NO	CT
1	¿Promueve la dirección una cultura de riesgos?	1		X	0
2	¿La Gerencia ha establecido quienes serán los funcionarios que participarán en la identificación de riesgos externos e internos?	1		X	0
3	¿La empresa cuenta con los insumos necesarios para el proceso de identificación de riesgos?	1	X		1
4	¿Se han determinados las interacciones de la entidad con el entorno?	1		X	0
5	¿La entidad ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes?	1	X		1
6	¿La entidad ha desarrollado sistemas de información para identificación de riesgos potenciales?	1		X	0
7	¿La entidad ha establecido criterios para analizar los riesgos identificados?	1		X	
8	¿La dirección ha establecido las características de los mapas de riesgos?	1		X	
9	¿Se priorizan los riesgos considerando su nivel en función del producto?	1	X		
	Total	9	3	6	

Nivel de confianza = Respuestas positivas / total preguntas * 100

Nivel de confianza = 3 / 9 * 100

Nivel de confianza = 33,33%

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 02 2/2
--	------------------------

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 33,33%

Nivel de riesgo = 66,67%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 02 1/2
--	----------------------

ACTIVIDADES DE CONTROL

N	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PT	SI	NO	CT
1	¿La entidad ha desarrollado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?	1	X		
2	¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos?	1	X		
3	¿Los controles implementados se encuentran documentados en el Manual de procedimientos?	1	X		
4	¿Los manuales de procedimientos se encuentran actualizados?	1		X	
5	¿La gerencia realiza un seguimiento semestral del Pan Estratégico?	1		X	
6	¿Se realiza periódicamente un control del cumplimiento del presupuesto?	1		X	
7	¿Las personas responsables realizan periódicamente arquezos de caja?	1		X	
8	¿Existe personal encargado del control de inversiones financieras?	1	X		
9	¿Existen actividades de control para la protección física de los activos financieros de la entidad?	1	X		
10	¿Existen actividades de control para la protección física de la información operativa de la entidad?	1	X		
11	¿Existen designaciones de los funcionarios aptos para aprobar y autorizar operaciones?	1	X		

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 02 2/2
--	------------------------

12	¿Se realizan confirmaciones de saldos de manera periódica?	1	X		
	Total	12	8	4	

Nivel de confianza = Respuestas positivas / total preguntas * 100

Nivel de confianza = 8 / 12 * 100

Nivel de confianza = 66,67%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 66,67%

Nivel de riesgo = 33,33%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 02 1/2
--	----------------------

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PT	SI	NO	CT
1	¿La entidad ha definido claramente canales de comunicación?	1	X		
2	¿Los funcionarios que utilizan el sistema de información están conformes con respecto a la confiabilidad y oportunidad de los informes que emiten dichos sistemas?	1		X	
3	¿Permite el sistema la generación de información financiera oportuna para la toma de decisiones?	1	X		
4	¿Existen resguardos apropiados de la información contra alteraciones, pérdidas y falta de confidencialidad?	1	X		
5	¿Existe protección adecuada de los archivos físicos de la documentación procesada?	1	X		
6	¿Existe asignación de responsabilidades respecto de la custodia de documentación?	1		X	
7	¿Se han definido los responsables de aprobar cambios en los sistemas de información?	1	X		
8	¿Se destinan recursos suficientes para mejorar o desarrollar los sistemas de información?	1		X	
9	¿La Gerencia tiene conocimiento de la información relevante que se obtiene de los usuarios?	1		X	
10	¿Existe información suficiente y confiable para el seguimiento de las estrategias?	1	X		

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 02 2/2
--	------------------------

11	¿La información de los resultados alcanzados se compara con los objetivos y metas programados?	1		X	
12	¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la entidad?	1	X		
13	¿Existen procedimientos para comunicar las irregularidades que los funcionarios hayan detectado?	1		X	
14	¿Existen mecanismos establecidos para la coordinación de tareas entre áreas?	1		X	
	Total	14	7	7	

Nivel de confianza = Respuestas positivas / total preguntas * 100

Nivel de confianza = 7 / 14 * 100

Nivel de confianza = 50%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 50%

Nivel de riesgo = 50%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: EM	Fecha: 12/010/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 02 1/2
--	----------------------

SEGUIMIENTO

N	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PT	SI	NO	CT
1	¿La gerencia realiza un seguimiento a las políticas y cumplimientos de los objetivos?	1		X	0
2	¿Los auditores internos y externos emiten informes sobre las deficiencias detectadas en los controles?	1		X	0
3	¿Existen unidades independientes de las operaciones administrativas que supervisen la efectividad de las actividades de control aplicadas?	1	X		1
4	¿Los responsables de la supervisión comunican oportunamente las deficiencias detectadas en el funcionamiento de los controles internos?	1		X	0
5	¿Se solicita información a terceros?	1	X		1
6	¿Existe evidencia de la comparación periódica de los registros de las existencias de dinero y otros bienes de la entidad con los activos físicos?	1	X		1
	Total	6	3	3	

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 02 2/2
--	------------------------

Nivel de confianza = Respuestas positivas / total preguntas * 100

Nivel de confianza = 3 / 6 * 100

Nivel de confianza = 50%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 50%

Nivel de riesgo = 50%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 02 2/2
--	------------------------

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE CONFIANZA Y DE RIESGOS

No.	Componentes	Niveles de confianza	Niveles de riesgo
1	Ambiente de control	58,82%	41,18%
2	Evaluación de riesgo	33,33%	66.67%
3	Actividades de control	66,67%	33,33%
4	Información y comunicación	50,00%	50,00%
5	Seguimiento	50,00%	50,00%
	Total	51,76%	48,24%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 02 1/1
--	-----------------------

INFORME PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Motivo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”, es una institución del sistema financiero, encargada de captar recursos monetarios y entregarlos en forma de créditos a sus socios, en el transcurso de su gestión ha venido presentando diferentes problemas provenientes de la falta de evaluación del cumplimiento de los procesos interno de la cooperativa.

Objetivo

Realizar una Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2016, para determinar el cumplimiento de los procesos operativos.

Alcance

La Auditoria de Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”, se enfocará en la evaluación de los procesos de otorgamiento, recuperación y captación de recursos financieros del período 2016.

Limitaciones

Se presentan limitaciones dadas por cumplir con las disposiciones legales internas y los retrasos en la entrega de la información por parte de los empleados.

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 05 2/4
--	------------------------

INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA

Se evaluó en base al informe COSO I, esta encuesta lo aplico al Gerente de la Cooperativa, quien respondió lo siguiente:

No.	Componentes	Niveles de confianza	Niveles de riesgo
1	Ambiente de control	58,82%	41,18%
2	Evaluación de riesgo	33,33%	66.67%
3	Actividades de control	66,67%	33,33%
4	Información y comunicación	50,00%	50,00%
5	Seguimiento	50,00%	50,00%
	Total	51,76%	48,24%

Ambiente de control

No cuentan con código de conducta, que permita un adecuado funcionamiento de la entidad, la Gerencia no toma las acciones disciplinarias pues no tiene un sustento legal sobre la misma; adicionalmente se evidencia la falta de seguimiento de estrategias como una herramienta para evaluar la gestión de la entidad.

Evaluación del riesgo

Se ha establecido que la Gerencia no cuenta con una cultura de riesgos, por lo que los empleados no participan en la identificación de los riesgos externos e internos, su sistema de información no permite identificar riesgos. Finalmente, no se ha elaborado un plan de mitigación de riesgos.

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 05 3/4
--	--------------------------

Actividades de control

No se aplican seguimiento al plan estratégico, ausencia de controles al cumplimiento del presupuesto, finalmente no se aplican controles claves a las actividades esenciales como por ejemplo no se realizan arqueos de caja.

Información y comunicación

La Cooperativa no cuenta con un sistema que le permita generar información financiera para la toma de decisiones, no se han asignado las responsabilidades de los empleados de la organización y por ende se desconoce cuál es el cuello de botella que afecta a la empresa.

Seguimiento

No se cuenta con políticas de seguimiento a pesar de contar con informes que determinen las deficiencias, Ausencia de responsables de la supervisión de las áreas claves de la Cooperativa.

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PP. 05 4/4
--	------------------------

DETERMINACIÓN DE COMPONENTES

En base a la normativa interna que posee la Cooperativa se han establecido como procesos a evaluar, los siguientes;

- Otorgamiento de créditos
- Recuperación de cartera vendida
- Captación de recursos.

Atentamente;

Edwin Masaquiza

AUDITOR

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PPE. 01 1/1
--	-------------------------

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado	Fecha
1	Elaboré los cuestionarios de control interno para cada uno de los componentes a ser evaluados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”	PE.01	EM	09/01/2017
2	Determiné los niveles de confianza y de riesgo de cada componente y elaboré el cuadro promedio.	PE.02	EM	11/01/2017
3	Realicé la matriz de riesgo con la definición de los procesos a ser aplicados.	PE.03	EM	13/01/2017
4	Elaboré el informe de control interno para ser presentado a la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara”	PE.04	EM	16/01/2017

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PPE. 01 1/1
--	-------------------------

OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

No.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PT	Si	No	CT
1	¿El solicitante cuenta con la solicitud de crédito debidamente llena y firmada?	1	X		
2	¿Se verifica si al realizar un trámite presenta la cedula de identidad original?	1	X		
3	¿Para la evaluación se verifica si el solicitante cuenta con los datos actualizados de crédito y garantías?	1	X		
4	¿En caso de que los créditos sean especiales se deberá contar con la aprobación del Consejo de Administración?	1		x	
5	¿Para la otorgación del crédito, se realiza inspecciones de la actividad que realiza el socio?	1	X		
6	¿El desembolso se realizará después de aprobado el crédito?	1	X		
7	¿Si el solicitante se atrasa en sus pagos se deberá tomar en cuenta para otorgar un nuevo crédito?	1		x	
8	¿Para realizar el desembolso del crédito en la cuenta del socio, se deberá revisar si todos los papeles están firmados?	1	X		
	Total	8	6	2	

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria de Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, Período 2016”	PPE. 01 1/1
--	----------------------------------

Nivel de confianza = Respuestas positivas / total preguntas * 100

Nivel de confianza = 6/8 * 100

Nivel de confianza = 75%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 75%

Nivel de riesgo = 25%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

CAPTACIÓN DE RECURSOS

No.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PT	Si	No	CT
1	¿El Manual de Captaciones deberá ser aprobado por el Consejo de Administración?	1	x		1
2	¿Podrá ser titular de una cuenta de ahorros toda persona que cumpla con los requisitos contemplados en las políticas de la institución?	1	x		1
3	¿Para la apertura de una cuenta de ahorro es requisito indispensable la firma del socio?	1	x		1
4	¿Cuándo se realiza la apertura de una cuenta de ahorro se lo podrá hacer con cheque?	1		x	0
5	¿En el caso de que el socio deposite una cantidad igual o mayor a USD 3.000 (TRES MIL DÓLARES) deberá presentar un formulario de declaración de origen del mismo?	1	x		1
6	¿El cierre de una cuenta de ahorro se podrá hacer por retiro voluntario del socio?	1	x		1
7	¿Para el retiro de ahorro el socio deberá llenar la papeleta de retiro sin enmendaduras y tachones?	1	x		1
8	¿El Consejo de Administración es el que aprueba las tasas de interés?	1	x		1
9	¿El gerente e el encargado de vigilar que se cumplan las disposiciones emitidas por el Consejo de Administración?	1	x		1
10	¿Es responsabilidad del jefe de captaciones hacer cumplir las políticas emitidas para las captaciones a la vista y a plazo?	1		x	0

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

11	¿Es responsabilidad del consejo de Vigilancia verificar si el efectivo este custodiado en un lugar con medidas de seguridad?	1	x		1
	Total		9	2	

Nivel de confianza = Respuestas positivas / total preguntas * 100

Nivel de confianza = 9/11 * 100

Nivel de confianza = 81,82%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 81,82%

Nivel de riesgo = 18,18%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PT	Si	No	CT
1	¿Dentro de la Cooperativa se cuenta con una normativa que regule el proceso de recuperación de cartera vencida?	1	x		1
2	¿Se ha definido un proceso de recuperación de cartera?	1	x		1
3	¿El Gerente ha fijado un plan de recuperación de cartera vencida?	1		x	0
4	¿Se fijan estrategias para la recuperación de cartera vencida?	1		x	0
5	¿Se establecen metas de colocación de cartera vencida para que sea recuperado por sus integrantes?	1	x		1
6	¿Se emiten informes periódicos sobre el nivel de cartera vencida?	1	x		1
	Total	6	4	2	4

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

<p>“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	
---	--

Nivel de confianza = Respuestas positivas / total preguntas * 100

Nivel de confianza = 4/6 * 100

Nivel de confianza = 66,67%

Nivel de riesgo = 100% - Nivel de confianza

Nivel de riesgo = 100% - 66,67%

Nivel de riesgo = 33,33%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: EM	Fecha: 12/01/2017
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE CONFIANZA Y DE RIESGO

No.	Componente	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Otorgamiento de crédito	75,00%	25,00%
2	Captación de recursos	81,82%	18,18%
3	Recuperación de cartera vencida	66,67%	33,33%
	Total	74,50%	25,50%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Se evaluaron los componentes definidos en la planificación preliminar tomando como referencia la normativa interna de la Cooperativa, para la elaboración de las interrogantes, dando como resultado un nivel de confianza moderada del 74,50% y un riesgo moderado del 25,50%; Se ha dado principalmente por la no aplicación de controles claves, se establece que no se ha realizado un correcto proceso de capacitación sobre este particular.

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

MATRIZ DE RIESGO

No.	Componente	Nivel de riesgo	Tipo de riesgo	Procedimientos
1	Otorgamiento de crédito	25,00% Moderado	De control	Verificar los expedientes de colocación de cartera. Comprobación del proceso de otorgamiento de crédito.
2	Captación de recursos	18,18% Bajo	De control	Verificar el expediente de captación de recursos en depósitos a plazo fijo. Comprobar el proceso de captación de recursos.
3	Recuperación de cartera vencida	33,33% Moderado	De control	Comprobar el proceso de recuperación de cartera vencida.

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

CONTROL INTERNO

Se evaluó en base a la normativa interna de la Cooperativa, estableciéndose los siguientes resultados:

No.	Componente	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Otorgamiento de crédito	75,00%	25,00%
2	Captación de recursos	81,82%	18,18%
3	Recuperación de cartera vencida	66,67%	33,33%
	Total	74,50%	25,50%

Se estableció un nivel de confianza moderado del 74,50% y un riesgo moderado del 25,50%, presentándose las siguientes deficiencias:

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

Otorgamiento de crédito

D1: En caso de que los créditos especiales no se realizan la aprobación del Consejo de Administración, que legalice el proceso realizado.

R1: Al Representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhummy Wara, se le recomienda exigir a quien corresponda la convocatoria para la aprobación de los créditos especiales al Consejo de Administración para mantener la legalidad del expresado.

D2: El solicitante que se atrasan en sus pagos debería ser analizado detalladamente antes de otorgar un nuevo crédito.

R2: Jefe de Créditos, debe dar un tratamiento especial de control a los créditos especiales, y que en un primer desembolso se presente problemas de recuperación, a fin de establecer si se debe otorgar o no.

Captación de recursos

D3: Se apertura cuenta de ahorro con la emisión de un cheque.

R3: Al Jefe de captación autorizar a sus sub ordinarios las recepciones de cheques para las aperturas de nuevas cuentas pero esta quedara bloqueada hasta su pago.

D4: El jefe de captaciones no ha emitido nuevas políticas para las captaciones a la vista y a plazo.

R4: Realizar actualizaciones periódicas el proceso de captación a la vista y a plazo a fin de mantener políticas actuales.

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

Recuperación de cartera vencida

D5: El Gerente no ha fijado un plan de recuperación de cartera vencida

R5: Se recomienda la realización de un plan de recuperación de cartera vencida a fin de fijar cronogramas de recuperación y metas para cada uno de los empleados.

D6: Ausencia de estrategias para la recuperación de cartera vencida

R6: Se recomienda la realización de un análisis de la situación de la cartera vencida y posterior, elaboración de estrategias de cartera vencida.

Atentamente;

Edwin Masaquiza

Auditor

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	PE. 01 1/1
--	------------------------

PROGRAMA DE EJECUCIÓN

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado	Fecha
1	Verifiqué los expedientes de colocación de cartera donde se incluyen los requisitos para el otorgamiento de créditos.	E.01	EM	
2	Comprobé la aplicación del proceso de otorgamiento de crédito.	E.02	EM	
3	Comprobé el proceso de captación de recursos.	E.03	EM	
4	Comprobé el proceso de recuperación de cartera vencida según los parámetros fijados en la normativa.	E.04	EM	
5	Elaboré los hallazgos de auditoría.	E.05	EM	

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

VERIFICACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE COLOCACIÓN DE CARTERA

No.	Requisitos	Tabulación	Total	Porcentaje
1	Solicitud de crédito debidamente llenada y firmada.	//// //// ////	12	100%
2	Presentar los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.	//// //// //	10	83%
3	Los ingresos del solicitante deben ser confiables y encontrarse actualizados.	//// //// //	10	83%
4	Contar con un reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito.	//// //// ////	12	100%
5	Informe de crédito en el que constarán el monto aprobado y demás requisitos que tendrá que cumplir el socio beneficiario.	//// //// ////	12	100%
6	Copia del documento de identificación del deudor y garante.	//// //// //	10	83%
7	Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE de ser el caso.	////	4	33%
8	Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garante.	//// ////	8	67%
9	Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas.	//// //// //	10	83%
	Total		88	81%

Se solicitaron 12 expedientes para realizar la verificación de los requisitos de los cuales se estableció que 81,48% se cumple según lo previsto.

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

No.	Procedimientos	Tabulación	Total	Porcentaje
1	Evaluación y visita a solicitantes.	//// //	8	66.67%
2	Propuesta y recomendación para aprobación de créditos.	//// //	8	66.67%
3	Decisión de aprobación de la solicitud de crédito.	//// //	8	66.67%
4	Seguimiento y recuperación del crédito otorgado	//// //	6	50%
5	Verificar la consistencia y confiabilidad de la información obtenida.	//// //	7	58%
	Total		37	62%

Se verificó el cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito estableciéndose un nivel de cumplimiento del 62%, la principal deficiencia es la no aplicación de las recomendaciones hechas en el proceso de aprobación de un crédito.

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE DESEMBOLSO DE CRÉDITO

No.	Procedimientos	Tabulación	Total	Porcentaje
1	Verificar coincidencia de firmas con las células de identidad.	//// //	8	66.67%
2	Verificar coincidencia en números y letra de cambio y pagaré o en el contrato de crédito.	//// //	7	58%
3	Verificar la coincidencia de información del pagaré o contrato de crédito con información proporcionada en la solicitud de crédito.	//// ////	8	66.67%
4	Verificar firmas en la tabla de amortización.	//// ////	8	66,67%
5	Verificar consistencia de condiciones del crédito, entre la tabla de amortización y el contrato de crédito.	//// //	6	50%
6	Verificar las autoridades de débito, si aplica.	//// ////	8	66.67%
	Total		45	62.50%

Se verificó el cumplimiento del proceso de desembolso de crédito estableciéndose un nivel de cumplimiento del 62.50%, la principal deficiencia es que no se firma la tabla de amortización del crédito.

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

No.	Procedimientos	Tabulación	Total	Porcentaje
1	Para realizar un depósito a plazo fijo, el socio debe tener en su cuenta el valor a registrar en el documento de emisión.	//// //// //	10	100%
2	Podrá emitir depósitos a plazo, exigibles al vencimiento en un periodo no menor a treinta días.	//// //// //	10	100%
3	Por cada depósito a plazo, la cooperativa emitirá un certificado de depósito a nombre del titular de la cuenta.	//// //// //	10	100%
4	El socio cuando invierta en un depósito a plazo, puede designar uno o varios beneficiarios.	//// //// //	10	100%
5	Las personas beneficiarias tendrán derecho al depósito en caso de fallecimiento del titular.	//// //// //	10	100%
6	Los depósitos a plazo fijo estarán sujetos a los montos y plazos establecidos por el Concejo de Administración.	//// //// //	10	100%
7	Cuando la apertura de un depósito a plazo se lo hace con cheque, la emisión del certificado se lo hará solo cuando éste se haya efectivizado.	//// //// //	10	100%

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

8	Para realizar la anulación de un certificado a plazo fijo, el socio deberá presentar una solicitud por escrito.	//// // //	10	100%
9	En caso de que el socio deposite una cantidad igual o mayor a USD 3.000 (tres mil dólares), éste deberá presentar un formulario de declaración de origen de los mismos.	//// // //	10	100%
			90	100%

Se solicitó 10 expedientes de depósitos a plazo fijo, estableciéndose que se cumple con el proceso de captación en un 100%.

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

**VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA
VENCIDA**

No.	Procedimientos	Tabulación	Total	Porcentaje
1	Llamadas telefónicas	//// /	5	100%
2	Visitas específicas	//// /	5	100%
3	Correo electrónico		0	0%
4	Mensaje de texto	///	3	60%
5	Plan especial de recuperación		0	0%
	Total		13	52%

Se solicitó los registros de cinco procesos de recuperación y en las hojas de los Asesores de crédito se definió que se cumplen con el 52% del proceso fijado por el manual, siendo la principal deficiencia el no contar con un plan especial de recuperación de cartera.

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

HALLAZGO N° 1

Titulo	Incumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito
Condición	Se verificó el cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito estableciéndose un nivel de cumplimiento del 62%, la principal deficiencia es la no aplicación de las recomendaciones hechas en el proceso de aprobación de un crédito.
Criterio	<p><i>Manual de créditos se define lo siguiente:</i></p> <p><i>Etapas en la concesión de créditos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Evaluación y visita a solicitantes</i> • <i>Propuesta y recomendación para la aprobación de créditos</i> • <i>Decisión de aprobación</i> • <i>Seguimiento y recuperación</i>
Causa	No se han realizado evaluaciones al proceso de otorgamiento y en su afán de colocar descuidaron esta norma.
Efecto	Incumplimiento del 38%
Recomendación	Al jefe de crédito: Analizar y evaluar requisitos del manual de crédito para su respectivo otorgamiento o negación de los créditos solicitados.

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

HALLAZGO N° 2

Título	Incumplimiento del proceso de desembolso del crédito
Condición	Se verificó el cumplimiento del proceso de desembolso de crédito estableciéndose un nivel de cumplimiento del 62.50%, la principal deficiencia es que no se firma la tabla de amortización del crédito.
Criterio	<p><i>Manual de créditos se define lo siguiente:</i></p> <p><i>El proceso de desembolso es parte del proceso de crédito, y consiste en la entrega del dinero a la cuenta del socio, para después de pasar por el análisis y la aprobación del mismo. Para efectuar el desembolso se deberá:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Verificar coincidencia de firmas con las células de identidad.</i> • <i>Verificar coincidencia en números y letras en el pagaré o en el contrato de crédito.</i> • <i>Verificar la coincidencia de información del pagaré o contrato de crédito con información proporcionada en la solicitud de crédito.</i> • <i>Verificar firmas en la tabla de amortización.</i> • <i>Verificar consistencia de condiciones del crédito, entre la tabla de amortización y el contrato de crédito.</i> • <i>Verificar las autoridades de débito, si aplica.</i>
Causa	No se han realizado evaluaciones para establecer el cumplimiento del proceso de desembolso que se desarrolla en la Cooperativa.
Efecto	Incumplimiento del 37.50%
Recomendación	Al Jefe de Crédito: Al momento de realizar el desembolso revisar que todos los documentos se encuentren debidamente firmados y revisar si la firma coincide con lo de la cedula.

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

HALLAZGO N° 3

Título	Incumplimiento del proceso de recuperación de cartera
Condición	. Se solicitó los registros de cinco procesos de recuperación y en las hojas de los Asesores de crédito se definió que se cumplen con el 52% del proceso fijado por el manual, siendo la principal deficiencia el no contar con un plan especial de recuperación de cartera.
Criterio	<i>Manual de créditos se define lo siguiente: El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello deberán contar con un plan de recuperación establecido por el Gerente y Jefe de Créditos que incluya llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico, mensajes de texto entre otros. Es importante anotar que el seguimiento tiene como propósito principal la recuperación de lo adeudado, sin embargo, es responsabilidad del funcionario del crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado</i>
Causa	No se han realizado el plan de recuperación por parte del Gerente.
Efecto	Incumplimiento del 48%
Recomendación	Al Gerente: se le recomienda disponer al jefe de crédito de exigir a los asesores de crédito el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera desde la primera etapa para evitar llegar al punto definido.

<p align="center">“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”</p>	
--	--

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado	Fecha
1	Emite el informe final de auditoria	CR.01	EM	

Elaborado por: EM	Fecha: 12/10/2016
Supervisado por: AC/SA	Fecha: 19/01/2017

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

RESULTADOS FINALES

Título: Incumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito

Condición

Se verificó el cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito estableciéndose un nivel del 62%, la principal deficiencia es la no aplicación de las recomendaciones hechas en el proceso de aprobación de un crédito.

Criterio

Manual de créditos se define lo siguiente:

Etapas en la concesión de créditos

- Evaluación y visita a solicitantes
- Propuesta y recomendación para la aprobación de créditos
- Decisión de aprobación
- Seguimiento y recuperación

Causa

No se han realizado evaluaciones al proceso de otorgamiento y en su afán de colocar descuidaron esta norma.

Efecto

Incumplimiento del 38%

Recomendación

Al jefe de crédito: Analizar y evaluar requisitos del manual de crédito para su respectivo otorgamiento o negación de los créditos solicitados.

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhummy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
--	--

Título: Incumplimiento del proceso de desembolso del crédito

Condición

Se verificó el cumplimiento del proceso de desembolso de crédito estableciéndose un nivel del 62.50%, la principal deficiencia es que no se firma la tabla de amortización del crédito.

Criterio

Manual de créditos se define lo siguiente:

El proceso de desembolso es parte del proceso de crédito, y consiste en la entrega del dinero a la cuenta del socio, para después de pasar por el análisis y la aprobación del mismo. Para efectuar el desembolso se deberá:

- Verificar coincidencia de firmas con las células de identidad.
- Verificar coincidencia en números y letras en el pagaré o en el contrato de crédito.
- Verificar la coincidencia de información del pagaré o contrato de crédito con información proporcionada en la solicitud de crédito.
- Verificar firmas en la tabla de amortización.
- Verificar consistencia de condiciones del crédito, entre la tabla de amortización y el contrato de crédito.
- Verificar las autoridades de débito, si aplica.

Causa

No se han realizado evaluaciones para establecer el cumplimiento del proceso de desembolso que se desarrolla en la Cooperativa.

Efecto

Incumplimiento del 37.50%

“Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhumy Wara” de la Ciudad de Pelileo, Provincia de Tungurahua, Período 2015”	
---	--

Título: Incumplimiento del proceso de recuperación de cartera

Condición

Se solicitó los registros de cinco carpetas de los procesos de recuperación de cartera de crédito y se definió que se cumplen con el 52% del proceso fijado por el manual, siendo la principal deficiencia el no contar con un plan especial de recuperación de cartera.

Criterio

Manual de créditos se define lo siguiente:

El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello deberán contar con un plan de recuperación establecido por el Gerente y Jefe de Créditos que incluya llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico, mensajes de texto entre otros. Es importante anotar que el seguimiento tiene como propósito principal la recuperación de lo adeudado, sin embargo, es responsabilidad del funcionario del crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado

Causa

No se han realizado el plan de recuperación por parte del Gerente.

Efecto

Incumplimiento del 48%

Recomendación

Al Gerente: se le recomienda disponer al jefe de crédito de exigir a los asesores de crédito el cumplimiento del proceso de recuperación de cartera desde la primera etapa para evitar llegar al punto definido.

Atentamente

Edwin Masaquiza

Auditor

CONCLUSIONES

El presente trabajo de titulación al finalizar se estableció las siguientes conclusiones y recomendaciones que aportan al mejoramiento empresarial:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, ubicada en la ciudad de Pelileo, no cuenta con una normativa desde su creación ya que eso ayudaría a regularizar los procesos claves de la entidad, fijar aspectos esenciales de control y los responsables de cada uno de ellos, esto desembocó en el incumplimiento de los mismos, y esto se refleja en el alto porcentaje de cartera vencida.
- El personal no ha sido objetivo de capacitaciones sobre la aplicación de los procesos principalmente de los esenciales, como son otorgamiento de créditos, recuperación de cartera y captación de inversiones, otro efecto relacionado es la no presentación de los requisitos para respaldar cada uno de ellos.
- Se estableció adicionalmente que no cuenta con un código de ética, un plan de mitigación de riesgo y evaluaciones permanentes a los procesos y al desempeño del personal con la finalidad de aplicar medidas correctivas a tiempo,

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al representante legal de la cooperativa de ahorro y crédito Rhumy Wara, aplicar la normativa interna de la organización con la finalidad de que se legalicen los procesos, en caso de no realizar el proceso correctamente se deben aplicar sanciones al personal responsable de la misma.
- Realizar un plan de capacitación al personal enfocado al cumplimiento de las metas y funciones de cada uno de los empleados, posteriormente se deberá proceder a una evaluación para conocer el impacto de la capacitación en la eficiencia de los procesos.
- Elaborar un código de ética, un plan de mitigación de riesgo y evaluaciones permanentes a los procesos y al desempeño del personal, proceder a la socialización y la aplicación de estos instrumentos ideales para mejorar el rendimiento del personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Maldonado, M. (2011) Auditoria de Gestion, 4ª ed. Quito: Abya Yala.
- Aviles, C. V. (2010). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Ecuador: Sur Editores.
- Franklin E, BE. (2007). *Auditoría Administrativa: gestión estratégica del cambio*, 1ª ed. Mexico: Ecoe Ediciones.
- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría Integral normas y procedimientos*, 2ª ed. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Cardozo, H. (2008). *Auditoría del sector solidario: aplicación de normas internacionales*, Bogota:Ecoe Ediciones.
- Contraloria General del EstadoGE. (2012). *Guía Metodológica para Auditoría de Gestión*. Quito: CGE
- Contraloria General del Estado. (2002). *Manual de Auditoría Financiera*. Quito: CGE
- Contraloría General del Estado. (2003). *Manual de auditoria de gestión*. Quito: CGE
- De La Peña, A. (2009). *Auditoría Un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. lima: IICO.
- Estupiñan Gaitan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Gorocica, J. M. (2004). *Manual Practico de Auditoria*. Madrid: Deusto.
- Lara, M. I. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable* . Madrid: Dykinson.
- Munch, E. A. (2009). *Metodos y Tecnicas de Investigacion*. Mexico: Trillas.
- Madariaga, J. M. (2004). *Manual Practico de Auditoria*. Madrid: Duestro.
- Mantilla, S. (2012). *Control Interno Informe Coso*.Bogota: Ecoe Ediciones.
- Martinez, A. G. (1982). *Lecciones de Investigacion*. Quito:Ecoe Ediciones.
- Martinez, R. B. (s.f.). *La Evaluacion de la Accion y de las Politicas Publicas*. Madrid: Diaz de santos.
- Quevedo, J. (2005). *Auditoría de los estados financieros*. México:
- AmadorSotomayor, A. (2012). *Auditoría Administrativa*. Mexico: Mc Graww-Hill
- Zambrano, A. (2006). *Planificación Estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Caracas: UCAB.

ANEXOS





Micro Crédito



- *Para capital de trabajo*
- *Adquisición de mercaderías*
- *Para incrementar su negocio*



¡Solicite su microcrédito!
Facil y rápido



Certificados de Depósitos a

PLAZO FIJO

...con tasas de intereses atractivas...



 **RHUMY WARA**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

*“ Comprometidos
con la **SEGURIDAD**
de su **DINERO**”*





RHUMY WARA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
cada día somos más



www.rhummywaraonline.com

PELILEO - SALASAKA - QUERO - SALCEDO - GALÁPA