



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO MIGRANTES DEL ECUADOR, DE LA CIUDAD DE AMBATO,
PROVINCIA DE TUNGURAHUA PARA EL PERÍODO 2021**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría.

Autor: Supe Palate Nelly Karina

Tutor: Ing. Juan Salazar Mera

AMBATO – ECUADOR

2023

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN

Yo, Nelly Karina Supe Palate, declaro ser autora del Trabajo de Investigación con el nombre **“AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MIGRANTES DEL ECUADOR DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA PARA EL PERIODO 2021”**, como requisito para optar al grado de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios de RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitare la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se debería firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato a los 15 Días del mes de Marzo del 2023, firmo conforme:

Autor: Supe Palate Nelly Karina

Firma:



Número de Cédula: 1804322533

Dirección: Tungurahua, Ambato, Izamba.

Correo Electrónico: karinasupe.007@gmail.com

Teléfono: 0984911606

APROBACIÓN DE TUTOR

En calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PERÍODO 2021” presentado por NELLY KARINA SUPE PALATE para obtener el Título de Lic. CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

CERTIFICADO

Dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas la partes y considero que reúne los requisitos, y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe .

Ambato, 28 de Febrero del 2023

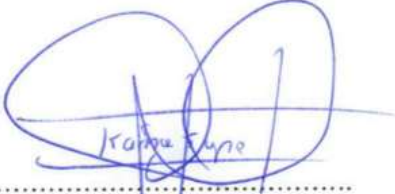


Ing. Juan Eduardo Salazar Mera

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo al obtener el título de Licenciada de la carrera de Contabilidad y Auditoría, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 15 de Marzo del 2023



.....
Supe Palate Nelly Karina

C.C:1804322533

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA PARA EL PERÍODO 2021”**, previo a la obtención del Título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 15 de Marzo de 2023



Ing. Christopher Neptali Lopez Samaniego

LECTOR



Dra. Silvia Lorena Llamuca Perez

LECTOR

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación
quiero dedicarle a Dios por
darme fuerzas en este camino
que no ha sido nada fácil pero
no fue imposible, la cual me
ha permitido cumplir uno de
mis sueños más anhelados.

A mis ángeles Teresita y
Ariana que desde el cielo me
han bendecido y que le estoy
cumpliendo la promesa de que
nunca me voy a dar por
vencida.

A mi esposo Iván y al amor
de mi vida mi hija Ariannita
que estuvieron dándome
fuerzas con su presencia, con
sus consejos, que me
levantaban cuando ya me daba
por vencida, por su apoyo y
por confiar en mí.

A mis padres y hermanas y a
mi hermano que siempre
estuvieron preguntando por mí
y por el apoyo incondicional
que me brindaron en su
momento.

Nelly Karina Supe Palate

AGRADECIMIENTO

Agradezco de corazón a Dios y a San Isidro Labrador, por mantener a toda mi familia con salud y vida y por guiar mi camino en esta etapa de mi vida.

A la Universidad Tecnológica Indoamérica por permitir ser parte de esta prestigiosa institución, y apoyarme en todas las dificultades que se ha presentado a lo largo de mi carrera y que me han ayudado a cumplir uno de mis más grandes sueños.

Al igual agradezco a mis profesores por apoyarme desde el primer día que llegue a esta prestigiosa institución y guiarme toda la vida estudiantil, especialmente a mi tutor de tesis el Dr. Juan Salazar, por brindarme su apoyo, paciencia y entrega de conocimientos.

Por último mi agradecimiento eterno a la Cooperativa Migrantes de Ecuador quienes me brindaron su colaboración y su confianza al ayudarme con la información requerida.

Gracias

INDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
APROBACIÓN DE TUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA	vi
INDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE IMÁGENES	xii
INDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. Investigación Preliminar	3
1.1 Antecedentes	3
1.2 Misión.....	10
1.3 Visión.....	10

1.4	Objetivos Institucionales.....	10
1.5	Políticas.....	11
1.6	Estructura organizacional.....	17
1.7	Recursos Organizacionales	21
1.8	Humanos	21
1.9	Materiales.....	22
1.10	Financieros	23
1.11	Sistemas de Información.....	24
1.12	Administrativo	26
1.13	Sistemas de comunicación internos y externos (memos, cartas, oficios,) 26	
1.14	Contable Descripción del paquete contable por módulos.....	27
CAPÍTULO II		30
2.1	Proyecto de auditoría	30
2.2	Naturaleza:	30
2.4	Alcance:	31
2.5	Objetivos	32
2.6	Estrategias:	32
2.7	Justificación	33
2.8	Acciones.....	33
2.9	Recursos	34

2.10 Costo	35
2.11 Cronograma.....	35
Programas de trabajo.....	37
2.12 Equipo de trabajo	39
2.13 Materiales a utilizar.....	40
2.14 Tipos de papeles de trabajo	40
2.15 Índice de Auditoría.....	41
2.16 Diagrama de flujo de Auditoría de Gestión	43
CAPÍTULO III.....	47
3.1 Principales hallazgos.....	47
3.1.1 Planeación	47
3.1.2 Organización	51
3.1.3 Dirección.....	54
3.1.4 Control.....	56
3.2 Recolección de información.....	78
CAPÍTULO IV.....	97
INFORME DE AUDITORÍA	97
4.1 Desviaciones significativas	97
4.2 Conclusiones	103
4.2.1 Adjuntar papeles de trabajo.....	103
CAPÍTULO V	115

SEGUIMIENTO	115
BIBLIOGRAFÍA.....	120
ANEXOS.....	122

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Organigrama Interfaz del sistema de información.....	24
Imagen 2: Módulos existentes en el sistema	25
Imagen 3: Atención al Cliente.....	25
Imagen 4: Modulo de cajas	25
Imagen 5: Modulo de Inversiones	26

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Estructural.....	18
Figura 2: Organigrama funcional	19
Figura 3: Organigrama Posicional	20

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Crédito micromigrantes	5
Tabla 2: Supérate mujer	6
Tabla 3: Migrantes agropecuario	7
Tabla 4: Dirección Corporativa de la Cooperativa	21
Tabla 5: Consejo de Vigilancia de la Cooperativa.....	22
Tabla 6: Ejecutivo de la Cooperativa	22
Tabla 7: Financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito “Migrantes del Ecuador”.....	24
Tabla 8: Recursos utilizados para la realización de actividades	34
Tabla 9: Presupuesto	35
Tabla 10: Cronograma de actividades.....	36
Tabla 11: Programa fase preliminar.....	37
Tabla 12: Programa de trabajo planificación específica	38
Tabla 13: Programa de trabajo informe de auditoria	39
Tabla 14: Equipo de trabajo	40
Tabla 15: Índice de Auditoria	41
Tabla 16: Cuadro Resumen de Indicadores	73
Tabla 17: Programa de capacitación	113
Tabla 18: Plan de seguimiento	116

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CREDITO MIGRANTES DEL ECUADOR, DE LA CIUDAD DE AMBATO,
PROVINCIA DE TUNGURAHUA PARA EL PERÍODO 2021”

AUTORA: Supe Palate Nelly Karina

TUTOR: Ing. Juan Salazar Mera

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto titulado “Auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador” Ltda. de la ciudad de Ambato provincia Tungurahua para el periodo 2021 tiene como objetivo ejecutar un estudio de control interno en las siguientes áreas: gerencia, contadora general, jefe de negocios, oficial de cumplimiento y sistemas. Para su desarrollo se aplicó la metodología de las Fases de la Auditoría de Gestión que son: Conocimiento preliminar, Planificación, Ejecución, Comunicación de resultados. Se elaboró un análisis introductorio para un mejor conocimiento de la institución, se presentó un análisis de los factores internos, externos y procesos en la matriz de la visión sistémica y estratégica. En la ejecución de la auditoría de gestión se desarrolló papeles de trabajo los cuales cuentan con cuadros con información de la evidencia conseguida, en su mayoría se aplicaron la técnica verbal y de observación con esto se ejecutó la verificación del nivel de eficiencia y eficacia con el que se trabaja mediante la aplicación de indicadores de gestión. Para finalizar se emitió un informe donde se expresa conclusiones y recomendaciones para cada uno de los hallazgos.

PALABRAS DESCRIPTORAS: Auditoría de gestión, institución financiera, informe de auditoría, control interno.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

THEME: "MANAGEMENT AUDIT OF MIGRANTS OF ECUADOR SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE, OF THE CITY OF AMBATO, PROVINCE OF TUNGURAHUA FOR THE PERIOD 2021"

AUTHOR: Nelly Karina Supe Palate

TUTOR: Ing. Juan Salazar Mera

ABSTRACT

This research "Management audit at 'Migrantes del Ecuador' credit union, of the city of Ambato, province of Tungurahua, in 2021, aims to carry out an internal control study in the following areas: management, accounting general, business manager, compliance and systems officer. For its development, the methodology of the management audit phases was applied, which are: Preliminary knowledge, planning, Implementation, and results socialization. An introductory analysis was developed for better expertise of the institution, and an analysis of internal and external factors and processes in the systemic and strategic vision matrix was presented. In the management audit implementation, data was developed which have tables with information on the obtained evidence, mostly the verbal and observation technique was applied with this, and the level of efficiency verification and effectiveness was employed with the works through the application of management indicators. Finally, a report was issued where conclusions and recommendations are shown for each of the findings that were reflected with an unfavorable gap for the development of the levels of effectiveness, efficiency, and effectiveness of institutional processes

KEYWORDS: audit report, internal control, financial institution

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador de la provincia de Tungurahua, periodo 2021 está orientada a revisar los recursos y la estructura organizativa de la cooperativa, así como la forma en que su uso contribuye a un cierto nivel de rentabilidad, se evalúan mediante una metodología denominada auditoría de gestión.

Actualmente, las auditorías ayudan a las empresas a mantener el control, evaluar y verificar los datos administrativos y financieros. Estas auditorías pueden ser completas o parciales, con el objetivo de mejorar las operaciones y funciones de una organización.

Ante lo indicado se puede determinar que el estudio cuenta con cinco capítulos los cuales se detallan a continuación:

CAPÍTULO I: Investigación preliminar: En esta etapa se procede a realizar la investigación exploratoria o estudio de mercado, y permitió determinar las necesidades de investigación para evitar errores y encontrar soluciones viables a los problemas que puedan surgir.

CAPÍTULO II: Proyecto de Auditoria: En este capítulo se detalla todo lo que concierne a la auditoria de gestión como; naturaleza, alcance, objetivos, estrategias, justificación, acciones, recursos, costos de aplicación y cronograma de actividades.

CAPÍTULO III: Principales hallazgos: En este capítulo se realizó la ejecución de una auditoría de gestión, donde se recopiló y evaluó de manera objetiva el marco de control interno, así como el cumplimiento de las leyes aplicables, lo que brindará datos específicos para que la institución consolide la mejora continua.

CAPÍTULO IV: Informe de Auditoría: En la emisión del informe de auditoría se presentó los principales hallazgos juntamente con sus recomendaciones, lo cual permitirá dar acciones correctivas.

CAPÍTULO V: Seguimiento: En este capítulo se detalla las diferentes recomendaciones dadas en el informe con fechas tentativas de aplicación.

CAPÍTULO I

1. Investigación Preliminar

1.1 Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador está legalmente ubicada en el centro de Ambato en las calles 12 de Noviembre y Ayllon, el foco principal está en la prestación de servicios financieros, tratando de brindar a los socios las mejores soluciones, tanto en términos crediticios como brindándoles tasas de interés satisfactorias, para que puedan cumplir todos sus sueños, ya que dichos socios confían en nuestros servicios como cooperativa.

Nace hace 13 años con el sueño de diez jóvenes hermanos y familiares donde el principal objetivo era el de crear una cooperativa que ayude a la familia ambateña que tuvieron que trasladar y buscar un nuevo sueño extranjero, cuando el Ecuador sufrió un terrible feriado bancario en el año 1999 – 2000. Dichos jóvenes solo pensaron que, al poner una Institución Financiera, serian el apoyo y sustento económico al sector campesino y urbano marginal, en ese entonces el numero de 7 accionistas ecuatorianos, y 7 accionistas que en ese momento migraron a España, de donde aportaban económicamente, y con su conocimiento para llevar a cabo su finalidad el de ayudar a más familias que lo necesitan, y cumplir con su objetivo planteado.

Ahora la Cooperativa se encuentra controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaridad (SEPS) mediante Resolución ROEPS No. SEPS-ROEPS-2013-001944, de 04 de Junio de 2013, y apoyando a más de diez mil socios

en la ciudad de Ambato con su oficina Matriz y su Agencia en el Mercado Mayorista de la misma ciudad.

En la actualidad la cooperativa cuenta con 5107 socios, y cuenta con un capital de \$ 1,136,502.73 dólares americanos, con el fin de contribuir con los asociados la institución día a día a implementado la prestación de servicios tales como;

Ahorros

- **Ahorro Fácil**

Requisitos:

- Apertura de Cuenta \$ 5.00
- Legalizar el Contrato de Ahorro
- Copias de Cédulas y pago Servicio Básico

- **Ahorro Programado**

Requisitos:

- Cuenta Normal de Ahorro
- Legalizar el Contrato de Ahorro Programado
- Monto mínimo de ahorro mensual \$ 10.00
- Tasa Preferencial

Créditos:

- **Micromigrantes**

Las pequeñas empresas dedicadas a actividades lucrativas, comerciales o relacionadas con servicios son elegibles para este crédito. Una de las formas más efectivas de incluir a la población excluida del sistema financiero es a través del microcrédito.

Tabla 1:

Crédito micro migrantes

MICROMIGRANTES	
CARACTERÍSTICAS:	<ul style="list-style-type: none">• Para la compra de bienes, insumos y materias primas, son elegibles para este crédito los comerciantes medianos y grandes garantiza la liquidez de la empresa y la continuidad de las operaciones cuando el socio las necesita.
BENEFICIOS:	<ul style="list-style-type: none">• Crédito rápido en 48 horas
SOCIOS META:	<ul style="list-style-type: none">• Socios colaboradores que realizan actividades microempresariales oficiales.
DESTINOS:	<ul style="list-style-type: none">• La compra de bienes.• Compra de materias primas e insumos.
MONTO DEL CRÉDITO:	<ul style="list-style-type: none">• Hasta 10.000 usd
FORMA DE PAGO:	<ul style="list-style-type: none">• El dinero utilizado para pagarlo proviene de los ingresos de la empresa comercial que necesita financiamiento.• Se requieren pagos mensuales y se cargan intereses sobre el saldo pendiente de la deuda de acuerdo con el calendario de pagos acordado en la tabla de amortización.• El plazo máximo es de hasta 24 meses.• Pago cuota fija o sobre saldos
APALANCAMIENTO:	<ul style="list-style-type: none">• Sin apalancamiento
TASA INTERES:	<ul style="list-style-type: none">• Tasa 20% anual TEA: 21.94% anual
REQUISITOS:	<ul style="list-style-type: none">• Copia de cédula socio y conyugue (socio/garante)• Carta de algún servicio básico (socio/garante)• Documento que acredite la actividad comercial. (socio/garante)• Documento de propiedad de su vivienda. (socio/garante)• Ser socios A1 o A2

	<ul style="list-style-type: none"> • Máximo de tres operaciones directas e indirectas que se registren en el buró de crédito.
GARANTÍAS:	<ul style="list-style-type: none"> • Promesa personal que demuestre estabilidad financiera.

Nota: Migrantes del Ecuador (2023)

- **Supérate Mujer**

Tabla 2:

Supérate mujer

CRÉDITO SUPERATE MUJER	
CARACTERÍSTICAS:	<ul style="list-style-type: none"> • Compre o reemplace equipos para todas las propietarias y empleadas de empresas para aumentar su capital de trabajo.
BENEFICIOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito rápido en 48 horas
SOCIOS META:	<ul style="list-style-type: none"> • Un socio comercial que lleva a cabo actividades oficiales de microempresas.
DESTINOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Volver a comprar el producto • Compra de insumos y materiales. • Compra o renovación de una máquina.
MONTO DEL CRÉDITO:	<ul style="list-style-type: none"> • Hasta 5.000 usd
FORMA DE PAGO:	<ul style="list-style-type: none"> • Se paga con los ingresos generados por la venta de la actividad económica financiada. • Los pagos se realizan mensualmente y los intereses se calculan sobre el saldo de capital de acuerdo al cronograma de pagos pactado en el Cronograma de Amortización. • El plazo máximo es de hasta 18 meses. • Pago cuota fija o sobre saldos
APALANCAMIENTO:	<ul style="list-style-type: none"> • Sin apalancamiento
TASA INTERES:	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa 20% anual TEA: 21.94% anual
REQUISITOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula socio y conyugue (socio/garante)

-
- Carta de algún servicio básico (socio/garante)
 - Documento que acredite la actividad comercial. (socio/garante)
 - Documento de propiedad de su vivienda. (socio/garante)
 - Ser socios A1 o A2
 - Los burós de crédito registran hasta tres transacciones directas e indirectas.

GARANTÍAS:

- Garantía personal que demuestre solvencia económica.
- Debe cumplir con los requisitos enumerados en la sección de requisitos de este archivo.

Nota: Migrantes del Ecuador (2023)

- **Migrante Agropecuario**

El préstamo está destinado a satisfacer necesidades de financiamiento a corto, mediano y largo plazo en diversas etapas de la producción, procesamiento y comercialización de productos agrícolas.

Tabla 3:

Migrantes agropecuario

CRÉDITO MIGRANTE AGROPECUARIO

CARACTERÍSTICAS: • El préstamo está destinado a satisfacer necesidades de financiamiento a corto, mediano y largo plazo en diversas etapas de la producción, procesamiento y comercialización de productos agrícolas.

BENEFICIOS: • Crédito rápido en 48 horas

SOCIOS META: • Socios que realicen actividades agrícolas y pecuarias.

DESTINOS: • Siembra, cosecha
• Compra de insumos y semillas
• Crianza de animales.

MONTO DEL CRÉDITO: • Hasta 10.000 usd

FORMA DE PAGO:	<ul style="list-style-type: none"> • El dinero utilizado para pagarlo proviene de los ingresos de la empresa comercial que necesita financiamiento. • Se cargan intereses sobre el saldo insoluto de la deuda de acuerdo con el calendario de pagos establecido en la tabla de amortización, y los pagos se realizarán de acuerdo con las épocas de cosecha o cría. • El plazo máximo es de hasta 36 meses. • Pago cuota fija o sobre saldos
APALANCAMIENTO:	<ul style="list-style-type: none"> • Sin apalancamiento
TASA INTERES:	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa 20% anual TEA: 21.94% anual
REQUISITOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula socio y conyugue (socio/garante) • Carta de algún servicio básico (socio/garante) • Documento que acredite la actividad comercial. (socio/garante) • Documento de propiedad de su vivienda. (socio/garante) • Ser socios A1 o A2 • Poseer un máximo de tres operaciones directas e indirectas registradas en buró de crédito.
GARANTÍAS:	<ul style="list-style-type: none"> • Garantía personal que demuestre solvencia económica.

Nota: Migrantes del Ecuador (2023)

- **Credi Check**

Ofreciendo la dedicación y seriedad que usted requiere con más de diez años de experiencia en el mercado. Te ofrecemos un servicio de máxima profesionalidad y transparencia, a la vez que te damos solución a tus problemas económicos y te ayudamos en el desarrollo de tus proyectos individuales.

Requisitos

- Apertura de cuenta

- Cédula, Papeleta de Votación
- Planilla de servicio básico (agua, luz o teléfono).
 - Certificado Bancario.

Credi Consumo

El crédito al consumo se utiliza para pagar bienes y servicios. Es decir, para gastos rutinarios del hogar como la compra de un automóvil, muebles, viajes y cualquier otro costo adicional o imprevisto (Ecuador, 2022).

Requisitos

- Apertura de cuenta
- Cédula, Papeleta de Votación
- Planilla de servicio básico (agua, luz o teléfono).
- Rol de Pagos (Ecuador, 2022)

Créditos en Línea

Inversiones

A lo largo de los años, la cooperativa ha ido creciendo a la satisfacción de los fundadores y socios, lo que poco a poco demuestra que se ha llegado al número adecuado de socios. La institución es altamente competitiva, pero las agencias deben buscar las mejores oportunidades que reflejen el trabajo de sus empleados (Ecuador, 2022).

1.2 Misión

Nuestra misión es llegar a ser líderes en el mercado competente, con la capacidad de responder con calidad a los más exigentes socios y clientes de manera rápida y oportuna ofreciendo excelente servicio al cliente (Ecuador, 2022).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador tiene establecida su misión de la siguiente manera:

“Generamos inclusión financiera ágil, oportuna y segura”.

1.3 Visión

La visión comprende todo aquello que la empresa quiere lograr a largo plazo, es decir, “el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”(Fernandez, 2018).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador establece su visión de la siguiente manera:

“Seguimos solventes y seguros con una filosofía de progreso”.

1.4 Objetivos Institucionales

El objetivo más amplio es lo que cada agencia debe lograr en términos de su objetivo final, una estrategia que se puede lograr mediante el desarrollo de todas las fases de un plan estratégico que refleje el trabajo en equipo entre todos los fundadores y empleados y socios de la agencia (Euroinnova, 2004/2022).

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador” ha definido como principales objetivos:

- Ofrecer un excelente servicio al cliente con variedad de productos financieros.
- Sobresalir ante la competencia para obtener mayor productividad.
- Crear estrategias con el fin de aumentar el índice de productividad y así mismo tratar de generar crecimiento y rentabilidad.
- Obtener un catálogo amplio en productos financieros con el fin de manejar eficientemente los gustos de los socios y clientes.

1.5 Políticas

Las políticas son actividades, programas y planes de acción que guían a toda la organización para llegar a todos los grupos de interés (clientes, empleados, gobierno, sociedad... financieros, comerciales, operaciones), por área geográfica o área profesional (subcontratistas, capacitación), por control unidad (Fernandez, 2018).

Las políticas que maneja la cooperativa Migrantes del Ecuador son:

TIPO DE CLIENTE

La Cooperativa podrá aperturar a personas naturales y jurídicas residentes y no residentes en el país, siempre que cumplan los requisitos establecidos por la Cooperativa.

REQUISITOS PERSONA NATURAL

- Original y copia de la cedula de identidad
- En el caso de extranjeros, el original del pasaporte, con el tiempo de permanencia en el país de mínimo 6 meses.
- Original y copia de la papeleta de votación, de ser el caso.
- Copia de una planilla de servicio básico actualizada.
- Solicitud de apertura de cuenta (Cooperativa Migrantes del Ecuador, 2023).

PERSONA JURÍDICA

- Copia del RUC actualizado o análogo de inscripción legalmente registrado (dependerá del país en el que se encuentre el inversionista).
- Copias de cédulas o pasaportes y papeletas de votación (de ser el caso), de los Representantes Legales o Apoderados
- Copias de nombramientos de los Representantes Legales.
- Copias de estatutos o escrituras de constitución legalmente registrados.
- Copia del certificado de cumplimiento de obligaciones emitidas por el Ente de Control respectivo, de ser el caso.
- Registro de firmas autorizadas y copias de documentos de identidad de los firmantes.
- Copia del último pago del impuesto a la renta.
- Balances auditados del último año, de ser el caso.
- Estados financieros actualizados.
- Carta dirigida a la Cooperativa, donde consten las condiciones de apertura, debidamente firmada por el Representante Legal o Apoderado Especial.

- Solicitud de apertura de cuenta (Cooperativa Migrantes del Ecuador, 2023).

Apertura

La Cooperativa podrá proceder a la cancelación de cualquier titular de un certificado de depósito o cuenta de ahorro que haya sido abierta en cuenta conjunta con la conjunción “o” con su firma.

La Cooperativa sólo podrá proceder a la cancelación de un certificado de depósito a plazo o cuenta de ahorro que haya sido abierta en cuenta conjunta con la conjunción “y” con las firmas de los dos titulares de dicho documento. (Ecuador, 2022).

Cancelación

Para la cancelación del certificado de depósito a plazo o cuenta de ahorro, el egreso o cheque, serán emitidos únicamente a nombre del titular o cotitular del mismo.

Por ningún concepto se cancelará o liquidará un certificado de captaciones a plazo o cuenta de ahorro, sin que no se entregue el documento original.

En el caso de los depósitos a plazo, si por cualquier motivo no se pudo contactar al cliente y éste (beneficiario) no se acerca a cobrar el día del vencimiento el certificado, no se efectuará el retiro hasta que el cliente se acerque con el certificado original al área de Captaciones, la cual negociará con el cliente para su renovación o autorización de cancelación total (Ecuador, 2022)

Los depósitos a plazo, tal como los define el Código Orgánico Monetario y Financiero, son obligaciones financieras libremente pactadas que vencen al término de un plazo no menor de treinta días. No existe compromiso por parte de la Cooperativa de realizar la precancelación de estos certificados. En el caso de que un cliente solicite la cancelación anticipada, la Gerencia General analizará cada situación, reservándose la Cooperativa, el derecho de aceptar o negar la propuesta de cancelación anticipada (Cooperativa Migrantes del Ecuador, 2023).

ESTRUCTURA ORGANIZACIÓN POLÍTICAS PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS

Las pautas, reglas, expectativas y procesos internos que la cooperativa ha establecido para prevenir el lavado de dinero definen cómo deben actuar sus empleados y otorgan a los gerentes la autoridad para tomar medidas para evitar que la institución sea utilizada para el lavado de dinero. Las políticas, que tienen por objeto evitar que la Institución sea utilizada por organizaciones criminales para movilizar y encubrir dineros de actividades ilícitas, serán debidamente aprobadas por la Junta Directiva y con base en las disposiciones legales vigentes, recomendaciones de los organismos de control y mejores prácticas (Cooperativa Migrantes del Ecuador, 2023).

Políticas para la aplicación de conozca a la contraparte socio o cliente

a. La cooperativa debe especificar políticas que permitan recopilar datos teniendo en cuenta los tres componentes de identificación, acreditación y verificación al inicio de la relación comercial con los socios.

b. El componente de identificación de la cooperativa deberá tener en cuenta los datos mínimos que deben ser recabados de acuerdo con la normativa vigente para la inclusión de datos en formularios destinados a conocer el perfil socioeconómico y financiero de la contraparte socia cliente.

c. La Cooperativa contará, como mínimo, con la documentación requerida por la normativa vigente para sustentar la información proporcionada por las distintas contrapartes para el componente de acreditación.

d. La Cooperativa establecerá un procedimiento para la permanencia de los afiliados en listas de control con una periodicidad de un (1) año, en el que se establezca el tratamiento que deberá aplicarse en cada caso, es decir, cuando se trate de una persona políticamente expuesta o coincidentemente en la lista de verificación.

e. Los datos, información y documentación de soporte deben ser verificados por los colaboradores que gestionan las relaciones comerciales con los socios antes de ser ingresados y actualizados en el sistema de información.

f. Al inicio de la relación comercial, el oficial de negocios debe determinar el perfil del socio (volumen, frecuencia y características de las operaciones).

g. El oficial comercial debe realizar periódicamente un seguimiento transaccional de la asociación general con el socio.

h. Periódicamente, el Área de Negocios deberá evaluar al socio en cuanto a su desempeño económico, resultados, entorno y desvíos del mismo sector productivo.

i. El Oficial de Cumplimiento monitoreará continuamente las transacciones de los socios para determinar rápidamente si existen transacciones inusuales o desviaciones de los perfiles de los socios; para ello se tendrá comunicación directa con todos los Ejecutivos de Negocios.

j. Los ejecutivos de negocios están obligados a enviar la documentación de respaldo dentro de los plazos establecidos por el Oficial de Cumplimiento para validar las señales de advertencia identificadas.

k. Los carteles entregados por la UAFE deben ser guardados por la Cooperativa en un lugar visible y fácil de encontrar dentro de la instalación.
(Ecuador, 2022)

POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DE CONOZCA A LA CONTRAPARTE CORRESPONSAL

a. La Cooperativa deberá especificar en los convenios correspondientes las responsabilidades de las partes en relación con la aplicación de los procedimientos para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación de los delitos, incluido el terrorismo, sin perjuicio de que sigan los que estimen oportunos. Esto es así cuando la Cooperativa mantiene relaciones de corresponsalía o contratos de servicios con empresas de remesas de dinero, sociedades fiduciarias u otras entidades de la economía popular y solidaria.

b. El oficial de cumplimiento debe verificar que las empresas que manejan transferencias de dinero y giros postales cuenten con las licencias y autorizaciones emitidas por el Banco antes de entablar relaciones comerciales con ellas. Estas

entidades son prestadores de servicios auxiliares del sistema financiero nacional que realizan actividades transaccionales (Ecuador, 2022).

1.6 Estructura organizacional

Según Robbins (2010) En su libro Gestión, explica que la división formal del trabajo incluye la planificación organizacional, procedimiento que implica la toma de decisiones sobre seis aspectos cruciales: especialización laboral, departamentalización, cadena de mando, esferas de control, centralización y descentralización y formalización.

La estructura organizacional de la empresa está de la siguiente manera, donde se trabaja de manera correcta en cada departamento con sus diferentes cargos para brindar una mejor relación entre los empleados

Figura 1:

Organigrama Estructural

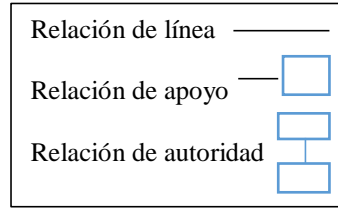
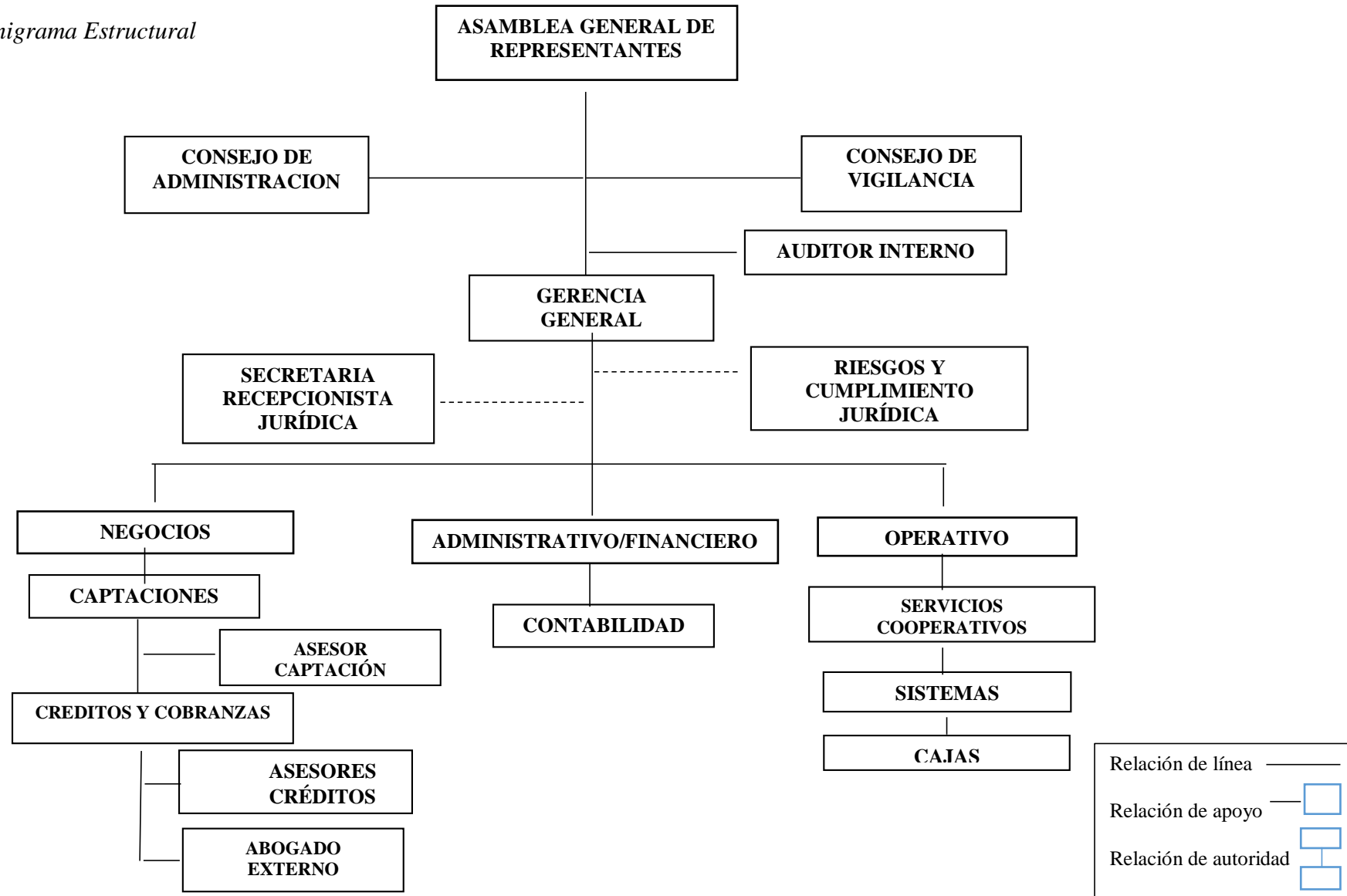


Figura 2:
Organigrama funcional

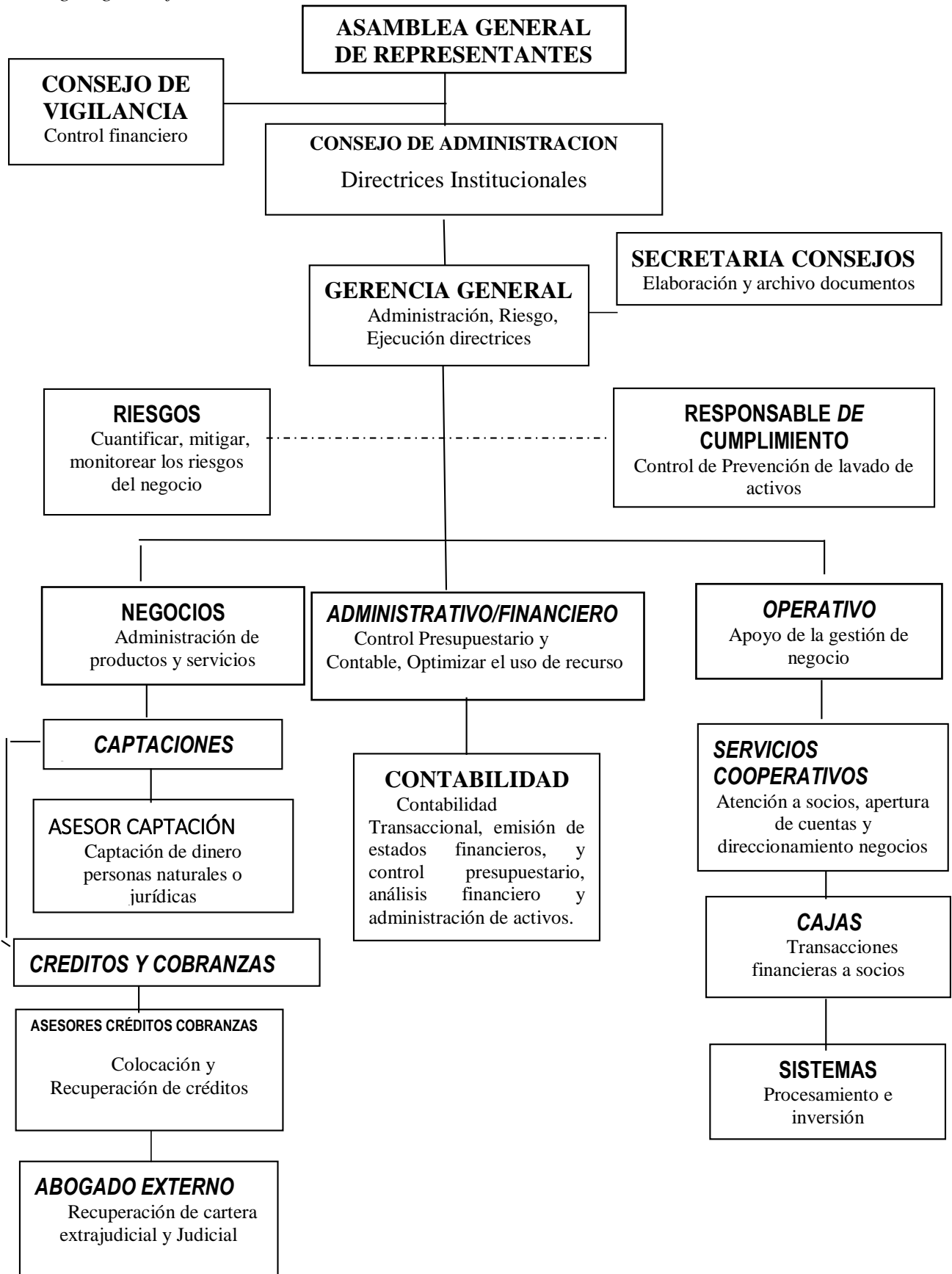
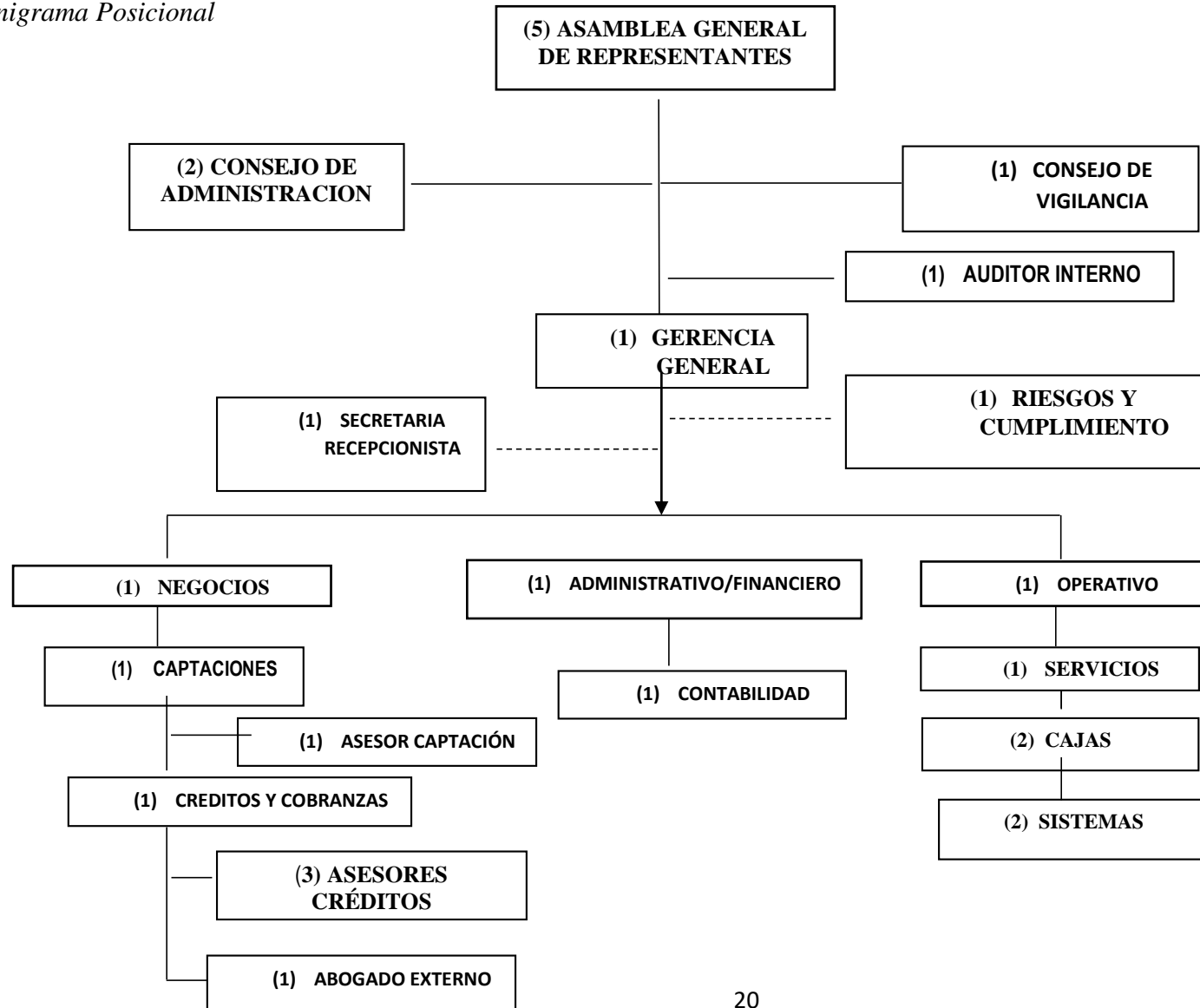


Figura 3:

Organigrama Posicional



1.7 Recursos Organizacionales

Las organizaciones sirven como puntos de convergencia para una gran cantidad de factores relacionados con la producción, sirviendo como centros para el uso eficiente y efectivo de los recursos de producción. La naturaleza, el capital y el trabajo son tradicionalmente los tres factores de producción que se tienen en cuenta en cualquier proceso de producción. Los materiales y las materias primas de la naturaleza se utilizan para crear bienes y servicios. La disponibilidad de capital hace posible pagar la adquisición de mano de obra así como la compra de materias primas y otras necesidades. El trabajo es la intervención física o humana en una sustancia o materia prima para crear un bien terminado o prestar un servicio (Chiavenato, 2009).

1.8 Humanos

Son las personas que ingresan, permanecen y participan en una organización sin importar su rango o misión. Los recursos humanos se organizan en capas: institucional de la organización (gerencia), intermedia (gerencia y consultoría) y operativa (personal técnico, personal y trabajadores, así como supervisores superiores). Son los únicos recursos vivos y dinámicos de la organización, y también aquellos recursos que determinan cómo utilizar otros recursos de naturaleza inerte y estática. Además, son un recurso cuya tarea es promover el crecimiento y el desarrollo (Chiavenato, 2009).

En la actualidad la empresa tiene treinta empleados divididos de la siguiente manera:

DIRECCIÓN CORPORATIVA

Tabla 4:

Dirección Corporativa de la Cooperativa

Denominación	Nombres y Apellidos
Presidente	José Luis Guamán Guambo
Vicepresidente	Segundo Manuel Maiza Pullupaxi
Secretaria	Mayra Gabriela Toapanta Calapiña

Nota: Elaborado por Karina Supe a partir de la información presentada por la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador”

CONSEJO DE VIGILANCIA

Tabla 5:

Consejo de Vigilancia de la Cooperativa

Denominación	Nombres y Apellidos
Presidente	Mentor Ramiro Maisanche Cholonchano
Secretario	Víctor Hugo Ortiz Cañar

Nota: Elaborado por Karina Supe a partir de la información presentada por la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador”

EQUIPO EJECUTIVO

Tabla 6:

Ejecutivo de la Cooperativa

Denominación	Nombres y Apellidos
Gerente	Ing. Hugo Calapiña
Contador	Dr.Msc Diego Vilema
Asesor Financiero	Ing. Marlon Marcayata
Jefe de Crédito	Lic. Amparo Piaguisin
Jefe de Agencia	Sr. Marco Tenelema
Asesor de Negocios	Sr. Oscar Yánez
Asesor de Negocios	Ing. Víctor Ortiz

Nota: Elaborado por Karina Supe a partir de la información presentada por la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador”

1.9 Materiales

Estos son los recursos necesarios para el negocio principal de una organización, ya sea que proporcione servicios profesionales o fabrique bienes y productos. Los recursos tangibles consisten en un mismo espacio físico, como casas, edificios y terrenos,

el proceso de producción, la tecnología que lo controla, los métodos y procesos de trabajo que están destinados a producir los bienes y servicios que proporciona la organización (Chiavenato, 2009).

“La cooperativa de ahorro y crédito Migrantes del Ecuador” cuenta con los siguientes materiales:

- 10 Computadores
- 5 Equipos de Comunicación
- 1 Reloj Biométrico
- 12 Muebles Enseres
- 10 Equipo de Oficina
- 5 Escritorios
- 2200 Papeletas de retiros y depósitos
- 3 Recontadoras
- 5 Vehículos de uso de cobranzas
- 3 Cajas Fuertes

1.10 Financieros

Alude a fondos en forma de préstamos, financiamiento, crédito, capital social, flujos de efectivo (entradas y salidas), etc. que pueden aplicarse directa o indirectamente para cumplir con las obligaciones de la organización. También incluye ingresos de operaciones comerciales, inversiones realizadas por terceros y diversas formas de efectivo que se mueven a través de las cuentas bancarias de la organización (Chiavenato, 2009).

La institución tuvo sus inicios con el primer aporte de \$ 20.000,00 el Ing. Hugo Calapiña es decir el 50% y como segundo aporte la Señor Segundo Maiza por \$20.000,00 correspondiente al 50% por un total de \$40.000,00.

Del 2018 al 2021 realizan un incremento al patrimonio por un total de \$ 1,136,502.73 estos divididos en Vehículos, Edificios, Muebles y Enseres, Equipo de Cómputo, Maquinaria y Equipo, etc.

Tabla 7:

Financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito “Migrantes del Ecuador”

ACCIONISTA	VALOR
Ing. Hugo Calapiña	\$ 5.000,00
Segundo Maiza	\$ 5.000,00

Nota: Elaborado por Karina Supe a partir de la información presentada por la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador”

1.11 Sistemas de Información

Galindo (2010) menciona que para apoyar la toma de decisiones y el control dentro de una organización, se establece que un sistema de información se entiende como una colección de funciones o componentes interconectados que se unen para formar un todo cohesivo.

Imagen 1:

Organigrama Interfaz del sistema de información



Nota: Elaborado por la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador”

Imagen 2:

Módulos existentes en el sistema



Nota: Elaborado por la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador”

Imagen 3:

Atención al Cliente



Nota: Elaborado por la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador”

Imagen 4:

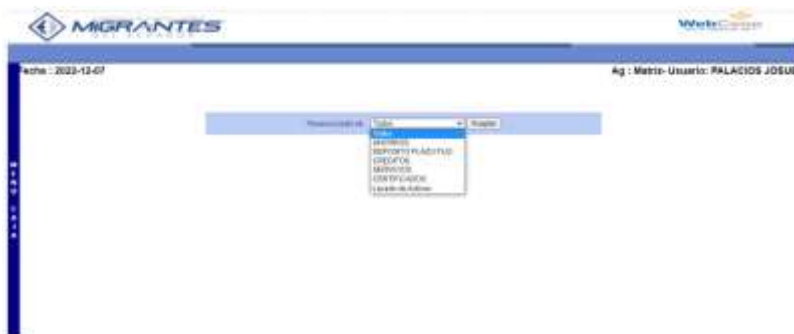
Módulo de cajas



Nota: Elaborado por la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador”

Imagen 5:

Módulo de Inversiones



Nota: Elaborado por la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador”

1.12 Administrativo

La comunicación se da directamente con el gerente, es decir, del gerente a sus empleados, se usa esta palabra porque a lo largo de los años se confía en el trabajo.

1.13 Sistemas de comunicación internos y externos (memos, cartas, oficios,)

La comunicación es importante en los sistemas de información con el tiempo, los empleados cooperantes deben tomar conciencia de los problemas asociados con sus responsabilidades de gestión y control.

Cada empleado debe especificar con claridad las cuestiones relativas a la responsabilidad de las personas dentro del sistema de control interno por ende “La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador” hace uso de las herramientas como:

- Correos Electrónicos
- Memos
- Oficios
- Teléfono
- Whatsapp

Como hemos visto, las empresas cuentan con diversas herramientas de gestión de la comunicación interna que pueden estar dirigidas a cualquier empleado o trabajador, lo que nos permite crear un buen ambiente de trabajo que los motive y así lograr la empatía entre los compañeros.

1.14 Contable Descripción del paquete contable por módulos

Para cumplir con las normas de la administración tributaria, la contabilidad de la empresa se realiza mensualmente, para lo cual se recaudan facturas de compra, comprobantes de retención en la fuente, IVA e impuesto a la renta.

La entrega directa de los trámites se realiza al asistente contable, quien también se encarga de la facturación, registra los ingresos y egresos en el sistema contable Weebcoop y declara los formularios correspondientes.

- La cooperativa utiliza el sistema de contabilidad weebcoop, donde todas las transacciones económicas de la cooperativa se presentan en forma de módulos.

- **Sistema Contable:**

Es aquel que integra eficazmente los módulos de:

- Inventarios
- Tesorería
- Facturación
- Flujo de Efectivo
- Cuentas por Pagar y Cobrar
- Anexos Transaccionales

- **Sistema de Nomina**

El sistema está diseñado para administrar la información de los empleados que están laborando en la empresa de manera rápida sencilla y eficaz.

Clientes

Clientes Relevantes

Un cliente es una persona que acepta un servicio o bien a cambio de una recompensa económica o cualquier otro valor. La palabra proviene del latín cliente, los clientes se pueden dividir en dos grandes categorías: como consumidores finales que compran productos con el único propósito de poseerlos y usarlos, o como clientes intermedios que compran productos con la intención de revenderlos para obtener ganancias (Cristian, 2018).

De acuerdo a la información proporcionada por “La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador” de la Matriz existe hasta el momento alrededor de 5107 entre socios y clientes se lo puede decir que se socios son aquellos que tienen aportes a socios, y clientes son aquellas personas que sus cuentas no tiene aportes a socios y las cuentas infantiles.

Proveedores Relevantes

Es el individuo o negocio que proporciona bienes a un negocio o vecindario diferente. La palabra "proveer" se deriva del verbo "suministrar", que significa suministrar algo que se requiere para un propósito. Los proveedores son personas que proporcionan o suministran bienes o servicios a otras personas. (Juarez, 2011)

Entre los principales proveedores de la cooperativa tenemos los siguientes:

- Sistema Webcoop
- La ley
- Artículos tecnológicos
- Imprenta Galaxia
- FESA

CAPÍTULO II

2.1 Proyecto de auditoría

2.2 Naturaleza:

Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión es una técnica de control que brinda a la gerencia una forma de evaluar la eficacia de los procedimientos operativos y los controles internos, según el autor Neuwert (1985).

Según Redondo Dura (1996) Es una técnica nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones.

Según el autor Álvarez Betancourt (2009) es aquella que se enfoca en la gestión de la institución con el propósito de evaluar la eficiencia de los resultados con respecto a las metas previstas, los recursos humanos, financieros y técnicos utilizados en el cumplimiento de los objetivos.

El autor Gonzales Cruz (2015) dice que la auditoría de gestión de procesos es un tipo especial de evaluación de la calidad basada en la propia gestión de procesos, dirigida, a proveer información objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

En cambio, el autor Pérez Romero (2015) dice que la auditoría de gestión es un examen crítico, sistemático, ordenado e imparcial de la administración de una entidad, así como sus procesos, procedimientos y actividades para determinar la eficiencia con que logran los objetivos preestablecidos, eficiencia, eficacia y economía con que se utilizan y obtiene recursos.

Una que se ha expuesto ciertas definiciones quiero emitir mi propio concepto;

Para Mediana, et al (2020), la auditoría de gestión, hoy en día es un elemento muy importante para la cooperativa ya que es de vital importancia para la gerencia, el cual nos permitirá dar a conocer a los altos ejecutivos los problemas que se encuentre en cada departamento, donde se medirá el grado de eficiencia y calidad eficacia sobre la utilización de los recursos el cual si se resuelve los problemas ayudará a conducir exitosamente hacia las objetivos y metas propuestas.

2.4 Alcance:

Evaluación del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador para determinar si la auditoría de gestión refleja con precisión la situación administrativa en todas sus facetas significativas.

La Auditoría de Gestión se evaluará en cada departamento donde se verá reflejado los resultados de la entrevista donde se medirá la satisfacción de los clientes y los accionistas y se realizará un cuestionario de 10 preguntas al Gerente General y a los colaboradores de la empresa.

Antecedentes

El alcance de auditoría de gestión en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador” indicó que en el 2017 se realizó una auditoría de gestión por parte del auditor interno de la cooperativa, Ing. Maisanche, y en el 2020 también se realizó una auditoría financiera, la cual también fue realizada por el Ing. Los resultados de Maisanche Mentor encontraron que este uso eficiente de los recursos materiales, financieros y humanos a través de las mencionadas auditorías permitió recopilar información útil y suficiente para formular las acciones correctivas requeridas por las cooperativas, así como la evaluación de los controles internos de cada una componente de la cooperativa y preparar documentos de trabajo relevantes en los que se puedan entender las posibles

causas y efectos, lo que condujo al desarrollo de recomendaciones para mejorar la calidad de las operaciones de las cooperativas.

2.5 Objetivos

- Identificar las desviaciones más significativas en la gestión de la cooperativa.
- Implementar las recomendaciones del informe.
- Aprobar las conclusiones y recomendaciones realizadas durante la inspección

2.6 Estrategias:

- Todas las personas que trabajan en la cooperativa serán entrevistadas para obtener evidencia concluyente.
- Desarrollar planes estratégicos con los gerentes y jefes de departamento para verificar que todas las funciones se realicen adecuadamente.
- Planear periódicamente la aplicación de la evaluación en diversas áreas con el Gerente General.
- Fomentar el buen comportamiento de los empleados y crear un buen ambiente de trabajo.
- Realizar auditorías de gestión en los distintos departamentos de acuerdo a los procesos operativos.
- Hacer las revisiones apropiadas para crear conclusiones y recomendaciones sólidas.

2.7 Justificación

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrante del Ecuador” aplicando una auditoría de gestión. Es crucial entender que la institución utilizará una herramienta estratégica para mejorar el desempeño y los logros que la cooperativa ha sugerido.

El examen anterior permitirá diagnosticar, evaluar y recomendar los métodos y procedimientos necesarios para la utilización del control interno de la unidad estructural en los procesos de gestión administrativa y jurídica. Confirmará que los procesos y procedimientos estén de acuerdo con las leyes, políticas, metas y objetivos; por lo tanto, la auditoría anterior le dará a la gerencia un entendimiento de cómo se administra cada parte de la institución.

Finalmente, con los resultados que obtendrá se verificara la consecuencia de la aplicación de la Auditoría de Gestión, de la cooperativa, la misma que de ser el caso tomara acciones correctivas, lo que permitirá conocer a fondo la situación real sobre el desempeño de manera objetiva, además es una manera razonable de verificar el grado de cumplimiento de los objetivos y la metas que la empresa haya planteado.

2.8 Acciones

Un programa de acción de auditoría, es un instrumento gerencial, que documenta los procedimientos que el auditor seguirá para validar las acciones y el cumplimiento del control interno realizado por la administración.

Entre algunas acciones que el auditor verificará que la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador”, son las siguientes:

- Encuestas
- Cuestionarios

- Visita preliminar
- Entrevistar
- Redactar el informe
- Video

2.9 Recursos

Para realizar la Auditoría de Gestión a utilizar en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador”, necesitaremos algunos materiales que detallaremos a continuación los cuales serán utilizados de manera oportuna de acuerdo a la actividad que se realice.

Tabla 8:

Recursos utilizados para la realización de actividades

RECURSOS	DETALLE
<u>MATERIALES</u>	Resma de papel Carpetas Archivadores Computador Papeletas
<u>TECNOLÓGICOS</u>	Memoria externa Impresoras
	Gerente General: Sr. Hugo Calapiña
	Contador: Dr. Msc. Diego Vilema
<u>HUMANOS</u>	Asesor Financiero: Ing. Marlon Marcayata
	Jefe de Crédito: Lic. Amparo Pilaguisin
	Jefe de Agencia: Sr. Marco Tenelema

Elaborado por: Karina Supe

2.10 Costo

Dado que se utilizará como investigación para el requisito de grado para el programa de contabilidad y auditoría, la aplicación de esta auditoría de gestión de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrante del Ecuador" será costosa.

Tabla 9:

Presupuesto

CONCEPTO	TOTAL
Materiales de oficina	\$30
Copias (cuestionarios)	\$10
Impresión de Hojas de trabajo	\$20
Arreglos normas APA	\$15
Impresión trabajo Final	\$40
Empastado	\$90
Movilización	\$50
Internet	\$20
TOTAL	\$275

Elaborado por: Karina Supe

2.11 Cronograma

Tabla 10:*Cronograma de actividades*

ACTIVIDADES	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
PLANIFICACION PRELIMINAR			
Estudio Preliminar	10/11/2022		
Planificación del Trabajo	15/11/2022		
EJECUCIÓN			
Evaluación de resultados		12/12/2022	
Indicadores		20/12/2022	
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS			
Redacción de borrador del informe		18/12/2022	
Socialización del Borrador			05/01/2022
EMISIÓN DE RESULTADOS			
Informe de Auditoria			10/01/2022

Elaborado por: Karina Supe

Programas de trabajo

Tabla 11:


Programa fase preliminar

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR		PA 1/3
	AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE TRABAJO PLANIFICACIÓN PRELIMINAR		
Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2021			
Objetivo: Evaluar previamente la estructura organizacional, legal, y actividades de la Cooperativa Migrantes del Ecuador			
N°	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por
1	Visita a la institución	VI	NKSP
2	Notificación de inicio de auditoria	NI	NKSP
3	Entrevista con el gerente	EG	NKSP
4	Comprobación de aplicación de la normativa vigente en la institución	CI	NKSP
5	Observar si el reglamento de la cooperativa se encuentra actualizado	ORI	NKSP
6	Verificar que la estructura organizacional de la institución se encuentre acorde al desarrollo de la actividad de la Cooperativa	VEO	NKSP
Elaborado por: Karina Supe		Revisado por: Ing. Juan Salazar	Fecha: 19/01/2022

Tabla 12:*Programa de trabajo planificación específica*

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE TRABAJO PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA		PA 2/3
	Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2021		
Objetivo: Evaluar la eficiencia, eficacia y calidad del proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador.			
N°	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por
1	Elaborar indicadores de gestión	IG	NKSP
2	Desarrollo de cuestionarios de Control Interno para gerencia, contabilidad, crédito y cobranza.	CCI	NKSP
3	Establecer la escala de medición en las áreas de gerencia, contabilidad, crédito y cobranza.	EM	NKSP
Elaborado por: Karina Supe		Revisado por: Ing. Juan Salazar	Fecha: 19/01/2022

Tabla 13:*Programa de trabajo informe de auditoria*

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE TRABAJO DEL INFORME DE AUDITORÍA		PA 2/3
	Período: 01 de enero al 31 de diciembre de 2021		
Objetivo: Elaborar el informe final de Auditoría, el cual presente evidencias suficientes y competente sobre los principales hallazgos encontrados en la Institución.			
N°	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado por
1	Encontrar desviaciones significativas en las áreas auditadas.	DS	NKSP
2	Desarrollo de la hoja de hallazgos para los componentes auditados.	HHC	NKSP
3	Elaborar el informe de auditoría de gestión, donde se detallan las debidas medidas correctivas que propone el auditor.	IF	NKSP
4	Cree un plan de monitoreo de acuerdo con las pautas descritas en el informe integral.	PSR	
Elaborado por: Karina Supe		Revisado por: Ing. Juan Salazar	Fecha: 19/01/2022

2.12 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará conformado por los siguientes miembros que se detalla a continuación:

Tabla 14:

Equipo de trabajo

EQUIPO DE AUDITORIA			
NOMBRE	INICIALES	CARGOS	% DE PARTICIPACIÓN
Ing. Juan Salazar Mera	JSM	Supervisor	50%
Nelly Karina Supe Palate	NKSP	Señorita	50%

Elaborado por: Karina Supe

2.13 Materiales a utilizar

Financiero

El equipo de investigación deberá movilizarse e incurrir en gastos de viaje. Se necesitan horarios de trabajo, formularios y demás material de oficina, lápices, minas, gomas de borrar, calculadoras, archivos y otros recursos, etc.

Humanos

Los empleados de la empresa que colaboran con el equipo de auditoría, el grupo de investigación o el grupo de trabajo de auditoría.

2.14 Tipos de papeles de trabajo

Los papeles de trabajo que se utilizaran en el trabajo son los siguientes:

- Políticas y procedimientos
- Reglamento Interno
- Procesos
- Estados Financieros
- Programas de Auditoría

- Cuestionarios de Control Interno
- Entrevistas
- Cuestionarios de control Interno
- Anexos
- Oficios

2.15 Índice de Auditoría

El índice de auditoría sirve como referencia para los nombres y abreviaturas de los documentos que se utilizarán en la auditoría de gestión. Esto facilitará la identificación de toda la información que se ha recopilado durante la ejecución de la auditoría y será suficiente apoyo para la elaboración del Informe Final de Auditoría.

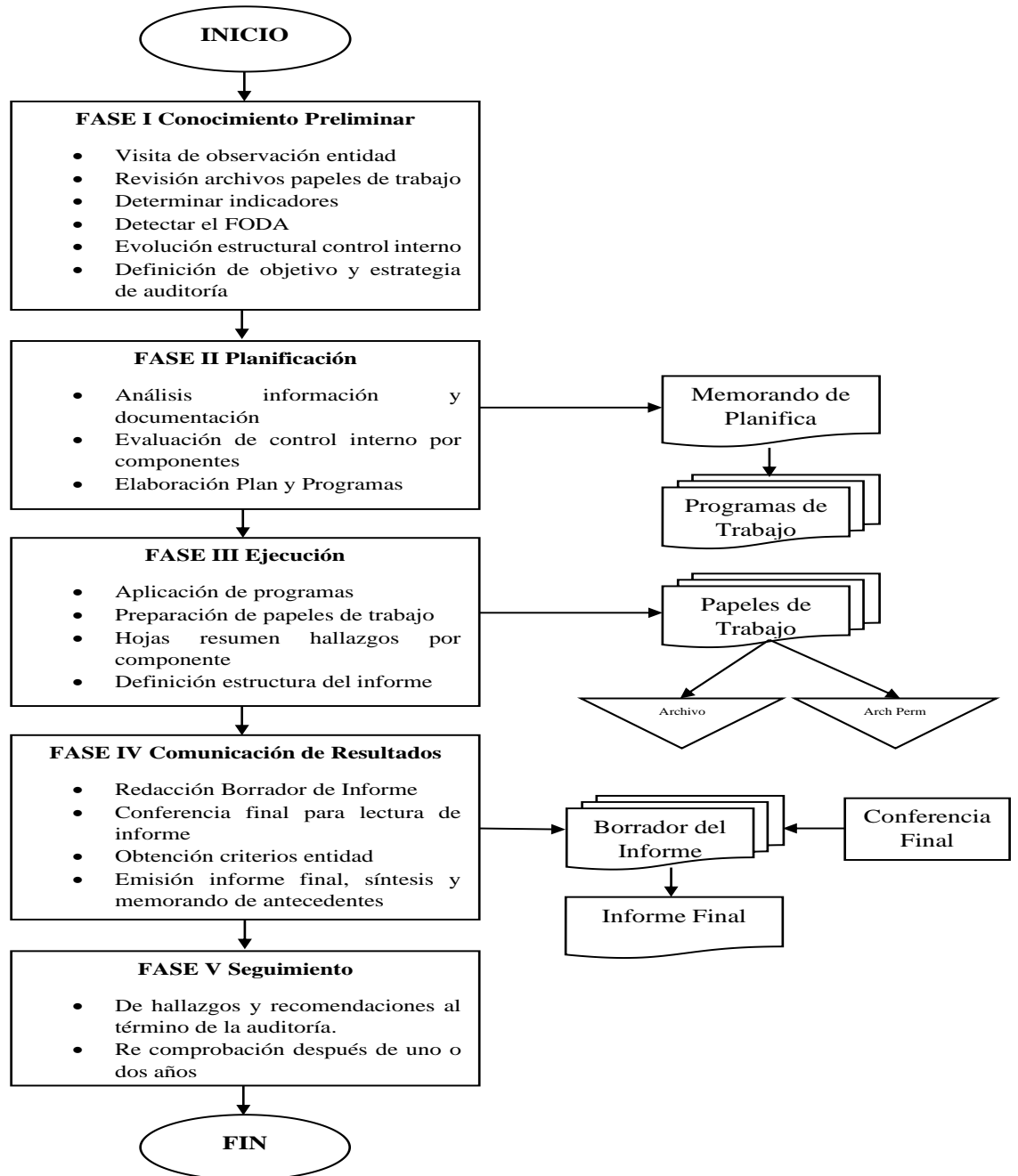
Tabla 15:

Índice de Auditoría


Abreviatura	Descripción
PA	Programa de Auditoría
VP	Visita Preliminar
CCI	Cuestionarios de Control Interno
HH	Hoja de Hallazgos
IG	Indicadores de gestión
IA	Informe de Auditoría
E	Entrevista
EM	Escala de medición
E!	Evidencia
PT	Papeles de trabajo
CP	Carta propuesta

SIA	Solicitud de Inicio de Auditoría
PS	Plan de Seguimiento
CM	Criterio de Medición

2.16 Diagrama de flujo de Auditoría de Gestión



Nota: Elaborado por el autor a partir de (Fernandez, 2018)

	GUÍA DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO	AP1/2
	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	2/4

CARTA PRESENTACIÓN

OFICIO N° 001

Ambato, 08 Noviembre del 2022

Ing. Hugo Calapiña

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
MIGRANTES DEL ECUADOR.**

Presente


De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo a la vez augurarle éxito en su labor por el beneficio de la provincia.

Señor Gerente, me complace informarle que, de acuerdo con el programa de estudios de la carrera de Contaduría y Auditoría de la Universidad Tecnológica Indoamérica, es conveniente realizar una auditoría financiera además de un trabajo de tesis, en el que el estudiante, utilizando metodología y conocimiento del sujeto copulativo, planifica, dirige, coordina y lleva a cabo esta actividad.

Particularmente el auditor es el estudiante:

Supé Palate Nelly Karina

	GUÍA DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO	AP2/2
	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	3/4


El objetivo general de esta auditoría, cuya ejecución está prevista entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, es realizar una evaluación crítica del área presupuestaria utilizando técnicas y procedimientos que me permitan confirmar si el funcionamiento del sistema es preciso y está en el cumplimiento de las normas generales y presupuestarias que establezcan la ley y la empresa, y ofrecer sugerencias para dar respuesta efectiva a los hallazgos.

Se brindará orientación para esta tarea de auditoría, Esas tareas serán examinadas por el profesor de contabilidad y auditoría Ing. Juan Salazar Mera. Es importante señalar que todos los datos recabados para la auditoría propuesta serán tratados como reserva profesional y sólo serán de conocimiento del personal de la entidad.

Atentamente,



Supe Palate Nelly Karina

	GUÍA DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO	AP1/1
	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	4/4

MARCAS DE AUDITORÍA

Referencia	Significado
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Confrontado correcto
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
S	Totalizado
ã	Conciliado
Σ	Suma total
≠	Verificación física de documento

EQUIPO DE TRABAJO

EQUIPO DE AUDITORÍA			
NOMBRE	INICIALES	CARGOS	% DE PARTICIPACIÓN
Ing. Juan Salazar Mera	JSM	Tutor	50%
Nelly Karina Supe Palate	NKSP	Auditor	50%

CAPÍTULO III

3.1 Principales hallazgos

Análisis del proceso administrativo

Es una herramienta utilizada por una organización para lograr sus objetivos y satisfacer necesidades sociales rentables. Es más probable que una organización logre sus objetivos si sus líderes o gerentes hacen su trabajo correctamente a través de un liderazgo eficaz y eficiente; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de un gerente o líder se puede medir en términos de qué tan bien siguen los procedimientos administrativos.

3.1.1 Planeación

Para López (2007) la planificación se refiere a las pautas generales para el uso de la auditoría administrativa para garantizar que la cobertura de los factores prioritarios, las fuentes de información, los estudios preliminares, los puntos de auditoría y los diagnósticos preliminares sea suficiente, específica y apropiada. Determinar los pasos que se deben seguir para realizar la auditoría de manera secuencial y manejable, teniendo en cuenta los requisitos previos que se deben cumplir para alcanzar las metas establecidas en tiempo y forma.

Implica definir los objetivos de la organización, desarrollar una estrategia general para lograr esos objetivos y desarrollar un plan integral para integrar y coordinar los esfuerzos de la organización. La planificación se trata de fines (qué hacer) y medios (cómo hacerlo) (Robbins, 2005).

Indicadores de planeación

Visión

Debe inspirar a todos los miembros de la organización a trabajar hacia ese objetivo, que queremos lograr con el tiempo ya largo plazo.

$$\frac{\text{Número de empleados que conocen la Visión}}{\text{Total Empleados}} = \frac{7}{10} = 70\%$$

INTERPRETACIÓN:

Mediante la encuesta aplicada a los empleados de la institución se pudo conocer que el 70% conoce la visión, mientras que el 30% no conoce, de manera que el gerente no ha socializado la información de la empresa.

ANÁLISIS:

Debido al hecho de que el departamento de crédito ha contratado recientemente a nuevos empleados, más de la mitad de la fuerza laboral desconoce la visión de la compañía, que es perjudicial para su capacidad para lograr sus objetivos propuestos.

Misión

Es el componente que le da a una empresa u organización su razón de ser. La misión describirá lo que hacemos, dónde se centran nuestros esfuerzos y qué nos distingue.

$$\frac{\text{Número de empleados que conocen la Misión}}{\text{Total Empleados}} = \frac{6}{10} = 60\%$$

INTERPRETACIÓN:

Del 100% de empleados el 60% conoce la misión, mientras que el 40% desconoce, debido que no está existiendo una adecuada comunicación dentro de la institución.

ANÁLISIS:

El gerente debe colaborar más con los líderes de cada departamento para lograr que exista un conocimiento clave y que se le dé la importancia necesaria porque la misión es el fundamento de la organización.

Objetivos institucionales

Permiten que las organizaciones definan sus objetivos e identifiquen los elementos que deben gestionar y tener en cuenta para lograr dichos objetivos, ya sea a corto, mediano o largo plazo. Estos objetivos también deben ser medibles.

$$\frac{\text{Número de objetivos aplicados}}{\text{Numero de objetivos señalados}} = \frac{4}{6} = 66.67\%$$

INTERPRETACIÓN:

La institución indica que el 66.67% aplican los objetivos, mientras que el 33.33% no cumple, de manera que se recomienda trabajar en el cumplimiento de ese porcentaje de incumplimiento.

ANÁLISIS:

Se pudo observar que el personal se esfuerza por lograr las metas planteadas por la empresa, y es evidente que se ha trabajado en colaboración con el personal, identificando una aplicación de metas significativas.

Políticas

Los marcos de actuación que deben orientar la gestión de las empresas se establecen a través de un conjunto de decisiones y directrices denominadas políticas corporativas.

$$\frac{\text{Número de políticas aplicadas}}{\text{Numero de políticas diseñadas}} = \frac{4}{7} = 57.14\%$$

INTERPRETACIÓN:

El 100% de políticas establecidas se aplica el 57.14% mientras que el 42.86% no se aplica, de forma que se ha observado que varios empleados no conocen de las políticas existentes en la institución, debido que no se ha realizado la debida socialización de factores internos de la empresa.

ANÁLISIS:

Como todo lo demás, la comprensión de las políticas en los distintos departamentos de la empresa es crucial, pero debido a que existe una conexión entre los objetivos y las políticas, los miembros del personal deben tener una comprensión fundamental de ellas.

Programas

Son un conjunto de diversos compromisos y acciones requeridas para establecer estrategias que buscan apoyar a la organización, mejorar la calidad del producto y lo más importante, tener un control interno adecuado.

$$\frac{\text{Número de actividades realizadas}}{\text{Número de actividades proyectadas}} = \frac{6}{11} = 54\%$$

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los programas establecidos el 54% se realizó y el 46% no se cumplieron, esto fue por diversos factores externos, como falta tiempo de las organizaciones o descoordinación.

3.1.2 Organización

Según (López, 2016), indica que el trabajo tiende a dividirse en distintas actividades en un número cada vez mayor de formas. Al asignar a la persona una tarea más específica y limitada, la persona puede realizar esa tarea con mayor eficiencia, precisión y destreza. Una mayor creatividad e iniciativa resultan de la especialización.

Indicadores de organización

Estructura organizacional

Independientemente de la tarea que realicen, son el conjunto de áreas que se organizan según el nivel de poder y responsabilidad que ostentan.

$$\frac{\text{Número de Sucursales en actividad}}{\text{Número de sucursales proyectadas}} = \frac{4}{4} = 100\%$$

INTERPRETACIÓN:

El 100% de sucursales proyectadas para abrir el 100% está en actividad, logrando el con el objetivo propuesto.

ANÁLISIS:

Más del 50% de agencias no se apertura, recomendando a realizar un nuevo estudio de mercado para perder cumplir con el 100% de agencias apertura das en este nuevo periodo.

Segregación de funciones

Es el procedimiento que consiste en asignar tareas o tareas a los puestos involucrados en el procedimiento y que forman parte de una unidad o departamento, ya sea administrativo, comercial u operativo.

$$\frac{\text{Número de áreas con segregación de funciones}}{\text{Total de áreas}} = \frac{2}{8} = 25\%$$

INTERPRETACIÓN:

El 25% de departamentos de la institución cuenta con segregación de funciones, mientras que el 75% no tiene, indicando que la empresa necesita un manual de funciones para todas las áreas.

ANÁLISIS:

El manual de funciones para la entidad es sumamente importante, debido que ayuda a realizar las actividades con eficiencia y eficacia, es por eso que se recomienda diseñar un manual para la institución.

Recursos humanos

Es el conjunto de personas que ofrecen sus servicios intelectuales o físicos a cambio del pago de una institución u otra persona que tenga los recursos económicos para hacer frente a la obligación.

$$\frac{\text{Número de empleados contratados en el 2021}}{\text{Total empleados proyectados para el 2021}} = \frac{5}{10} = 50\%$$

INTERPRETACIÓN:

Del 100% de empleados proyectados para ser contratados el 50% se contrató y el otro 50% no se contrató, debido que el país atraviesa por una situación inestable económicamente.

ANÁLISIS:

La contratación de empleados es indispensable en la entidad debido a que son los que ayudan a cumplir con los objetivos establecidos en la empresa.

Capacitación del personal

Las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y desarrollan competencias a través de este proceso educativo de corto plazo cuando se aplica de manera sistemática y organizada y se basa en objetivos organizacionales.

$$\frac{\text{Número capacitaciones realizadas}}{\text{Total de capacitaciones proyectadas}} = \frac{5}{12} = 42\%$$

INTERPRETACIÓN:

En el año 2021 únicamente se ha realizado el 42% de capacitación al personal, mientras que el 58% no se ha cumplido, por falta de presupuesto.

ANÁLISIS:

La capacitación a los empleados es sumamente importante, debido que ayuda a mantener al empleado actualizado, sobre las normas, leyes o reglamentos vigentes para el desarrollo de la institución.

3.1.3 Dirección

Es el proceso de controlar y dirigir las acciones de individuos, grupos o toda una organización con respecto a una tarea. También examina las interacciones entre los gerentes y cada empleado que supervisan.

Liderazgo

Es la capacidad de mover a otra persona a perseguir objetivos predeterminados con celo. El elemento humano es lo que une a un grupo y lo impulsa hacia sus objetivos.

$$\frac{\text{Número personas que ejecutan el liderazgo en la institución}}{\text{Total de empleados lideress}} = \frac{6}{8} = 75\%$$

INTERPRETACIÓN:

El 75% de empleados ejercen el liderazgo en la empresa mientras que el 25% no lo ejerce, indicando que el mayor número es líder nato, lo cual se debe aprovechar para mejorar el desarrollo de la empresa.

ANÁLISIS:

El mayor número de empleados son líderes, esto es un factor importante, de manera que se puede explotar todas sus habilidades para el crecimiento de la institución.

Motivación

Para conseguir que los empleados realicen su trabajo con responsabilidad, alegría y de acuerdo con los estándares establecidos, así como para ganar el compromiso y la lealtad del factor humano, la motivación es una de las tareas directivas más cruciales y difíciles.

$$\frac{\text{Número de empleados motivados en su trabajo}}{\text{Total empleados}} = \frac{6}{10} = 60\%$$

INTERPRETACIÓN:

El 60% del 100% de empleados indica que se encuentra motivado en el trabajo, mientras que el 40% indica que no, identificando que se debe poner mayor interés en la motivación de los empleados para que se sientan conformes en su área laboral.

ANÁLISIS:

La motivación a los empleados es demasiado importante, de manera que ayuda al empleado estar satisfecho en su área de trabajo y así desempeñarse al 100% cumpliendo con eficiencia y eficacia sus labores. De manera que un empleado feliz es un empleado con buen desempeño laboral.

Innovación

El grado en que la organización evalúa si es posible encontrar alternativas al método convencional de implementación de acciones.

$$\frac{\text{Empleados que son innovadores}}{\text{Total empleados}} = \frac{5}{10} = 50\%$$

INTERPRETACIÓN

Del 100% de empleados el 50% son innovadores, mientras que el otro 50% no lo son, esto indica que hay que trabajar en el 50% para que todos los empleados lleguen a utilizar ese talento escondido, que será beneficioso para la institución de alguna forma.

ANÁLISIS:

La innovación en los empleados es sumamente importante desarrollar, de manera que es un factor que ayudaría a obtener diferentes ideas que ayuden al desarrollo de la entidad.

3.1.4 Control

El control es una actividad de seguimiento que tiene por objeto corregir las posibles desviaciones de los objetivos. Se lleva a cabo en relación con los planes,

mediante la comparación rutinaria y sistemática de las previsiones y los logros resultantes, y la evaluación de las desviaciones de los objetivos.

Indicadores de control Procesos

Son las pautas de comportamiento que una empresa ha establecido para controlar las desviaciones y mantener un control adecuado.

$$\frac{\text{Procesos utilizados}}{\text{Total de procesos}} = \frac{2}{10} = 20\%$$

INTERPRETACIÓN:

El 20% de empleados indican que utilizan, procesos para realizar sus actividades, mientras que el 80% indica que no que lo realiza de forma empírica.

ANÁLISIS:

Los procesos en cada área son importantes, porque ayudan a tener una secuencia de lo que debe realizar, esto ayuda a ahorrar recursos económicos y humanos.

Modelos de control

Los modelos de control implican determinar si todo sucede de acuerdo con las políticas adoptadas, las instrucciones impartidas y los principios establecidos. Su objetivo es llamar la atención sobre fallas y errores para que puedan corregirse y no vuelvan a suceder.

$$\frac{\text{Modelos de control utilizados}}{\text{Número de modelos de control diseñados}} = \frac{5}{10} = 50\%$$

INTERPRETACIÓN:

El 50% de empleados indica que utiliza modelos de control, mientras que el otro 50% de empleados, indican que no, señalando que se debe utilizar modelos de control en la institución.

ANÁLISIS:

El uso de modelos de control, es relevante para el correcto desarrollo de la empresa debido que estos permiten optimizar recursos y lograr una gestión administrativa y financiera eficiente mejorando la productividad.

Prevención

Son medidas que se toman de forma anticipada para evitar que suceda algún suceso negativo.

$$\frac{\text{Controles preventivos aplicados}}{\text{Total de controles preventivos propuestos}} = \frac{3}{5} = 60\%$$

INTERPRETACIÓN:

El 60% de empleados indicaron que la institución aplica controles preventivos en las actividades, mientras que el 40% no aplica, señalando que hay que aplicar acciones preventivas para los riesgos.

ANÁLISIS:

El control preventivo en la empresa son importantes, debido que ayudan a disminuir los posibles riesgos que se presentan.

Calidad

Es la agrupación de propiedades inherentes a una sola cosa que les ayuda a caracterizar y valorarla de los demás.

$$\frac{\text{Quejas}}{\text{Clientes satisfechos}} = \frac{13}{70} = 19\%$$

INTEPRETACIÓN:

EL 19% de empleados indica que hubo quejas mientras que el 81% son clientes satisfechos, señalando que la empresa tiene un alto porcentaje de clientes satisfechos que clientes insatisfechos, sin olvidar que, aunque sea un porcentaje mínimo hay que tomar acciones correctivas.

ANÁLISIS:

La satisfacción del cliente es un factor importante, debido que un cliente satisfecho tiene fidelidad hacia la empresa y recomienda a quienes lo rodean ayudando a la empresa a posicionarse en el mercado.

Indicadores de eficiencia

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA.
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE AUDITADO:	CONTABILIDAD
PERÍODO AUDITADO:	2021

ÍNDICE

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	C	ÁREA CONTADOR GENERAL
	C.1.	Elaborar papel de trabajo de la entrevista para el cumplimiento de metas en la cooperativa
	C.2.	Elaborar papel de trabajo que ayude al cumplimiento de las funciones
		FICHA TÉCNICA INDICADORES DE
	C.3	GESTIÓN Proceso 1: Manejo de documentación
	C.3.1	Medición del indicador de Eficacia
		FICHA TÉCNICA INDICADORES DE
	C.4	GESTIÓN Proceso 1: Tributación
	C.4.1	Medición del indicador de Eficacia
	C.4.2	Medición del indicador de Eficiencia
C.4.3	Medición del indicador de Efectividad	

C.2.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MIGRANTES DEL ECUADOR" LTDA.

PERIODO: 2021

ENTREVISTADOR: Supe Karina

ENTREVISTADO: ING. Gabriela Garcés

CARGO: CONTADORA GENERAL

PROCESO 1: MANEJO DE DOCUMENTOS

PREGUNTA 1: Número de actividades gestionadas por su persona?

Las actividades que se realiza son 45 actividades unas de ellas son las siguientes donde comprenden conciliaciones bancarias, proveedores, transferencias, etc.

Estas actividades están proyectadas para el área de contador general y son indispensable su presentación

En el mes se presentan informes de:

- Conciliación Bancarias
- Proveedores
- Gastos
- Transferencias
- Portafolios
- Declaraciones SRI
- Libro De Ingresos
- Libro de gastos

MATRIZ DE INSUMO - INDICADORES DE GESTIÓN

C.3.

ÁREA **CONTADOR GENERAL**

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR DE GESTIÓN						VERIFICACIÓN DEL AUDITOR
		TIPO	VARIABLE	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	ESTÁNDAR (META)	PERIODO	
PROCESO 1 :Manejo de documentos	Registro de información contable	EFICACIA	ACTIVIDADES CONTABLES	Cantidad de actividades contables realizadas en la Cooperativa Migrantes del Ecuador en el año 2021	$\frac{\text{\#ACTIVIDADES CONTABLES CORRECTAS REALIZADAS 2021}}{\text{\#ACTIVIDADES CONTABLES PROYECTADOS PARA EL AÑO 2021}} * 100$	100%	ANUAL	ENTREVISTA: CONTADOR GENERAL

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

C.3.1.

ÁREA: Contador General
PROCESO: Manejo de documentos
OBJETIVO: Manejo de documentación contable correcta
TIPO DE INDICADOR: EFICACIA
VARIABLE: ACTIVIDADES CONTABLES

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	APLICACIÓN DEL INDICADOR			CÁLCULO DEL INDICE							
				FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO									
Cantidad de actividades gestionadas en la cooperativa en el periodo 2021	100%	ANUAL	%	$\frac{\#ACTIVIDADES\ GESTIONADAS\ 2021}{\#ACTIVIDADES\ PROYECTADAS\ PARA\ EL\ AÑO\ 2021} * 100$	45	*100	INDICE=	(INDICADOR / ESTANDAR) * 100						
				58	INDICE= (100 / 100) * 100									
				INDICE=	100,00%									
				INDICADOR =	0,7759	*100								
				INDICADOR =	77,59%									
				#ACTIVIDADES GESTIONADAS EN EL AÑO 2021: #(#ACTIVIDADES GESTIONADAS 2021 / #ACTIVIDADES PROYECTADAS PARA EL AÑO 2021)*100 #ACTIVIDADES GESTIONADAS EN EL AÑO 2021: 6/6*100 #ACTIVIDADES GESTIONADAS EN EL AÑO 2021: 100 %										

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR DE GESTIÓN						VERIFICACIÓN DEL AUDITOR
		TIPO	VARIABLE	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	
PROCESO 2: Tributación	Manejo de las obligaciones tributarias	EFICACIA	ENTREGA DE INFORMACION	Cantidad de declaraciones presentadas en el 2021	$(\#DECLARACIONES\ PRESENTADA\ 2021 / \#DECLARACIONES\ PROYECTADAS\ PARA\ EL\ AÑO\ 2021)*100$	100%	ANUAL	ENTREVISTA: CONTADOR GENERAL PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN CONTABLE
		EFICIENCIA	CUMPLIMIENTO	Cantidad de declaraciones presentadas en el tiempo establecido en el año 2021	$(\#DECLARACIONES\ A\ TIEMPO\ 2021 / \#DECLARACIONES\ PROYECTADOS\ PARA\ EL\ AÑO\ 2021)*100$	100%	ANUAL	ENTREVISTA: CONTADOR GENERAL
		EFFECTIVIDAD	I.EFICACIA I.EFICIENCIA	Porcentaje de efectividad en el área contador general de la Cooperativa en el año 2021	$(\%EFICACIA + \%EFICIENCIA)/2 *100$	100%	ANUAL	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN

				APLICACIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO
Cantidad de declaraciones presentadas en el 2021	100%	ANUAL	%	$\left[\frac{(\#DECLARACIONES\ PRESENTADA\ 2021 / \#DECLARACIONES\ PROYECTADAS\ PARA\ EL\ AÑO\ 2021)}{12} *100 \right]$	$\left[\frac{12}{12} *100 \right]$ <p style="margin-top: 20px;"> INDICADOR = 1,0000 *100 INDICADOR = 100,00% </p>

				APLICACIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO
Cantidad de declaraciones presentadas en el tiempo establecido en el año 2021	100%	ANUAL	%	$\left[\frac{\#DECLARACIONES A TIEMPO 2021}{\#DECLARACIONES PROYECTADOS PARA EL AÑO 2021} * 100 \right]$	$\left[\frac{8}{12} * 100 \right]$ <p>INDICADOR= 0,667 * 100</p> <p>INDICADOR= 66,67 %</p>

				APLICACIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO
Porcentaje de efectividad en el área contador general de la Cooperativa en el año 2021	100%	ANUAL	%	$\left[\frac{\%EFICIENCIA + \%EFICACIA}{2} *100 \right]$	$\left[\frac{200,00\%}{2} \right] *100$ INDICADOR= $\frac{1}{100,00\%}$ *100 INDICADOR'= 100,00%

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA.
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
COMPONENTE AUDITADO:	ÁREA JEFE DE CRÉDITOS
PERÍODO AUDITADO:	2021

ÍNDICE

	D	ÁREA JEFE DE CREDITO
	D.1	Elaborar papel de trabajo del plan que ayude al cumplimiento de actividades y responsabilidades establecidas.
	D.2	FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN Proceso 1: Concesión de créditos
	D.2.1	Medición del indicador de Eficacia
	D.2.2	Medición del indicador de Eficiencia
	D.2.3	Medición del indicador de Efectividad
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	D 3.	FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN Proceso 2: Selección de personal
	D 3.1	Medición del indicador de Eficacia
	D 3.2	Medición del indicador de Eficiencia
	D 3.3	Medición del indicador de Efectividad

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR DE GESTIÓN						VERIFICACIÓN DEL AUDITOR
		TIPO	VARIABLE	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	
PROCESO 1: Concesión de créditos	Incrementar el número de capacitaciones de créditos	EFICACIA	CRÉDITOS	Cantidad de créditos otorgados en la Cooperativa Migrantes del Ecuador en el año 2021	$(\# \text{CREDITOS CONSEDIDOS 2021} / \# \text{CREDITOS PROYECTADOS PARA EL AÑO 2021}) * 100$	100%	MENSUAL	ANALISIS DE OTORGAMIENTO DE CREDITOS
		EFICIENCIA	TIEMPO	Cantidad de tiempo utilizado para la concesión de créditos en la Cooperativa Migrantes del Ecuador en el año 2021	$(\text{TIEMPO UTILIZADO EN OTORGAMIENTO DE CREDITOS 2021} / \text{TIEMPO EN OTORGAMIENTO DE CREDITOS PROYECTADOS PARA EL AÑO 2021}) * 100$	100%	MENSUAL	ENTREVISTA : JEFE DE CREDITO REPORTE DE FECHAS DE OTORGAMIENTO DE CREDITOS
		EFFECTIVIDAD	I.EFICACIA I.EFICIENCIA	Porcentaje de efectividad en el área de jefe de negocios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. en el año 2021	$(\% \text{EFICACIA} + \% \text{EFICIENCIA}) / 2 * 100$	100%	ANUAL	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN

D.2.1.

				APLICACIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO
Cantidad de créditos otorgados en la Cooperativa Migrantes del Ecuador en el año 2021	100%	MENSUAL	%	$\left[\frac{\#CREDITOS\ CONSEDIDOS\ 2021}{\#CREDITOS\ PROYECTADOS\ PARA\ EL\ AÑO\ 2021} *100 \right]$	$\left[\frac{300}{320} *100 \right]$ <p>INDICADOR = 0,937 *100</p> <p>INDICADOR = 93,75 %</p>

D.2.2.

				APLICACIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO
Cantidad de tiempo utilizado para la concesión de créditos en la Cooperativa Migrantes del Ecuador en el año 2021	100%	ANUAL	%	$\left[\frac{\text{TIEMPO UTILIZADO EN OTORGAMIENTO DE CREDITOS 2021}}{\text{TIEMPO EN OTORGAMIENTO DE CREDITOS PROYECTADOS PARA EL AÑO}} * 100 \right]$	$\left[\frac{3}{3} * 100 \right]$ INDICADOR R= 1,0000 *100 INDICADOR R'= 100,00 %

				APLICACIÓN DEL INDICADOR	
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTÁNDAR (META)	PERIODO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DEL INDICADOR	CÁLCULO
Porcentaje de efectividad en el área de jefe de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. en el año 2021	100%	ANUAL	%	$\left[\frac{\%EFICIENCIA + \%EFICACIA}{2} *100 \right]$	$\left[\frac{175\%}{2} \right] *100$ INDICADOR= 0,875 *100 INDICADOR= 87,50 %

Tabla 16:

Cuadro Resumen de Indicadores

CUADRO RESUMEN DE INDICADORES				
INDICADORES	META POR ALCANZAR	PORCENTAJE OBTENIDO	ALCANE ESTABLECIDO	INTERPRETACION
VISION	30%	70%	100%	El 70% de empleados de la empresa conocen la misión, de manera que falta por alcanza el 30%.
MISION	40%	60%	100%	El 60% indica que conoce la misión, mientras que el 40% desconoce, para lo que se recomienda a la cooperativa trabajar en que todos los empleados conozcan de la misión, debido que es importante conocer la estructura organizacional.
OBJETIVOS INSTITUCIONALES	33,33%	66,67%	100%	El 66.67% conoce los objetivos, faltándole 33.33% por alcanzar, a los que se recomienda a la institución tomar acciones correctivas ate esta falta debido que todos los empleados deberían conocer los objetivos, de manera que estos ayudan a cumplir con metas establecidas en la institución en un determinado tiempo.
POLITICAS	42,86%	57,14%	100%	El 57.14% conoce las políticas de la empresa, mientras que falta por cumplir el 42.86%, ante esta situación la empresa debería realizar

PROGRAMAS	46,00%	54%	100%	<p>capacitaciones de conocimiento de la institución, debido que el conocimiento de la institución es muy importante para el desarrollo económico de la misma.</p> <p>El 54% conoce los programas que maneja, mientras que el 46% está por alcanzar, se recomienda capacitar a todo el personal sobre programas y procesos que maneja la institución.</p>
ORGANIZACIÓN				
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	59%	41%	100%	<p>El 41% conoce como está formada la estructura organizacional, mientras que el 59% está por alcanzar, para ello es necesario difundir de mejor forma la información interna, para que todos los empleados conozcan la estructura organizacional.</p>
SEGREGACIÓN DE FUNCIONES	75%	25%	100%	<p>El 25% de departamentos de la institución segrega funciones a sus empleados, mientras que el 75% está por alcanzar, ante esta situación grave se recomienda realizar un manual de funciones y responsabilidades, esto ayudara a optimizar recursos humanos y materiales.</p>
RECURSOS HUMANOS	50%	50%	100%	<p>El 50% de empleados menciona que se contrata el personal necesario para ocupar los puestos de trabajo</p>

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	58%	42%	100%	<p>necesarios, mientras que el 50% está por alcanzar, es decir la empresa no está cubriendo en su totalidad las plazas de trabajo de manera que cuenta con una cantidad inferior de empleados a la que necesita.</p> <p>El 42% de personal indica estar capacitado, mientras que el 58% está en alcanzar, indicando que se debe capacitar constantemente al personal, de manera que estar actualizada ayuda a realizar sus actividades de forma eficiente.</p>
DIRECCIÓN				
LIDERAZGO	25%	75%	100%	<p>El 75% de empleados que trabaja en la institución muestra un espíritu de liderazgo mientras que el 25% está por alcanzar, de manera que se recomienda capacitar a esa diferencia, con el fin de que todos puedan aportar al 100% a la cooperativa.</p>
MOTIVACIÓN	40%	60%	100%	<p>El 60% de empleados indica que se encuentra motivado, mientras que el 40% está por alcanzar, ante esta situación se recomienda al empleador asignar un presupuesto para motivaciones del personal de manera que un empleado feliz y</p>

INNOVACIÓN	50%	50%	100%	<p>motivado da un desempeño laboral eficiente.</p> <p>El 50% de personal es innovador mientras que el 50% está por alcanzar, esto representa que la mitad de empleados es innovador, esto es favorable de manera que permite contar con ideas innovadoras para el desarrollo de la empresa</p>
PROCESOS	80%	20%	100%	<p>El 20% de áreas cuenta con proceso, mientras que le 80% está por alcanzar, indicando que se debe establecer procesos para cada área, esto ayudara a mejorar la satisfacción del cliente.</p>
MODELOS DE CONTROL	50%	50%	100%	<p>El 50% indica que la institución cuenta con modelos de control, mientras que el 50% indica que no, ante esta situación se indica la empresa debería tomar acciones correctivas inmediatas.</p>
PREVENCIÓN	40%	60%	100%	<p>El 60% indica que la institución cuenta con acciones de prevención, mientras que el 40% está por alcanzar a esto se puede observar que la cooperativa debe manejar de mejor forma este tipo de acciones para que se pueda cumplir con el 100%</p>

CALIDAD	81%	19%	100%	Se puede observar que la empresa no está dando un servicio de calidad a los usuarios.
---------	-----	-----	------	---

3.2 Recolección de información

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR
01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

N°	PREGUNTAS	CUMPLE	
		SI	NO
SISTEMA DE PLANIFICACIÓN OPERACIONAL			
1	¿La misión, la visión y los valores de la organización están todos encapsulados en su declaración de misión?	SI	
2	¿Es la visión un componente de juicio necesario para poder describir las estrategias?	SI	
3	¿La filosofía del protocolo de misión se basa en valores corporativos?	SI	
4	¿Se ha transformado la misión en metas precisas?	SI	
5	¿Existe una relación entre el objetivo y la meta?	SI	
6	¿La estrategia de la organización es flexible para adaptarse a los cambios?	SI	
7	¿Son acordes las estrategias con los objetivos y metas trazados?	SI	
8	¿La empresa ha hecho planes en caso de que se materialice un riesgo estratégico o una crisis?	SI	
9	¿Los líderes de la organización han manejado crisis antes?	SI	
10	¿Se puede dañar la reputación de una empresa por no cumplir con sus compromisos, perder clientes o perder socios clave en la operación?	SI	
11	¿La organización cuenta con objetivos estratégicos?	SI	
12	¿Cada uno de los departamentos de la organización tiene metas claras que se basan en las metas estratégicas y el plan estratégico?	SI	
13	¿Se examinan periódicamente los objetivos de cada área para asegurarse de que siguen alineados con los objetivos generales de la organización y el plan estratégico a la luz de cualquier cambio que haya ocurrido?		NO
14	¿La administración verifica periódicamente que se cumplan los objetivos estratégicos?		NO
15	¿Existen manuales y procedimientos para el análisis e identificación de riesgos en las áreas?		NO
16	¿Se describe y aprueba la aceptación del riesgo?	SI	

	¿Se han establecido indicadores para monitorear la gestión del riesgo?	NO
18	¿Existe un manual para prevenir y combatir el fraude dentro de la organización?	NO
19	¿Existe una política de segregación de funciones en la empresa?	NO
20	¿Si se determina que el estado de la economía y/o la industria impide alcanzar las metas e incentivos, ¿se han realizado cambios?	SI
21	¿La organización cuenta un plan para la identificación de alertas sobre nuevos riesgos que afecten la operación?	SI
SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA		
22	¿Cuenta la organización con la infraestructura necesaria (edificios, mobiliario, tecnología, comunicación, etc.)?) esencial para el logro de la conformidad de los productos y servicios y el buen funcionamiento de sus procesos?	SI
23	¿La organización cuenta con el ambiente adecuado para el funcionamiento de sus procesos, estos son factores: sociales (ambiente no discriminatorio, libre de conflictos, tranquilo), psicológicos (menos estrés, cuidado de las emociones) y físicos (temperatura, humedad, iluminación, ventilación, higiene y ruido)?	NO
24	¿La empresa cuenta con las herramientas necesarias para realizar un seguimiento y evaluar el sistema?	NO
25	¿Mantiene la organización los registros necesarios para usarlos como prueba de que los recursos de seguimiento y medición son apropiados y aptos para su propósito?	SI
26	La operación de los procesos de la organización y el logro de la conformidad de sus bienes y servicios requieren un cuerpo definido de conocimiento. ¿Existe este conocimiento dentro de la organización?	SI
27	¿Conocen los encargados y usuarios de estos productos y servicios los procedimientos y especificaciones necesarios para garantizar su conformidad?	SI
28	¿La empresa, según sea necesario, actualiza periódicamente sus procedimientos así como las normas para la conformidad de sus bienes y servicios?	SI
29	¿Existe un enfoque de procesos en la organización?	SI
30	¿Un grupo de trabajo supervisa los procesos?	NO

31	¿Es la estructura de la organización conducente al logro de sus metas o responsabilidades?	NO
32	¿La misión y los objetivos de la organización se manifiestan en la estructura?	NO
33	¿Se ha incorporado una estrategia en el diseño de la estructura organizacional?	SI
34	La estrategia y la misión de la organización deben estar en armonía, ¿verdad?	SI
35	¿Existe una conexión entre la estructura organizacional y la cultura?	SI
36	Las competencias básicas de la organización y el diseño estructural, ¿están alineados?	SI
37	¿Existe una comparación de los beneficios y los inconvenientes según el tipo de estructura y uso de recursos?	SI
38	¿Existe una relación definida entre las funciones y la misión, objetivos y metas?	SI
39	¿Existe un manual que brinde información de apoyo para la administración de personal?	NO
40	¿Entiendes cómo está organizado el negocio?	SI
41	¿Se establecen con claridad los límites de autoridad y responsabilidad?	SI
42	¿Los cargos y funciones de la empresa cuentan con descripciones en sus manuales de procedimientos?	NO
43	¿La empresa ha establecido metas para cada departamento?	NO
44	¿Están bien definidos los niveles jerárquicos de la empresa?	SI
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL		
45	¿Se describen y registran los deberes del director de recursos humanos y de cada empleado del departamento?	NO
46	¿La región cuenta con un plan para promover el compromiso de los mejores talentos a la vez que los atrae y los mantiene?	SI
47	¿Existe un plan de sucesión para puestos importantes dentro de la organización?	SI
48	¿Cuenta con una estrategia para cubrir ausencias prolongadas en caso de enfermedad?	SI
49	¿Existe un procedimiento para despedir ejecutivos de la empresa por desempeño deficiente, violaciones éticas, conflictos de interés, deshonestidad, aprendizaje de nuevas habilidades para el trabajo, juicio profesional deficiente y actividad ilegal?	SI

50	¿Los riesgos asociados al término de las relaciones laborales están cubiertos por la organización?	NO
51	¿Es el respeto a la diversidad y la inclusión una prioridad en su empresa?	SI
52	¿Existen políticas en la empresa con respecto a, entre otras cosas, compensación, contratación, capacitación, salud, seguridad y talento?	SI
53	¿Cumple la empresa con las leyes locales en materia de salud y seguridad en el trabajo?	SI
54	¿Se comunican al Comité de Auditoría los proyectos y/o plan de desarrollo del área de Recursos Humanos?	SI
55	¿La empresa cuenta con una política contra el acoso laboral?	NO
56	¿Actualiza regularmente el plan de compensación?	SI
57	Los empleados reciben evaluaciones de desempeño, ¿verdad?	SI
58	¿Todos los puestos de trabajo de la empresa cuentan con manuales que detallan sus funciones y responsabilidades?	NO
59	¿Ofrecen entrenamiento?	NO
60	¿Todos los empleados de la organización tienen acceso a capacitación y un plan de capacitación?	SI
61	¿Los socios evalúan los planes de formación?	SI
62	¿Se emplean técnicas de entrenamiento alternativas?	SI
SISTEMA DE ADMINISTRACION FINANCIERO		
63	¿Son las prácticas contables apropiadas para el negocio?	SI
64	¿Han cambiado las políticas contables este año y, de ser así, qué impacto han tenido?	SI
65	¿A qué niveles, si los hubiere, se han divulgado las políticas contables?	SI
66	¿Existen principios, políticas o procedimientos contables en los que los auditores y la administración no estén de acuerdo?	NO
67	¿Cómo se comparan las prácticas contables de la empresa con las del sector?	SI
68	¿Se adhieren los salarios de la alta dirección a las normas contables pertinentes?	SI
69	¿Las divulgaciones de compensación son precisas y legibles para evitar malentendidos?	SI

70	¿Los costos están categorizados según su propósito o su naturaleza?	SI
71	¿Se realizaron transacciones significativas no mencionadas en los Estados Financieros?	SI
72	¿Tiene algún plan para disputas legales pendientes?	NO
73	¿Los riesgos financieros están suficientemente revelados?	NO
74	¿Los problemas operativos de la organización han recibido la debida divulgación?	SI
75	¿Los valores solicitados en el estado del presupuesto institucional se reflejan en la asignación presupuestaria anual?	SI
SISTEMA DE ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS		
76	¿La institución cuenta con un departamento formal a cargo de administrar sus activos?	SI
77	¿Los procesos a seguir en la planificación, provisión, custodia, uso, transferencia, préstamo, enajenación, remoción, conservación y mantenimiento, protección y medidas de seguridad son implementados por la máxima autoridad a través de la Unidad de Administración de Activos?	SI
78	¿Cuenta el área con los controles necesarios para administrar los activos de su competencia?	NO
79	¿El jefe de departamento implementa los controles que garantizan que las compras se realicen de acuerdo con el plan?	NO
80	Tú. ¿Sabe si están presentes las instalaciones de almacenamiento o las unidades de suministro requeridas?	NO
81	¿Se solicitan, autorizan y ejecutan adquisiciones en el área con suficiente anticipación y en las cantidades adecuadas?	SI
82	¿La ejecución de las compras anuales planificadas del área se lleva a cabo teniendo en cuenta el consumo real, la capacidad de almacenamiento, la conveniencia financiera y el tiempo que suele demorar el trámite?	SI
83	Tú. ¿Sabes si el almacén cuenta con el stock necesario para garantizar una entrega puntual?	NO
84	¿El jefe del departamento sopesa los pros y los contras del arrendamiento frente a la compra al elegir un activo?	NO
85	¿Existen copias de seguridad adecuadas de los datos de la entidad para la recuperación ante desastres?	NO
86	¿Se realizan actividades en el proceso de contratación sin la debida autorización?	NO

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

87	¿El control es un componente de un plan de acción desarrollado de acuerdo con las directivas emitidas por el órgano de gobierno?	SI
88	¿Se han actualizado los lineamientos COSO en el sistema de control interno?	SI
89	¿Existe una metodología para la evaluación e identificación de riesgos?	SI
90	¿La organización ha tenido en cuenta el riesgo cibernético?	SI
91	¿Se actualiza con frecuencia la evaluación de riesgos?	SI
92	Si los controles establecidos permiten cumplir con las normas externas de la industria, ¿eso es una validación?	SI
93	¿Existe un líder encargado de actualizar las normas internas y confirmar los cambios regulatorios?	SI
94	¿Se actualiza con frecuencia el proceso de identificación de controles y evaluación de riesgos?	SI
95	¿Se ha evaluado la reacción de la cadena de valor ante el cambio de normas contables?	SI
96	¿Se han establecido los niveles de consulta interna sobre los riesgos y controles establecidos?	SI
97	¿Se evalúa el diseño y la eficacia de los controles periódicamente?	SI
98	¿Se promueve que la evidencia de los controles se automática?	SI
99	¿Se mantiene evidencia de todos los controles ejecutados?	SI
100	¿Se tienen políticas y procedimientos que regulen la segregación de funciones?	SI
101	¿La segregación de funciones es revisada y actualizada de forma periódica?	NO
102	¿Se tiene un procedimiento que regule el manejo de excepciones en la segregación de funciones?	NO
103	¿Periódicamente se programan capacitaciones de actualización en la ejecución de controles?	NO
104	¿Cada vez que se identifican debilidades en los controles, se evalúa el impacto del riesgo y se define su plan de mitigación?	SI
105	¿La organización cuenta con un programa para el análisis de información?	SI
106	¿Se han establecido los controles frente al análisis de información?	SI

ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MIGRANTES DEL ECUADOR

Nombre: Ing. Hugo Calapiña

Fecha: 25-12-2022

1. ¿Cuenta con misión, visión, objetivos debidamente estructurados?

Si,

2. ¿Cuál es? ¿Ha cambiado la estructura organizativa de la empresa?

No ha habido ningún cambio hasta el momento.

3. ¿Qué metas ha formulado la administración?

Mejore cada uno de los indicadores financieros a través de controles de procedimiento, capacitación del personal y del consejo de vigilancia, y más.

4. ¿Considera que se ha cumplido con los objetivos planteados?

Se ha cumplido con el 66%, de manera que para este año se establece lograr el 100% del cumplimiento de los mismos.

5. ¿Tienen un marco organizativo sólido?

Sí.

6. ¿Con qué número de personal cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. ¿tener?

En la casa matriz ubicada en la ciudad de Ambato, cuenta con 10 empleados.

7. ¿Cuenta con políticas de control interno?

Si tienes reglas.

8. ¿La entidad financiera utiliza tácticas tradicionales o digitales para competir en el mercado?

Se maneja tanto publicidad tradicional como digital.

9. ¿El empleado realiza sus tareas con eficacia y eficiencia?

Sí.

10. ¿Qué metodología emplea la empresa para medir la satisfacción del cliente?

No posee.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO GERENCIA

N.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿Si alguien viola los principios morales, ¿hay consecuencias?	x		
2	¿Durante el periodo de su gestión, ¿considera que ha habido fraude financiero en la Cooperativa?	x		
3	¿Cree que las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia están claramente definidas en el organigrama estructural?	x		
4	¿Tiene la responsabilidad permanente de actualizar las normas y reglamentos de la Cooperativa?	x		
5	¿Cree que posee los conocimientos y la experiencia necesarios para su puesto?	x		
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
6	¿Existe un proceso para identificar los riesgos dentro del departamento que podrían afectar el logro de los objetivos y metas?	x		
7	¿Existe una entrega oportuna de información importante a quienes deben actuar?	x		
8	¿Los riesgos son reconocidos y discutidos abiertamente con los jefes de cada departamento?	x		
9	¿Pueden responder a los riesgos de fuentes externas?	x		
10	Existen procesos que permitan dar respuesta a los riesgos que puedan afectar a la Cooperativa	x		

ACTIVIDADES DE CONTROL

- | | | | |
|----|---|---|---|
| 11 | ¿El puesto que ocupa se basa en su currículum? | x | |
| 12 | ¿El Gerente revisa periódicamente al personal administrativo de la cooperativa? | x | |
| 13 | ¿Se ha medido el desempeño del departamento de gestión con alguna meta específica? | | x |
| 14 | ¿Cuenta con los sistemas tecnológicos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones? | | x |
| 15 | ¿Conoce los indicadores financieros y económicos que controla la cooperativa? | x | |
| 16 | ¿Existen prácticas respetuosas con el medio ambiente en la Cooperativa, como el reciclaje de cartón, papel, plástico, etc.? | x | |

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- | | | | |
|----|--|---|--|
| 17 | ¿Existe una efectiva coordinación, comunicación e información con el personal de la Cooperativa, que permita la atención oportuna de los socios? | x | |
| 18 | ¿Todos los miembros del personal interno son tratados con comunicación abierta? | x | |
| 19 | ¿Se evalúa la eficacia de la comunicación para determinar si se han cumplido los objetivos? | x | |

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

- | | | | |
|----|---|---|--|
| 20 | ¿Existe una verificación continua para ver si el control interno sigue funcionando correctamente? | x | |
| 21 | ¿Utiliza sus recursos para evaluar si las actividades se están realizando correctamente? | x | |
-

MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO CONTROL


N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL	
			SI	NO		
AMBIENTE DE CONTROL						
1	¿Si alguien viola los principios morales, ¿hay consecuencias?	21	1		1	
2	¿Durante el periodo de su gestión,	21	1		1	

	¿considera que ha habido fraude financiero en la Cooperativa?			
3	¿Cree que las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia están claramente definidas en el organigrama estructural?	21	1	1
4	¿Tiene la responsabilidad permanente de actualizar las normas y reglamentos de la Cooperativa?	21	1	1
5	¿Cree que posee los conocimientos y la experiencia necesarios para su puesto?	21	1	1
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
6	¿Existe un proceso para identificar los riesgos dentro del departamento que podrían afectar el logro de los objetivos y metas?	21	1	1
7	¿Existe una entrega oportuna de información importante a quienes deben actuar?	21	1	1
8	¿Los riesgos son reconocidos y discutidos abiertamente con los jefes de cada departamento?	21	1	1
9	¿Pueden responder a los riesgos de fuentes externas?	21	1	1
10	Existen procesos que permitan dar respuesta a los riesgos que puedan afectar a la Cooperativa	21	1	1
ACTIVIDADES DE CONTROL				

11	¿El puesto que ocupa se basa en su currículum?	21	1	1
12	¿El Gerente revisa periódicamente al personal administrativo de la cooperativa?	21	1	1
13	¿Se ha medido el desempeño del departamento de gestión con alguna meta específica?	21	1	1
14	¿Cuenta con los sistemas tecnológicos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones?	21	1	1
15	¿Conoce los indicadores financieros y económicos que controla la cooperativa?	21	1	1
16	¿Existen prácticas respetuosas con el medio ambiente en la Cooperativa, como el reciclaje de cartón, papel, plástico, etc.?	21	1	1
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
17	¿Existe una efectiva coordinación, comunicación e información con el personal de la Cooperativa, que permita la atención oportuna de los socios?	21	1	1
18	¿Todos los miembros del personal interno son tratados con comunicación abierta?	21	1	1
19	¿Se evalúa la eficacia de la comunicación para determinar si se han cumplido los objetivos?	21	1	1

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

20	¿Existe una verificación continua para ver si el control interno sigue funcionando correctamente?	21	1	1
21	¿Utiliza sus recursos para evaluar si las actividades se están realizando correctamente?	21	1	1
PONDERACIÓN TOTAL				21
CALIFICACIÓN TOTAL				20

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
21	20	95,24	4,76	

Nivel de Confianza =
$$\left(\frac{CT \times 100}{PT} \right)$$

Nivel de Confianza =
$$(20 \times 100) / 21$$

Nivel de Confianza = 95,24

TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5%-50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

ANÁLISIS

Después de analizar el cuestionario de control interno para la empresa podemos inferir que 4 puntos 76 por ciento corresponde al nivel de riesgo de control y 95 puntos

24 por ciento al nivel de confianza con el enfoque de la auditoría que se realizó, dando como resultado un nivel BAJO de riesgo, siendo necesaria la aplicación de pruebas de cumplimiento y sustantivas.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO - ÁREA DE CONTABILIDAD
CUESTIONARIO - BASE INFORME COSO
ÁREA CONTABILIDAD


N.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿Se verifica que cada transacción esté debidamente registrada?	x		
2	¿El personal se encuentra debidamente capacitado en normas financieras?	x		
3	¿Considera que el personal administrativo es seleccionado mediante competencias?		x	
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
4	¿Existe un procedimiento para detectar riesgos dentro del departamento que puedan influir en el cumplimiento de objetivos y metas?	x		
5	¿Se verifica que cada egreso o ingrese cuente con su respectivo comprobante?	x		
ACTIVIDADES DE CONTROL				
6	¿Se han establecido indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas?		x	
7	¿Cumple con la normativa vigente de instituciones financieras?	x		
8	¿Se mantiene un respaldo de la información administrativa y contable?	x		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
9	¿Presenta la oportunamente la información financiera mensualmente?	x		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO				

10	¿En base a la información contable realizan evaluaciones periódicas de la institución?	x
11	¿El departamento cuenta con algún sistema de seguridad y monitoreo	x

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO - ÁREA DE CONTABILIDAD
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO CONTROL
ÁREA CONTABILIDAD

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL			CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿Se verifica que cada transacción esté debidamente registrada?	11	1		1
2	¿El personal se encuentra debidamente capacitado en normas financieras?	11	1		1
3	¿Considera que el personal administrativo es seleccionado mediante competencias?	11		1	1
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
4	¿Existe un procedimiento para detectar riesgos dentro del departamento que puedan influir en el cumplimiento de objetivos y metas?	11	1		1
5	¿Se verifica que cada egreso o ingreso cuente con su respectivo comprobante?	11	1		1
ACTIVIDADES DE CONTROL					
6	¿Se han establecido indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas?	11		1	1
7	¿Cumple con la normativa vigente de instituciones financieras?	11	1		1
8	¿Se mantiene un respaldo de la información administrativa y contable?	11	1		1
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					

9	¿Presenta la oportunamente la información financiera mensualmente?	11	1	1
SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
10	¿En base a la información contable realizan evaluaciones periódicas de la institución?		1	1
11	¿El departamento cuenta con algún sistema de seguridad y monitoreo		1	1
PONDERACIÓN TOTAL				11
CALIFICACIÓN TOTAL				9

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
11	9	81,82	18,18	

$$\text{Nivel de Confianza} = \left(\frac{\text{CT} \times 100}{\text{PT}} \right) \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (9 \times 100) / 11 \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 81,82\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 81,82 \quad \text{Nivel de Riesgo} = 18,18$$

TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5%-50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el 18.18% corresponde al nivel de riesgo de control y el 81.82% al nivel de confianza


con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo BAJO, y nivel de confianza ALTO por lo que se debe aplicar pruebas CUMPLIMIENTO Y SUSTANTIVAS

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO - ÁREA DE CONTABILIDAD
CUESTIONARIO - BASE INFORME COSO
CRÉDITO Y COBRANZA

N	PREGUNTA	S I	N O	OBSERVACION ES
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿Cuenta con un manual de funciones y procedimientos para el departamento?		X	
2	¿Verifica que la documentación presentada este completa?	X		
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
3	¿Se proporciona información oportuna y clara a los socios y clientes?	X		
4	¿Se dispone de un manual de crédito?		X	
ACTIVIDADES DE CONTROL				
5	¿Se solicita garantías que respalden el crédito otorgado?	X		
6	¿Se efectúa procesos de control de vencimiento de créditos?	X		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
7	¿Existe correcta comunicación con los demás operarios?	X		
8	¿El libro de Actas de Crédito está debidamente autorizado?	X		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
9	¿Se efectúan la verificación de las firmas de los clientes en todo lo que respecta a los créditos otorgados?	X		

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO - ÁREA DE CONTABILIDAD
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO CONTROL
CRÉDITO Y COBRANZA




N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL			CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿Cuenta con un manual de funciones y procedimientos para el departamento?	9		1	1
2	¿Verifica que la documentación presentada este completa?	9	1		1
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
3	¿Se proporciona información oportuna y clara a los socios y clientes?	9	1		1
4	¿Se dispone de un manual de crédito?	9		1	1
ACTIVIDADES DE CONTROL					
5	¿Se solicita garantías que respalden el crédito otorgado?	9	1		1
6	¿Se efectúa procesos de control de vencimiento de créditos?	9	1		1
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
7	¿Existe correcta comunicación con los demás operarios?	9	1		1
8	¿El libro de Actas de Crédito está debidamente autorizado?	9	1		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
9	¿Se efectúan la verificación de las firmas de los clientes en todo lo que respecta a los créditos otorgados?	9	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					9
CALIFICACIÓN TOTAL					7

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA
9	7	77,78	22,22	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(CT \times 100)}{PT} \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100\% - NC$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (7 \times 100) / 9 \quad \text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 77,78\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 77,78 \quad \text{Nivel de Riesgo} = 22,22$$

TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5%-50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Análisis:

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el 22.22% corresponde al nivel de riesgo de control y el 77.78% al nivel de confianza con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo BAJO y un nivel de confianza ALTO, por lo que se debe aplicar pruebas CUMPLIMIENTO Y SUSTANTIVAS.

CAPÍTULO IV

INFORME DE AUDITORÍA

4.1 Desviaciones significativas

INDICADORES	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
PLANEACIÓN						
VISIÓN	Falta de conocimiento de visión por los empleados	El directorio está obligado a realizar discusiones, reuniones para informar sobre la misión y visión de la empresa y exhibirla en un lugar visible para los clientes	Esto se debe a la falta de compromiso del directorio en el desarrollo de iniciativas para transmitir la misión y visión de la empresa en las áreas administrativas y productivas.	Conocer la visión le permite comprender hacia dónde se dirige la institución, hasta dónde quiere llegar y, lo que es más importante, quiere planificar. Así, la visión posibilita la formulación de políticas para alcanzar los objetivos de la empresa. Esto se debe a la falta de compromiso del directorio en el desarrollo de iniciativas para transmitir la misión y visión de la empresa en las áreas administrativas y productivas.	El jefe administrativo no se ha encargado de difundir la información organizacional de la empresa, ya sea mediante charlas, capacitaciones, esto permitirá que el empleado conozca los fines de la institución ya sean a corto o largo plazo.	Difundir de forma adecuada la información organizacional de la empresa, ya sea mediante charlas, capacitaciones, esto permitirá que el empleado conozca los fines de la institución ya sean a corto o largo plazo.
MISIÓN	Desconocimiento de la misión	y todos los empleados.			Incorrecta difusión de información.	

OBJETIVOS INSTITUCIONALES	Desconocimiento de objetivos institucionales	La gerencia está obligada a difundir los objetivos institucionales, a todos los empleados.	Esto se debe a la falta de organización de los directivos de la institución, debido que no imparten información de los objetivos institucionales.	El personal desconoce por qué no entregan información organizacional de la entidad.	Departamento administrativo no preparó la entrega de informe de objetivos empresariales.	Elaborar un plan de difusión de información para el área administrativa.
POLÍTICAS	Desconocimiento de políticas	La entidad está obligada a contar con políticas internas.	Se debe a la falta de organización de la administración.	Error de empleados en la ejecución de actividades, debido que las políticas no se encuentran actualizadas.	La gerencia no dispuso entrega de información de políticas a empleados.	
ORGANIZACIÓN						
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Desconocimiento de la estructura organizacional	La estructura organizativa de la empresa no representa con precisión cómo están las cosas en este momento.	Todos los puestos de trabajo que componen la empresa deben estar representados en los organigramas, permitiendo que el personal sepa quién es su jefe, a qué área	Debido a que el organigrama no se ha actualizado en tres años, muestra una inconsistencia con el estado actual de la empresa, ya que hay 3 jefes de departamento que supervisan 1 área cada uno, mientras que el organigrama enumera 8 áreas que deben tener un jefe cada una.	Debido a que la empresa tiene una variedad de puestos de trabajo, el personal desconoce cómo está conformada la estructura interna.	Establecer cada división del negocio en un orden jerárquico, con un jefe de departamento a cargo de esa división. Este jefe de departamento podrá brindarte los detalles que necesitas sobre las personas que

SEGREGACIÓN DE FUNCIONES	Inexistencia de segregación de funciones	Es necesaria la existencia de una segregación funcional, delimitando las funciones de los empleados en cada uno de los puestos de trabajo existentes en las distintas áreas.	pertenece y, lo más importante, cómo afecta su trabajo al área en la que se desempeña. El personal considera la existencia de un documento que sirva de respaldo e identifique cada una de las funciones que debe realizar como necesario debido a que no se han clasificado las funciones de todos los puestos de trabajo en cada área de la institución.	Resulta en la incapacidad del personal para concentrarse adecuadamente en la realización de cada una de sus tareas individuales, lo que hace que estas tareas no sean confiables.	Como resultado de la falta de segregación funcional de la institución, algunos empleados están sobrecargados de las actividades que realizan no alcanzan lo necesario para lograr las metas que se han propuesto.	trabajan en cada puesto, que luego se utilizarán para crear o actualizar los organigramas de tu negocio. Elaborar un manual que sirva de guía, asegurando que el trabajo se realice con la máxima calidad y el logro de los objetivos institucionales establecidos mediante la clasificación de las tareas que realizan los empleados en cada uno de sus roles en los distintos departamentos de la empresa.
RECURSOS HUMANOS	Inexistencia de procesos para selección de personal	Es necesario que exista proceso de selección de personal.	La administración ha hecho caso omiso de la falta de proceso de	Selección de empleados incapacitados para el cumplimiento de actividades correctamente.	No cuenta con proceso para selección de empleados.	Diseñar procedimientos de selección de empleados.

			selección de personal.			
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Falta de capacitación a empleados en la institución	Es importante que los empleados estén capacitados para ejercer su actividad.	Falta de organización empresarial.	Errores en actividades institucionales.	No cuenta con capacitaciones constantes en la diferente área administrativa .	Capacitar cada tres meses a los empleados de la institución.
DIRECCIÓN						
MOTIVACIÓN	Falta de motivación a empleados	Es importante que los empleados de la institución estén motivados, debido que un empleado feliz tiene un mejor desempeño laboral.	Desvalorización de empleados	Bajo desempeño laboral.	Empleados desmotivados	Motivar a los empleados mediante reconocimiento económicos.

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN FINANCIERA.

Se ha procedido auditar las cuentas administrativas, del periodo 2021 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador.

Responsabilidad de la Administración sobre los Estados Financieros:

La preparación y presentación fiel de los Estados Financieros de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados es responsabilidad de la Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrante del Ecuador. Diseñar, implementar y mantener controles internos que sean pertinentes para la creación y presentación justa de estados financieros que no contengan distorsiones materiales debido a fraude o error; elegir e implementar políticas contables apropiadas; y la creación de informes contables razonables son parte de esta responsabilidad.

Responsabilidad de los Auditores.

Con base en nuestra auditoría, es nuestro deber proporcionar una evaluación de los estados financieros que se adjuntan. Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con las leyes vigentes de Ecuador que rigen la auditoría de cuentas. De acuerdo con dicha normativa, debemos apegarnos a las normas éticas y planificar y realizar la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales están libres de incorrecciones materiales.

Para una auditoría es necesario aplicar procedimientos para recopilar evidencia de auditoría con respecto a las sumas y datos revelados en las cuentas anuales. Los procedimientos elegidos están determinados por el juicio del auditor, que incluye una determinación de la probabilidad de que las cuentas anuales contengan una incorrección

material de los hechos debido a fraude o error. Con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados a las circunstancias y no para expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad, el auditor considera el control interno relevante para la formulación por parte de la entidad de las cuentas anuales al realizar dichas valoraciones de riesgo. Una auditoría también evalúa la presentación global de las cuentas anuales, así como la idoneidad de las políticas contables utilizadas y la exactitud de las estimaciones contables realizadas por la dirección.

Nuestra opinión de auditoría, en nuestra opinión, está adecuada y adecuadamente respaldada por la evidencia de auditoría que hemos recopilado.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

El informe de gestión adjunto del ejercicio 2021 no forma parte de las cuentas anuales pero sí incluye las explicaciones de los administradores sobre la situación de la entidad, la evolución de sus negocios y otros asuntos. Hemos comprobado que los datos contables del citado informe de gestión coinciden con los datos de las cuentas anuales del ejercicio 2021. El ámbito de nuestro trabajo como auditores se restringe a la verificación del informe de gestión descrito en la frase anterior; no incluye revisión de información no encontrada en los registros contables de la empresa.



Handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge Linares', written over a horizontal dotted line.

24 de Enero del 2021

4.2 Conclusiones

4.2.1 Adjuntar papeles de trabajo

Falta de conocimiento de visión por los empleados

El jefe administrativo no se ha encargado de difundir la información organizacional de una forma adecuada.

Recomendación

Difundir de forma adecuada la información organizacional de la empresa, ya sea mediante charlas, capacitaciones, esto permitirá que el empleado conozca los fines de la institución ya sean a corto o largo plazo.

Desconocimiento de la misión

Incorrecta difusión de información.

Recomendación

Difundir de forma adecuada la información organizacional de la empresa, ya sea mediante charlas, capacitaciones, esto permitirá que el empleado conozca los fines de la institución ya sean a corto o largo plazo.

Desconocimiento de objetivos institucionales

Departamento administrativo no preparó la entrega de informe de objetivos empresariales.

Recomendación

Elaborar un plan de difusión de información para el área administrativa.

Desconocimiento de políticas

La gerencia no dispuso entrega de información de políticas a empleados.

Recomendación

Elaborar un plan de difusión de información para el área administrativa.

Papel de trabajo

Plan de difusión de información
Objetivo: Crear canales de comunicación eficientes entre las instituciones que participan en el proyecto y mejorar la comunicación entre los socios del proyecto.
Estrategias de difusión de información: <ol style="list-style-type: none">1. Los socios del proyecto intercambian información internamente. Implica la publicación de los informes de evaluación intermedia y final del proyecto.2. Los beneficiarios directos y potenciales beneficiarios del proyecto son el público objetivo de la comunicación externa.3. Difusión General: La información sobre el proyecto será publicada en la prensa, la cual informará a los actores políticos ya la sociedad en general.
Comunicación Interna <p>La estrategia de comunicación interna tiene como objetivo organizar y estructurar información de una manera que garantice una comunicación eficiente y efectiva entre aquellos que están directamente involucrados y una gestión efectiva y transparente del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none">• El uso de las siguientes herramientas está destinado a lograr esto.• Crear y distribuir informes de actividad juntos.• En la intranet de la web del proyecto están habilitadas las siguientes herramientas de gestión e intercambio de información:• Proporcionar a cada socio un acceso habilitado y seguro.• Uso compartido de archivos de documentos con la capacidad de cargar y descargar archivos.• Tener acceso a los documentos de planificación y gestión más recientes (Manual de Imagen Corporativa, Plan de Trabajo, Distribución de Tareas, Acuerdo de Colaboración, Plantillas de Informes, Modelos de Notas de Prensa).
Imagen, Comunicación Externa y Difusión <p>La estrategia de comunicación y difusión externa implica comunicar y difundir información tanto a grupos objetivo indirectos (tomadores de decisiones, otras regiones europeas, medios de comunicación y sociedad) como a potenciales beneficiarios directos.</p>

Los siguientes planes de acción y recursos de divulgación están incluidos en la estrategia que está dirigida a los beneficiarios directos y otros destinatarios generales:

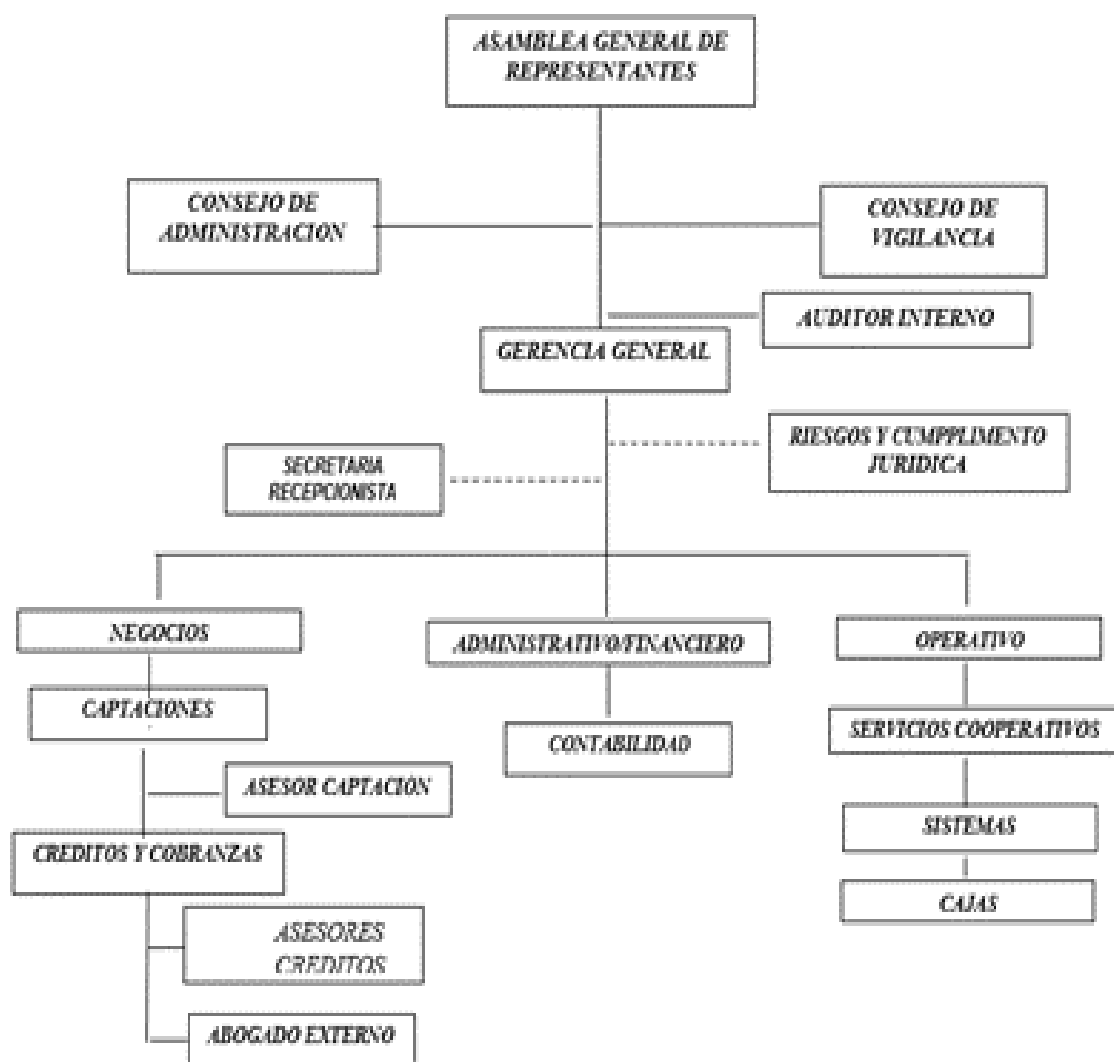
- Imagen corporativa.
 - Rediseño de la imagen corporativa y del logotipo.
- Tecnologías de la información y la web.
 - La propia página web del proyecto.
 - Actividad en redes sociales.
- Materiales de publicidad.
 - Folletos que proporcionen información general del proyecto, así como información sobre actividades y publicaciones específicas.

Desconocimiento de la estructura organizacional

Debido a que la empresa tiene una variedad de puestos de trabajo, el personal desconoce cómo está conformada la estructura interna.

Recomendación

Debido a que la empresa tiene una variedad de puestos de trabajo, el personal desconoce cómo está conformada la estructura interna.



Inexistencia de segregación de funciones

Como resultado de la falta de segregación funcional de la institución, algunos empleados están sobrecargados de funciones y las actividades que realizan no alcanzan lo necesario para lograr las metas que se han propuesto.

Conclusiones

Elaborar un manual que sirva de guía, asegurando que el trabajo se realice con la máxima calidad y el logro de los objetivos institucionales establecidos mediante la clasificación de las tareas que realizan los empleados en cada uno de sus roles en los distintos departamentos de la empresa.

ÁREA: GERENCIA

DIRECTOR DE Gerente General

ÁREA:

MISIÓN: Las actividades administrativas y financieras de la cooperativa deben ser planificadas, organizadas, dirigidas, supervisadas y controladas para asegurar que se realicen con eficacia. Esto incluye hacer el mejor uso posible de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de la cooperativa, así como contratar y administrar los representantes legales, judiciales y extrajudiciales y hacer cumplir todas las políticas, leyes, reglamentos y estatutos de la organización.

VISIÓN: Dirigir con eficiencia y eficacia los recursos económicos, financieros y humanos de la cooperativa.

OBJETIVOS: Controlar que todas las actividades se cumplan a cabalidad.

FUNCIONES:

- Abogar en nombre de la cooperativa en juicio y fuera de él.
- Hasta el 30 de noviembre del año anterior, someter a la aprobación de la junta directiva el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto de la cooperativa.
- Reaccionar a los desarrollos operativos y financieros de la cooperativa y presentar un informe mensual al consejo de administración.
- Cumplir y hacer cumplir a los socios las normas establecidas por la Asamblea General y la Junta Directiva.
- Mantener actualizados y en su poder los inventarios de bienes y valores de la entidad.
- Determinar los salarios de los empleados de la cooperativa y contratarlos, despedirlos y sancionarlos de acuerdo con las políticas establecidas por la junta directiva. Estas decisiones no dependen de otras entidades dentro de la entidad para su nombramiento o derivación.
- Proporcionar, de conformidad con la ley, la información que le soliciten los socios, funcionarios de los órganos internos de la cooperativa y demás instituciones.
- Presentar el informe de gestión anual e informar al consejo de administración sobre la situación financiera de la

entidad, los riesgos y su incidencia patrimonial, el cumplimiento del plan estratégico y cualquier otra información que le sea requerida.

- Mantener procedimientos y controles adecuados para garantizar el control interno.
 - Delegar y revocar las delegaciones concedidas a los funcionarios de cooperativas, con previa comunicación al directorio, sin que ello implique que se les exonere de responsabilidad legal.
 - Actuar como presidente tanto del comité de crédito de la cooperativa como de cualquier otro que designe.
 - Mantener actualizado el registro de certificados de aportes.
 - Cumplir con las normas establecidas por el consejo de administración al implementar las políticas de tasa de interés y de servicio.
-

ÁREA: CONTADORA GENERAL

DIRECTOR DE ÁREA:	CONTADORA GENERAL
MISIÓN:	Planificar, coordinar, ejecutar y mantener el control de las actividades contables, presupuestarias y financieras de la Cooperativa, siguiendo los protocolos establecidos para asegurar el registro preciso y oportuno de las operaciones económicas de la institución.
VISIÓN:	Organizar, planificar y controlar todas las actividades contables, financieras, acorde la ley vigente.
OBJETIVOS:	Presentar información efectiva y eficaz.
FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none">• Realizar controles previos concurrentes de las transacciones financieras de la cooperativa de acuerdo con la normativa interna vigente en cada momento.• Examinar los libros mayores auxiliares y las conciliaciones bancarias.• Comparar los recibos contables diarios con los correspondientes cheques y recibos de retención.

-
- Con el fin de brindar a los niveles ejecutivo y gerencial información veraz para su análisis y toma de decisiones, cuenta con estados financieros consolidados y anexos oportunos.
 - Califica las inversiones, cuentas por cobrar y otros activos listados en las cuentas de balance y los presenta a la comisión calificadora para su análisis.
 - Construye cálculos de fin de mes para cartera de crédito, cartas de garantía para otros activos de riesgo, gastos de prepago acumulados y amortización de gastos diferidos.
 - Asume la responsabilidad de preparar y presentar los formularios solicitados por la Superintendencia de Cooperativas en las fechas señaladas.
 - Elabora las métricas financieras mensuales suministradas por la Superintendencia de Cooperativas.
 - Junto con la gerencia y auditoría interna, crea la lista mensual de pagos, horas extras, beneficios sociales y retenciones y la legaliza con su firma.
 - Completa la declaración de impuestos mensual.
 - Desarrolla los datos que solicitan las organizaciones asesoras de auditoría externa.
-

ÁREA: JEFE DE NEGOCIOS

DIRECTOR DE	JEFE DE NEGOCIOS
ÁREA:	
MISIÓN:	Planificar, coordinar, supervisar y controlar el otorgamiento y recuperación de crédito con base en una evaluación efectiva, de acuerdo con las normas, prácticas y políticas establecidas, teniendo en cuenta la rentabilidad, solidez financiera y nivel de servicio de la cooperativa.
OBJETIVOS:	Cumplimiento de los procedimientos de la contabilidad de la cooperativa.

FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis diario de las acciones de la cartera vencida, reclasificadas en acciones judiciales para implementar medidas de recuperación. • La aceptación o denegación de solicitudes de crédito con base en los límites establecidos en la normativa. • Asistir a las reuniones del COMITÉ de crédito donde se aprueben o denieguen las solicitudes de crédito. • Revisión de las carteras de crédito y el informe del asesor de crédito antes de emitir una opinión de aprobación o negociación de crédito en los montos establecidos en el reglamento a la gerencia y al comité de crédito. • Buscar nuevos mercados y estrategias de crecimiento innovadoras. • Planifica la inspección antes de otorgar un crédito, si es necesario. • Examinar y oficializar la liquidación del crédito. • Hipotecas, contratos de custodia y pagarés. • Trabaja con el departamento de caja para determinar los recargos apropiados para los costos legales.
-------------------	--

ÁREA: SISTEMAS

DIRECTOR DE ÁREA:	SISTEMAS
MISIÓN:	Análisis, diseño, programación, prueba e implementación de los sistemas informáticos de información de gestión, administrativos u operativos de la Cooperativa que le hayan sido encomendados y debidamente autorizados.
OBJETIVO:	Manejar el sistema informático con eficiencia y eficacia.
FUNCIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar análisis, diseño, programación, pruebas y documentación de las aplicaciones informáticas que tiene la tarea de crear o implementar. • Implementar cambios debidamente autorizados a los programas y sistemas de acuerdo con las normas, métodos y procedimientos establecidos. Su jefe inmediato debe dar su

aprobación antes de realizar cualquier modificación a los programas o sistemas que no sigan estrictamente las especificaciones establecidas.

- Ofrecer respuestas sustitutas a cualquier posible problema operativo.
 - Mantener la privacidad y la seguridad lógica y física de los activos de información relevantes.
 - Participar activamente en el mantenimiento, aplicación, prueba y actualización de los planes de continuidad del negocio, seguridad de la información y contingencia.
-

Inexistencia de procesos para selección de personal

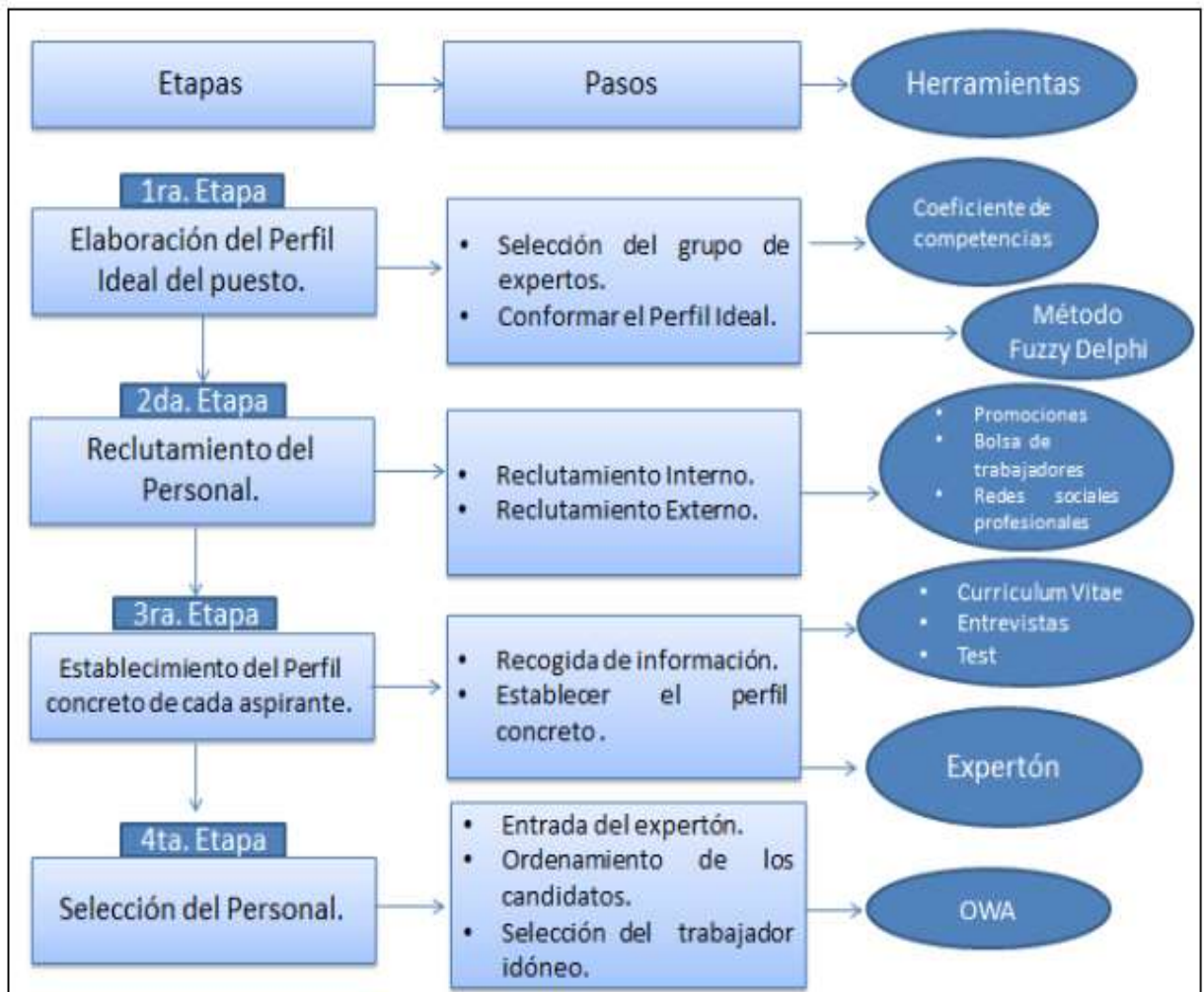
No cuenta con proceso para selección de empleados.

Recomendaciones

Diseñar procedimientos de selección de empleados.

Figura 1:

Proceso de selección de empleados



Falta de capacitación a empleados en la institución

No cuenta con capacitaciones constantes en las diferentes áreas administrativas.

Recomendación:

Capacitar cada tres meses a los empleados de la institución.

Programa de capacitación

Tabla 17:*Programa de capacitación*

Actividad	Recurso	Responsable	Tiempo	Lugar
Capacitación 1 Servicio al cliente	Materiales y humanos	Recursos humanos	1 hora	Instalaciones de la cooperativa Migrantes del Ecuador
Capacitación 2 Políticas Internas	Materiales y humanos	Recursos humanos	1 hora	Instalaciones de la cooperativa Migrantes del Ecuador
Capacitación 3 Organización estructural de la empresa	Materiales y humanos	Recursos humanos	1 hora	Instalaciones de la cooperativa Migrantes del Ecuador

Falta de motivación a empleados

Empleados desmotivados

Recomendación:

Motivar a los empleados mediante reconocimiento económicos.

Papel de trabajo

Resolución de aprobación de presupuesto para incentivos a empleados

RESOLUCION N° 0002515

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR

En reunión del 20 de enero del 2023 se dispone asignar un presupuesto de 3000 dólares para incentivos de personal, el cual se otorgará mediante evaluación del desempeño laboral por área de trabajo.

Gerente general

CAPÍTULO V

SEGUIMIENTO

Una vez emitido y presentado el informe final de auditoría, es necesario realizar un seguimiento constante y preciso de todas las recomendaciones establecidas a partir de los principales hallazgos para garantizar su cumplimiento y corregir las deficiencias identificadas.

Mediante la realización de un plan de seguimiento permitirá que:

- La dirección general de la empresa implementa todas las recomendaciones realizadas en un tiempo determinado para mejorar los diversos procesos y actividades que se realizan en la empresa.
- A través de la participación de los jefes de departamento, confirmar la implementación de las acciones correctivas emitidas en cada una de las áreas de la empresa.

A continuación, se presenta un cronograma de las tareas que deben realizarse para implementar las recomendaciones.

Tabla 18:

Plan de seguimiento

Riesgo	Recomendación	Responsable	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.
Falta de conocimiento de visión por los empleados	Difundir de forma adecuada la información organizacional de la empresa, ya sea mediante charlas, capacitaciones, esto permitirá que el empleado conozca los fines de la institución ya sean a corto o largo plazo.	Gerente y junta directiva								
Desconocimiento de la misión		Gerente y junta directiva								
Desconocimiento de objetivos institucionales	Elaborar un plan de difusión de información para el área administrativa.	Gerente y junta directiva								
Desconocimiento de políticas		Gerente y junta directiva								
Desconocimiento de la estructura organizacional	Establecer cada división del negocio en un orden jerárquico, con un jefe de departamento a cargo de esa división. Este jefe de departamento podrá brindarte los detalles que necesitas sobre las personas que trabajan en cada puesto, que luego se utilizarán para crear o actualizar los organigramas de tu negocio.	Gerente y junta directiva								

Inexistencia de segregación de funciones	Elaborar un manual que sirva de guía, asegurando que el trabajo se realice con la máxima calidad y el logro de los objetivos institucionales establecidos mediante la clasificación de las tareas que realizan los empleados en cada uno de sus roles en los distintos departamentos de la empresa.	Gerente y junta directiva			
Inexistencia de procesos para selección de personal	Diseñar procedimientos de selección de empleados.	Recursos humanos			
Falta de capacitación a empleados en la institución	Capacitar cada tres meses a los empleados de la institución.	Gerente y jefe de negocios			
Falta de motivación a empleados	Motivar a los empleados mediante reconocimiento económicos.	Gerente			
Área de Contabilidad					
No se han definido metas para medir el rendimiento del departamento de gerencia	Diseñar metas viables que ayuden a mejorar el desempeño de todos los departamentos de la institución.	Gerente y junta directiva			
No cuenta con sistemas tecnológicos	Contratar un nuevo sistema contable que proporcione toda la información	Gerencia y técnico informático			

que permita el buen desempeño de sus funciones necesaria para el desarrollo de la institución.

Área de Recursos Humanos

El personal administrativo no es seleccionado mediante competencias No se han establecido indicadores que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas Diseñar un procedimiento para selección de personal, con el fin de contratar personal capacitado para cada área. Recursos Humanos

Diseñar indicadores que ayuden a medir el grado de cumplimiento de objetivos de la entidad, de manera que ayuden a posicionarse en el mercado. Contabilidad y Gerencia

Área de Crédito y cobranza

No cuenta con un manual de funciones y procedimientos para el departamento Crear un manual de funciones que ayude a los empleados de a cada área a realizar sus actividades con eficiencia y eficacia, y así ahorrar recursos humanos y económicos. Gerente, contabilidad y cobranzas.

La institución no cuenta con un manual de crédito	Diseñar un manual de crédito y cobranza que se ajuste a la entidad, acorde a la normativa vigente, esto ayudará a realizar la gestión de forma eficaz.	Gerencia y junta directiva
---	--	----------------------------

Nota: Elaborado por Karina Supe

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato. (19 de Septiembre de 2009). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. (E. E. Ltda, Ed.) Recuperado el 12 de Noviembre de 2022, de El capital humano de las organizaciones: https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Cristian. (22 de Abril de 2018). Obtenido de <https://definicionesdepalabras.com/definicion-de-cliente/>
- Ecuador, C. M. (10 de Noviembre de 2022). *Cooperativa de ahorro y credito migrantes del Ecuador*. Obtenido de <https://www.connectambato.com/>
- Euroinnova. (15 de Septiembre de 2004/2022). *Objetivos Institucionales*. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-son-objetivos-institucionales#:~:text=Primero%20debemos%20definir%20qu%C3%A9%20son,medio%20de%20una%20planificaci%C3%B3n%20previa.>
- Fernandez, A. (20 de Julio de 2018). *Dirección y Planificación Estratégicas en las Empresas y organizaciones*. Obtenido de https://www.academia.edu/33448239/Direcci%C3%B3n_y_planificaci%C3%B3n_strat%C3%A9gica
- Franklin. (2007). https://www.researchgate.net/profile/Enrique-Franklin/publication/325551815_Libro_de_Auditoria_Administrativa_2_edicion_-_Enrique_Benjamin_Franklin/links/5b15600eaca272d43b7d47a9/Libro-de-Auditoria-Administrativa-2-edicion-Enrique-Benjamin-Franklin.pdf.
- Galindo, L. M. (2018). *Sistema de información*. Mexico: EDWARD MUNCH.
- Juarez. (2011). Obtenido de <https://dokumen.tips/documents/concepto-de-proveedor.html?page=1>
- López, A. (2016). *Procesos administrativos*. México. Obtenido de <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf>
- Medina Enríquez, Arlyne, Medina Nogueira, Yuly E, Medina León, Alberto, . . . Dianelys. (03 de 01 de 2020). Fundamentos teórico-conceptuales de la auditoría de procesos. *Retos de la Dirección*, 14(1), 1-19. Recuperado el 01 de 12 de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000100001

- Münch. (2010). <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>.
- Robbins. (2005). Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>
- Robbins, S. P. (2010). *Administración*. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter-1.pdf>

ANEXOS

	MANUAL DE CAPTACIONES			CÓDIGO: FNEG 034AA-01
				Versión: 01 Página N° 1/02
				Vigencia: 04/Feb./2018
PROCESO	Elemento Producción Apoyo	MACR: 8 PROC.	FASES DE GESTIÓN DE NEGOCIOS 3 GESTIÓN DE CAPTACIONES 03 CAPTACIONES	Estado: Propuesto Aprobado Obsoleto

OBJETIVO

El presente manual contiene las políticas generales, responsabilidades y procedimientos para la captación de depósitos a plazo y a la vista, como una herramienta de trabajo que permita la correcta implementación y el adecuado control en relación a las captaciones, desde la negociación con el cliente o socio, su registro oportuno, el control diario de la información, su cancelación y otros procedimientos operativos, cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

ALCANCE

El presente manual, se aplica a las Áreas de: Captaciones, Operaciones, Cumplimiento, y; se rige por las disposiciones emitidas por la Gerencia.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) **Captación.** - Constituyen todos los recursos de personas naturales y jurídicas que han sido depositados en la cooperativa través de depósitos a la vista o depósitos a plazo fijo.
- b) **Depósito.** - Dinero que un titular de cuenta pone bajo la custodia de la cooperativa según condiciones preestablecidas.
- c) **DPF.** - Depósitos a plazo fijo.
- d) **Tasa de interés pasiva.** - Es el porcentaje de interés que la Cooperativa paga a sus depositantes.
- e) **Cliente.** - Persona natural o persona jurídica que no posee certificados de aportación en la institución y no tiene participación en Asambleas que convoque la Cooperativa.
- f) **Socio.** - Persona natural o persona jurídica que mantiene certificados de aportación en la Cooperativa, con derechos, obligaciones y puede participar en las asambleas con derecho a voz y voto.
- g) **SEPS.** - Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2. RESPONSABILIDADES DEL ASESOR DE CAPTACIONES

La atención al cliente que acude al Cooperativa en procura de un certificado de depósito a plazo o cuenta de ahorro, lo hará el Asesor de Captaciones, respectivamente, quienes, con eficiencia y amabilidad informarán las condiciones de los productos, y atenderán las inquietudes que les sean planteadas, dándole a conocer al cliente, la solvencia y seguridad de la Cooperativa.

4. POLÍTICAS

TIPO DE CLIENTE

La Cooperativa podrá aperturar a personas naturales y jurídicas residentes y no residentes en el país, siempre que cumplan los requisitos establecidos por la Cooperativa.

REQUISITOS

PERSONA NATURAL

- Original y copia de la cedula de identidad
- En el caso de extranjeros, el original del pasaporte, con el tiempo de permanencia en el país de mínimo 6 meses.
- Original y copia de la papeleta de votación, de ser el caso.
- Copia de una planilla de servicio básico actualizada.
- Solicitud de apertura de cuenta.

PERSONA JURIDICA

- Copia del RUC actualizado o análogo de inscripción legalmente registrado (dependerá del país en el que se encuentre el inversionista).
- Copias de cédulas o pasaportes y papeletas de votación (de ser el caso), de los Representantes Legales o Apoderados.

Mo Group
20/Agos./2020


Hugo Calapiña
20/Agos./2020

Sr. José Luis Guamán
20/Agos./2020

ELABORADO POR: .

REVISADO POR:

APROBADO POR.:

	MANUAL DE CAPTACIONES			CÓDIGO:	FNEG 03-MA-01	
				Versión:	Página N° 03 / 7/32	
				Vigencia:	04/Feb./2019	
PROCESO	Estratégico	MACR.:	F.NEG. GESTIÓN DE NEGOCIOS	Estado:	Propuesto	x
	Productivo	X	PROC.: 2 GESTIÓN DE CAPTACIONES		Aprobado	
	Apoyo		SUBP.: 05 CAPTACIONES		Obsoleto	

- Copias de nombramientos de los Representantes Legales.
- Copias de estatutos o escrituras de constitución legalmente registrados.
- Copia del certificado de cumplimiento de obligaciones emitidas por el Ente de Control respectivo, de ser el caso.
- Registro de firmas autorizadas y copias de documentos de identidad de los firmantes.
- Copia del último pago del impuesto a la renta.
- Balances auditados del último año, de ser el caso.
- Estados financieros actualizados.
- Carta dirigida a la Cooperativa, donde consten las condiciones de apertura, debidamente firmada por el Representante Legal o Apoderado Especial.
- Solicitud de apertura de cuenta.

5.1. Apertura


- 5.1.1. En el caso de un certificado de depósito o cuenta de ahorro, que se hubiere abierto en cuenta conjunta, con la conjunción "o", la Cooperativa podrá proceder a la cancelación con la firma de cualquiera de los titulares de dicho documento.
- 5.1.2. En el caso de un certificado de depósito a plazo o cuenta de ahorro, que se hubiere abierto en cuenta conjunta, con la conjunción "y", la Cooperativa podrá proceder a la cancelación solamente con la firma de los dos titulares de dicho documento.

	MANUAL DE CAPTACIONES			CÓDIGO:	FNEG 03-MA-01	
				Version:	Página N° 20/32	
				Vigencia:	04/Feb./2018	
PROCESO	Estadístico	LMACS	F.NEG. GESTIÓN DE NEGOCIOS	Estado	Propuesto	
	Productivo	X PROC	2 GESTIÓN DE CAPTACIONES		Aprobado	
	Apoyo	F.BUSP	03 CAPTACIONES		Objetivo	

ART 10.- POLÍTICAS DE MANEJO DE EFECTIVO.

- a) El Consejo de Vigilancia, Auditoría Interna, Contador, Jefe de Agencia y Gerencia realizará arqueos sorpresivos al efectivo en bóveda, caja general y en caja chica. Los montos revisados deben ser conciliados con la información del Departamento de Contabilidad o Tesorería según corresponda. Estos arqueos deben estar contemplados en la programación anual del Consejo de Vigilancia y/o Auditoría Interna.
- b) El Consejo de Vigilancia Auditoría Interna Contador, Jefe de Agencia y Gerencia revisará que el efectivo en bóveda y caja chica, estén custodiados en un lugar con medidas de seguridad física, que los límites estén de acuerdo a las políticas establecidas y que el acceso a los valores esté restringidos al personal autorizado.
- c) Las medidas de seguridad serán las siguiente:
 - El acceso a las cajas de seguridad y/o bóvedas y administración de las claves, será restringido solo para el personal autorizado.
 - La apertura y el cierre de la bóveda o caja fuerte se hará en presencia de dos personas cajero, jefe de agencia o asesor de negocios de lo cual se llevará un registro específico. Cualquier persona que entre en la bóveda, incluyendo los funcionarios, empleados, deberá registrarse con especificidad de día, hora y fecha.
 - La puerta de la bóveda o caja fuerte siempre se mantendrá cerrada con llave y los únicos autorizados para abrirla serán: Gerente y Jefe Agencia en presencia del cajero responsable (agencias).
 - La bóveda, cajas y caja chica deberá manejarse con los siguientes saldos de acuerdo con el siguiente detalle:

BÓVEDA		
AGENCIAS	MÍNIMO	MÁXIMO
MATRIZ	\$ 15.000	\$ 30.000
MAYORISTA	\$ 10.000	\$ 25.000
PILLARO	\$ 5.000	\$ 15.000

		MANUAL DE CAPTACIONES		CÓDIGO:	FNEG 03-MA-01		
				Versión:	Página N° 03 / 21/32		
				Vigencia:	04/Feb./2019		
PROCESO	Estratégico	MACR.:	F.NEG. GESTIÓN DE NEGOCIOS	Estado:	Propuesto	x	
	Productivo	X	PROC.:		2 GESTIÓN DE CAPTACIONES	Aprobado	
	Apoyo		SUBP.:		05 CAPTACIONES	Obsoleto	

- El Gerente establecerá límites máximos y mínimos de efectivo o fondo de cambio para cada cajero, según las necesidades institucionales.
 - El Gerente y el Presidente de la cooperativa deberá autorizar el retiro de efectivo de la entidad financiera en donde la cooperativa mantenga una cuenta.
 - El Gerente y/o Financiero controlará que las agencias y matriz, observen los límites de saldos mínimos y máximos de efectivo y disponer su regularización cuando haya excedentes.
- a) El jefe de agencia y/o asesor de negocios realizará arqueos diarios al efectivo en caja al cierre de las operaciones del día.
 - b) El jefe de agencia comprobará e inspeccionará el dinero receptado y fajará el dinero.
 - c) El jefe de agencia administrará el efectivo, respetando los saldos mínimos y máximos en bóveda.
 - d) El jefe de agencia gestionará con la entidad financiera con la que se financie la cooperativa, para que provean del efectivo en caso que falte y de la misma forma en caso de que exista exceso de efectivo para depositarlo en la entidad financiera.
 - e) El cajero es el responsable directo del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor que ingresen por ventanilla.
 - f) El cajero deberá mantener siempre ordenado y aseado su mesa de trabajo, antes de recibir una nueva transacción.
 - g) El cajero no deberá aceptar órdenes de pago alteradas y con tachones.
 - h) Cada cajero tendrá un sello asignado para identificar las transacciones procesadas diariamente.

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA		Número RUC 1891734650001	
Representante legal + CALAPIÑA LAGUA HUGO RODRIGO			
Estado ACTIVO	Régimen GENERAL		
Fecha de registro 14/12/2009	Fecha de actualización 16/01/2023	Inicio de actividades 13/11/2009	
Fecha de constitución 13/11/2009	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO		Obligado a llevar contabilidad SI	
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO	
Domicilio tributario Ubicación geográfica Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MERCED Dirección Calle: AV. 12 DE NOVIEMBRE Número: 06-55 Intersección: AYLON Y VARGAS TORRES Referencia: A MEDIA CUADRA DE LA ESCUELA TERESA FLOR			
Medios de contacto Teléfono trabajo: 032425602			
Actividades económicas + 864190262 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.			
Establecimientos			
Abiertos 4		Cerrados 1	
Obligaciones tributarias + 2011 - DECLARACIÓN DE IVA + 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE + 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES			

Razón Social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA

Número RUC
1891734650001

- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 4590 - IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR
- ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR023000176285
Fecha y hora de emisión: 17 de enero de 2023 08:40
Dirección IP: 200.125.237.218

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-OGERCOC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.