**UNIVERSIDAD “SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO”**

**CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD**

ESTUDIO DE CASO:

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

Tema:

Auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Autoras:

Macías Zambrano Wendy Alejandra.

Montanero Ormeño Vicky Michelle.

Tutor:

Ing. Ab. Antonio Eugenio Romero Álava, Mgs.

Portoviejo - Manabí – Ecuador

2018

# **CERTIFICADO DEL TUTOR DE TITULACIÓN**

**Ing. Ab.** Antonio Eugenio Romero Álava **Mg.**, en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación certifico que las Egresadas **MACÍAS ZAMBRANO WENDY ALEJANDRA** y **MONTANERO ORMEÑO VICKY MICHELLE** , son autoras de la Tesis de Grado titulada: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL DEL CNTÓN PORTOVIEJO, PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017”**, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad, con la siguiente calificación:

**MACÍAS ZAMBRANO WENDY ALEJANDRA** 10/10 DIEZ SOBRE DIEZ

**MONTANERO ORMEÑO VICKY MICHELLE** 10/10 DIEZ SOBRE DIEZ

Ing. Ab. Antonio Eugenio Romero Álava **Mg.**

**TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

# **CERTIFICADO DEL TRIBUNAL EXAMINADOR**

El trabajo de investigación “**Auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017”**, presentado por las egresadas Macías Zambrano Wendy Alejandra y Montanero Ormeño Vicky Michelle, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Ing. Andrea Ruiz Vélez, **Mg.** Ing. Abg. Antonio Romero Álava**, Mg.**

**COORDINADORA DE LA CARRERA TUTOR TRABAJO INVESTIGACIÓN**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Ing. Marcelo Mendoza Vinces, Mgs. Ing. Maryuri Briones Mera, MBA.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

# **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación, ideas, resultados y conclusiones son responsabilidad de las autoras: Macías Zambrano Wendy Alejandra y Montanero Ormeño Vicky Michelle.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Macías Zambrano Wendy Alejandra Montanero Ormeño Vicky Michelle

**EGRESADA CARRERA DE AUDITORÍA EGRESADA DE LA CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD Y CONTABILIDAD**

# **DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación es dedicado:

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, por ayudarme a levantarme en mis fracasos, y principalmente por permitirme realizar el sueño más importante de mi vida también agradezco a mis padre José Macías y mi madre Irlanda Zambrano, que me apoyaron en todo momento, los cuales me brindaron sus sabios consejos y valores, que me ayudaron a forjarme como persona, y sobre todo por haber confiado en mí y darme su infinito amor.

A mi padre por ser el motivo que me impulso a seguir esta profesión, quien con sus sabios consejos hicieron que nunca me dé por vencida.

A mi esposo quien fue el pilar fundamental que me ayudó en esta aventura, A mi hija, mi mentora la persona más importante en mi vida, por ser el motivo más importante para seguir adelante.

A mis profesores quienes con sus conocimientos aportaron con un granito de arena a formarme de manera integral como persona y como futura profesional.

Le agradezco al Econ. Krugger Loor que ayudó en todo momento y me dio las herramientas para poder culminar este trabajo.

**Wendy Alejandra Macías Zambrano**

**DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación es dedicado

En primer lugar, a Dios que me ha guiado durante este arduo camino y me ha permitido superarme día a día, brindándome su bendición para poder afrontar todo obstáculo que de una u otra forma impedía seguir adelante.

A mis padres Víctor Efrén Montanero León y Mary Liliana Ormeño Bazurto gran fuente de inspiración, quienes me apoyaron en cada paso que daba y me enseñaban a ser una mejor persona, humilde, productiva y siempre para adelante sin decaer, que estuvieron en los mejores y peores momentos, se los debo todo.

A mi hermano, Víctor Montanero Ormeño que me motivaba y me daba su palabra de aliento para continuar, aportando mucha sabiduría y empatía en cada momento.

A mis segundos padres Néstor Montanero y María León, a mis tíos que siempre me brindaron su apoyo y sus palabras de aliento para salir adelante con sus sabios consejos.

A mis 5 mejores amigas que en todo momento me apoyaron y me dieron palabras de motivación para no caer y seguir adelante.

A mis angelitos que tengo en el cielo, mi abuelita Bartola Leonor Bazurto y mi abuelito Luis Alfredo Ormeño, a mi tía Helen Alexandra Montanero que me guiaron desde el cielo.

A mi Universidad que me brindo todo el conocimiento a través de grandes docentes y que permitirán que sea un gran profesional.

Este logro va dedicado con todo mi cariño a todas personas que lo hicieron posible enseñándome que la disciplina es el mejor camino que lleva al éxito.

**Vicky Michelle Montanero Ormeño.**

# **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios por brindarnos salud y fortaleza para poder culminar el presente trabajo.

A la Universidad San Gregorio de Portoviejo, la que a lo largo de 5 años me permitió adquirir nuevos conocimientos los cuales fueron la base para la realización de este trabajo, que me formaran como futura profesional.

A mis queridos Docentes, los cuales me tuvieron dedicación para la formación en toda nuestra larga carrera educativa, con los cuales quedo totalmente agradecida por su paciencia y enseñanzas impartidas.

Agradecemos a mi tutor, Ing. Antonio Romero, el cual ha sido parte de mi grupo de trabajo y con dedicación y entrega me apoyaron para la realización de este proyecto de titulación.

**Wendy Alejandra Macías Zambrano**

**AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios por brindarnos salud y fortaleza para poder culminar el presente trabajo.

A la Universidad San Gregorio de Portoviejo, la que a lo largo de 5 años me permitió adquirir nuevos conocimientos los cuales fueron la base para la realización de este trabajo, y además por brindarme diversas herramientas que me formaran como futura profesional.

A mis queridos Docentes, los cuales me tuvieron mucha paciencia y dedicación para la formación en toda nuestra larga carrera educativa, con los cuales quedo totalmente agradecida por su paciencia y enseñanzas impartidas.

A mis queridos padres, hermanos, demás familiares y amigos quienes me han apoyado a lo largo de toda mi trayectoria brindándonos su apoyo y motivación y que nunca dudaron de mis destrezas y habilidades.

Agradecemos a mi tutor, Ing. Antonio Romero, el cual ha sido parte de mi grupo de trabajo y con dedicación y entrega me apoyaron para la realización de este proyecto de titulación.

**Vicky Michelle Montanero Ormeño**

# **SUMARIO**

Con el propósito de aportar al desarrollo social y contribuir en la atención satisfactoria de los usuarios y clientes de la **“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO“,** las egresadas **MACÍAS ZAMBRANO WENDY ALEJANDRA** y **MONTANERO ORMEÑO VICKY MICHELLE** han realizado la investigación con el tema del Trabajo de Titulación: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL DEL CNTÓN PORTOVIEJO, PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017”**

En el **capítulo I** describen los antecedentes históricos y el lugar donde se origina la fuente de información que permitió llevar la realización de la investigación, el planteamiento del problema y la delimitación temporal y espacial, los objetivos generales y específicos, mediante lo cual se desarrolló el presente trabajo.

El marco referencial, teórico, y conceptual; categorías fundamentales, componentes importantes para el la estructuración del **capítulo II**, así como establecer los procedimientos y mecanismos de sustentabilidad en el desarrollo de la investigación.

Para dar cumplimiento al objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, en el **capítulo III** se describe el marco metodológico, las técnicas y demás herramientas aplicadas como instrumentos y modalidad que permitieron el desarrollo del trabajo; métodos importantes para la recopilación de la información; logrando con certeza los resultados esperados a través de la investigación.

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas a los empleados, funcionarios, clientes de la entidad auditada, información sustentada que constan en el **capítulo IV** descritos y evidenciados mediante tablas, figuras, y demás herramientas que justifican los resultados del examen de auditoria realizado por las autoras del trabajo de titulación. Además,se describen las recomendaciones y conclusiones que sintetizan la investigación realizada.

Como resultado del examen en el **capítulo V** se plantea una propuesta con la elaboración de un manual para mejorar la captación de depósitos de ahorros que permitan mejorar liquidez y disponibilidad de recursos de la **“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO.”**

Ing. Ab. Antonio Eugenio Romero Alva **Mg.**

**TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

# **SUMMARY**

With the purpose of contributing to the social development and contributing to the satisfactory attention of the users and customers of the **"COOPERATIVE OF SAVING AND CREDIT APRIL 15TH OF THE CITY OF PORTOVIEJO"**, the graduates **MACÍAS ZAMBRANO WENDY ALEJANDRA** and **MONTANERO ORMEÑO VICKY MICHELLE** have made the investigation with the subject of the Titling Work: **"MANAGEMENT AUDIT TO THE PROCESS OF DEPOSIT AND SAVINGS DEPOSIT PROCESSING OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE OF APRIL 15 OF THE CNTÓN PORTOVIEJO, PERIOD FROM JANUARY 01 TO DECEMBER 31, 2017"**

In **chapter I** they describe the historical background and the place where the source of information originated that allowed carrying out the realization of the investigation, the approach of the problem and the temporal and spatial delimitation, the general and specific objectives, by means of which the present work.

The referential, theoretical, and conceptual framework; fundamental categories, important components for the structuring of **chapter II**, as well as establishing the procedures and mechanisms of sustainability in the development of research.

In order to comply with the general objective and the specific objectives of the research, **chapter III** describes the methodological framework, the techniques and other tools applied as instruments and modalities that allowed the development of the work; important methods for the collection of information; achieving with certainty the results expected through the investigation.

The analysis and interpretation of the results obtained in the surveys and interviews with employees, officials, clients of the audited entity, supported information that appear in **chapter IV** described and evidenced by tables, figures, and other tools that justify the results of the examination of audit carried out by the authors of the degree work. In addition, the recommendations and conclusions that synthesize the research carried out are described.

As a result of the examination in Chapter **V**, a proposal is presented with the preparation of a manual to improve the capture of savings deposits that will improve liquidity and availability of resources of the "COOPERATIVE OF SAVINGS AND CREDIT APRIL 15 OF THE CITY OF PORTOVIEJO."

Ing. Ab. Antonio Eugenio Romero Alva **Mg.**

**TITOR OF THE TITULATION WORK**

# **ÍNDICE GENERAL**

[CERTIFICADO DEL TUTOR DE TITULACIÓN ii](#_Toc522307336)

[CERTIFICADO DEL TRIBUNAL EXAMINADOR iii](#_Toc522307337)

[DECLARACIÓN DE AUTORÍA iv](#_Toc522307338)

[DEDICATORIA v](#_Toc522307339)

[AGRADECIMIENTO vii](#_Toc522307340)

[SUMARIO ix](#_Toc522307341)

[SUMMARY xi](#_Toc522307342)

[ÍNDICE GENERAL xiii](#_Toc522307343)

[ÍNDICE DE TABLAS xvi](#_Toc522307344)

[ÍNDICE DE GRÁFICOS xvii](#_Toc522307345)

[INTRODUCCIÓN ii](#_Toc522307346)

[1. PROBLEMATIZACIÓN. 2](#_Toc522307347)

[1.1. Tema. 2](#_Toc522307348)

[1.2. Antecedentes generales. 2](#_Toc522307351)

[1.3. Formulación del problema. 5](#_Toc522307352)

[1.4. Planteamiento del problema. 5](#_Toc522307353)

[1.5. Preguntas de la investigación. 8](#_Toc522307354)

[1.6. Delimitación del problema. 8](#_Toc522307355)

[1.7. Justificación. 9](#_Toc522307356)

[1.8. Objetivos 11](#_Toc522307357)

[1.8.1. Objetivo General: 11](#_Toc522307358)

[1.8.2. Objetivo Específicos: 11](#_Toc522307359)

[CAPÍTULO II 12](#_Toc522307360)

[2. CONTEXTUALIZACIÓN. 12](#_Toc522307361)

[2.1. Marco Teórico. 12](#_Toc522307362)

[2.1.1. Conceptos básicos de auditoría y auditoría de gestión: 12](#_Toc522307363)

[2.1.2. Aplicación de auditorías al sector cooperativo: 13](#_Toc522307364)

[2.1.3. Las cooperativas de ahorro y crédito: definiciones básicas: 15](#_Toc522307365)

[2.1.4. Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril: Proceso de Captaciones: 15](#_Toc522307366)

[2.2. Marco Conceptual. 16](#_Toc522307367)

[2.3. Marco Legal. 22](#_Toc522307368)

[2.4. Variables. 30](#_Toc522307369)

[2.4.1. Variable independiente: 30](#_Toc522307370)

[2.4.2. Variable dependiente: 30](#_Toc522307371)

[2.5. Operacionalización de las variables. 31](#_Toc522307372)

[2.5.1. Variable independiente: Auditoría de gestión. 31](#_Toc522307373)

[2.5.2. Variable independiente: Captación de depósitos. 32](#_Toc522307374)

[CAPÍTULO III 33](#_Toc522307375)

[3. MARCO METODOLÓGICO. 33](#_Toc522307376)

[3.1. Plan de investigación. 33](#_Toc522307377)

[3.2. Tipos de investigación. 33](#_Toc522307378)

[3.3. Fuentes de investigación. 34](#_Toc522307379)

[3.4. Población. 35](#_Toc522307380)

[3.5. Tamaño de la muestra. 35](#_Toc522307381)

[3.6. Análisis de los resultados. 36](#_Toc522307382)

[CAPITULO IV 37](#_Toc522307383)

[4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. 37](#_Toc522307384)

[4.1. Aplicación de instrumentos. 37](#_Toc522307385)

[4.1.1. Encuesta dirigida al personal del área de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda. 37](#_Toc522307386)

[4.1.2. Entrevistas. 47](#_Toc522307387)

[4.2. Plan de Auditoría. 49](#_Toc522307388)

[4.3. Fase I: Planificación Preliminar y Específica. 60](#_Toc522307389)

[4.3.1. Evaluación del Control interno. 64](#_Toc522307390)

[4.3.2. Calificación de los riesgos de auditoría. 66](#_Toc522307391)

[4.4. Programa de auditoría. 71](#_Toc522307392)

[4.5. Papeles de Trabajo. 73](#_Toc522307393)

[4.6. Hojas de hallazgos. 84](#_Toc522307394)

[4.7. Fase III: Comunicación de resultados. 93](#_Toc522307395)

[4.7.1. Notificación de resultados. 93](#_Toc522307396)

[4.8. Informe de auditoría. 95](#_Toc522307397)

[4.8.1. Información introductoria. 95](#_Toc522307398)

[4.8.2. Detalle de resultados de la auditoría. 97](#_Toc522307399)

[CAPÍTULO V 106](#_Toc522307400)

[5. PROPUESTA 106](#_Toc522307401)

[5.1. Título de la propuesta. 106](#_Toc522307402)

[5.2. Autoras de la propuesta. 106](#_Toc522307403)

[5.3. Empresa auspiciante. 106](#_Toc522307404)

[5.4. Datos informativos de la propuesta. 106](#_Toc522307405)

[5.5. Fecha de presentación. 106](#_Toc522307406)

[5.6. Fecha de culminación. 107](#_Toc522307407)

[5.7. Beneficiarios. 107](#_Toc522307408)

[5.7.1. Beneficiarios Directos. 107](#_Toc522307409)

[5.7.2. Beneficiarios Indirectos. 107](#_Toc522307410)

[5.8. Objetivos de la propuesta. 107](#_Toc522307411)

[5.8.1. Objetivo General. 107](#_Toc522307412)

[5.8.2. Objetivos Específicos. 107](#_Toc522307413)

[5.9. Costo de la propuesta. 108](#_Toc522307414)

[5.10. Impacto e importancia de la propuesta. 108](#_Toc522307415)

[5.11. Metas de la propuesta. 108](#_Toc522307416)

[5.12. Descripción de la propuesta 109](#_Toc522307417)

[Referencias 117](#_Toc522307418)

[Apéndices. 121](#_Toc522307419)

# **ÍNDICE DE TABLAS**

[Tabla 1: Conocimiento de políticas y procedimientos del area de captaciones 37](#_Toc520136215)

[Tabla 2.: Fijación de metas en el area de captaciones. 38](#_Toc520136216)

[Tabla 3.: Evaluación de las metas en el area de captaciones. 39](#_Toc520136217)

[Tabla 4.: Posición de la jefatura ante la existencia de problemas. 40](#_Toc520136218)

[Tabla 5: Revisión del cumplimiento de los procedimientos del area de captaciones 41](#_Toc520136219)

[Tabla 6: Aplicación de sanciones ante el imcumplimiento de procedimientos 42](#_Toc520136220)

[Tabla 7: Mejoramiento del proceso de captaciones. 43](#_Toc520136221)

[Tabla 8: Opciones de mejora para el proceso de captaciones. 44](#_Toc520136222)

[Tabla 9: Cumplimiento de metas establecidas por la gerencia. 45](#_Toc520136223)

[Tabla 10: Sanciones y/o amonestaciones por incumplimiento de metas. 46](#_Toc520136224)

# **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

[Figura 1: Conocimiento de políticas y procedimientos del area de captaciones 37](#_Toc520136240)

[Figura 2.: Fijación de metas en el area de captaciones. 38](#_Toc520136241)

[Figura 3.: Evaluación de las metas en el area de captaciones. 39](#_Toc520136242)

[Figura 4: Posición de la jefatura ante la existencia de problemas 40](#_Toc520136243)

[Figura 5: Revisión del cumplimiento de los procedimientos del area de captaciones 41](#_Toc520136244)

[Figura 6: Aplicación de sanciones ante el imcumplimiento de procedimientos. 42](#_Toc520136245)

[Figura 7: Mejoramiento del proceso de captaciones. 43](#_Toc520136246)

[Figura 8: Opciones de mejora para el proceso de captaciones. 44](#_Toc520136247)

[Figura 9: Cumplimiento de metas establecidas por la gerencia. 45](#_Toc520136248)

[Figura 10: Sanciones y/o amonestaciones por incumplimiento de metas. 46](#_Toc520136249)

# **INTRODUCCIÓN**

La auditoría es una actividad de control efectuada por las empresas públicas y privadas, con la finalidad de obtener información relevante que revele al respecto de la razonabilidad de sus estados financieros; actualmente el campo de la auditoría es tan amplio que se aplica en el resto de ramas de la profesión como la auditoría de obras, gubernamental, médica, informática, entre otras, y con un gran campo de aplicación se vienen desarrollando las auditorías operativas o de gestión, las cuales son aplicadas para la verificación de la correcta ejecución de los procesos de un empresa o área de esta, así como también para evaluar los índices de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus metas.

El trabajo de titulación “**Auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017”**,se fundamenta en los preceptos de la auditoría y ha sido concebido como el proyecto final de profesionalización de las autoras; a la vez, a lo largo del desarrollo de la ejecución de la auditoría se ha podido recabar información relevante al respecto del proceso de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril”, lo cual ha permitido obtener un criterio para poder emitir conclusiones y recomendaciones a la empresa auditada, a fin de que puedan mejorar el proceso auditado.

Como último apartado el presente trabajo presenta una propuesta para la empresa auspiciante, misma que ha sido diseñada en función de las recomendaciones de auditoría, como aporte para la institución financiera, y ayudar a mejorar los procesos del área de captaciones, poniendo con ello en práctica los conocimientos adquiridos en el aula de clases durante los años de formación profesional.

**CAPÍTULO I**

# **PROBLEMATIZACIÓN.**

# **Tema.**

Auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.



# **Antecedentes generales.**

El hombre desde su aparición en la tierra, vio la necesidad de integrarse en sociedad, entendiendo que el trabajo cooperado era fundamental para el desarrollo social; pese a que el cooperativismo ha existido desde tiempos remotos, es a partir del siglo XVIII que se han formulado los primeros conceptos relacionados con él, es así que dentro de este amplio campo existen varias ramas entre las cuales se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito, mismas que surgieron por la necesidad de apoyar el financiamiento local y dinamizar la moneda en el mercado.

A nivel mundial el concepto de cooperativa es diverso, pero el trasfondo es de aplicación general en todos los países en los que la libre asociación es permitida; un concepto detallado de cooperativa es el presentado por Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción de Chile, en la Ley General de Cooperativas, artículo 1:

Son cooperativas las asociaciones que de conformidad con el principio de la ayuda mutua tienen por objeto mejorar las condiciones de vida de sus socios y presentan las siguientes características fundamentales:

* Los socios tienen iguales derechos y obligaciones, un solo voto por persona y su ingreso y retiro es voluntario.
* Deben distribuir el excedente correspondiente a operaciones con sus socios, a prorrata de aquéllas.
* Deben observar neutralidad política y religiosa, desarrollar actividades de educación cooperativa y procurar establecer entre ellas relaciones federativas e intercooperativas.
* Deben también tender a la inclusión, como asimismo, valorar la diversidad y promover la igualdad de derechos entre sus asociadas y asociados. (Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, 2003, p.p. 1-2).

No obstante, el cooperativismo en américa tuvo un surgimiento a mediados del siglo XIX, es así que a partir de la década de los 50 en Norteamérica se produjo un gran empuje al sector cooperativo, comprendiendo la nación del norte que estas instituciones eran un punto focal para el crecimiento y desarrollo de la socioeconomía del país, ya que a través de las mismas se podía generar fuentes de financiamiento y empleo lo cual dinamizaba la economía local. A partir de los años 70, este empuje se vio reflejado en los países latinoamericanos, quienes, a través de la experiencia y los grandes logros del cooperativismo en Estados Unidos adoptaron procesos similares, incluyendo para ese entonces la contratación de personal técnico calificado conocedores del ámbito y sector cooperativo, lo que le dio mayor empuje a este campo de la economía.

En relación a las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, estas surgen bajo la concepción pura del cooperativismo, de lo cual el Programa de Servicios Financieros, especifica:

En la actualidad el sector del cooperativismo y en específico las cooperativas de ahorro y crédito han mantenido una constante innovación que les han permitido posicionarse en el mercado financiero local y regional, siendo de gran aceptación en el mercado por las facilidades que ofrecen para acceder al financiamiento y el apoyo que brindan a emprendedores, microempresarios, pequeños, medianos y grandes productores, entre otros, promoviendo el desarrollo local. Las cooperativas de ahorro y crédito, denotan grandes ventajas entre las que se tienen: diversificación de clientes, características propias de la asociatividad, conocimiento del mercado, financiamiento propio a través del depósito de los socios, autosostenibles, entre otros.(Programa de Servicios Financieros, 2004, p. 1)**.**

La cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Ltda., desarrolla sus actividades financieras en la ciudad de Portoviejo, por ser una de las más antiguas en la provincia de Manabí, goza de gran prestigio y reconocimiento por parte de socios y clientes, tanto por la accesibilidad a los productos que oferta, así como también por las soluciones crediticias que ofrece. Al respecto, en la página web institucional se detalla la reseña histórica de la cooperativa:

La idea de crear la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril surge cuando en la anterior crisis económica, en 1964, 20 jóvenes portovejenses decidieron abrir una cuenta de ahorros en el Banco Nacional de Fomento con 4.500 sucres, fue con el sueño de abrir una Cooperativa de Ahorros.

En honor al día en que depositaron su dinero, decidieron que la mencionada Cooperativa debía llevar ese nombre y desde ese momento trabajaron fuerte para lograr la confianza de los ciudadanos; con el pasar del tiempo, esos jóvenes veían como su proyecto empezaba a tomar cuerpo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, durante sus 50 años de trayectoria ha brindado atención y servicio ágil y oportuno a todos sus socios y clientes que han visto en esta institución un referente de prestigio, solidez, y sobre todo seguridad y confianza, lo que nos ha fortalecido y encaminado hacia el éxito obtenido, convirtiéndonos en una de las cooperativas más grandes de Manabí.(Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., p.1)**.**

# **Formulación del problema.**

¿La ejecución de una auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, determinará si los procesos desarrollados se ejecutan de manera adecuada de conformidad a las políticas y procedimientos establecidos?.

# **Planteamiento del problema.**

Como se expuso en el apartado anterior, el cooperativismo a nivel mundial engloba un amplio campo, existiendo varias ramas o clasificaciones dependiendo del giro del negocio o función específica de la cooperativa, pudiendo ser de transporte, de ahorro y crédito, entre otras, de acuerdo a un informe del Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU):

El cambio mundial más notable desde 2012 se produjo en el crecimiento de la membresía, la cual aumentó en más de 7 millones de nuevos socios. Asia, Latinoamérica y Europa fueron las regiones del mundo de más rápido crecimiento en términos de la membresía de las cooperativas de ahorro y crédito. A nivel mundial, también en 2013, se notificó un total de activos por US$1.7 billones; ahorros por US$1.4 billones; préstamos por US$ 1.1 billones y reservas por US$171 mil millones. Los nuevos países que notifican datos de 2013 incluyen a Ruanda y Zambia. (Cooperativas de las Américas, 2014, p.1).

En el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito forman parte del mercado de las micro finanzas, el cual, de acuerdo a lo citado por Katya Caicedo Salvador, en su trabajo de tesis expone que este sector está integrado por:

**Instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros SBS:**

Bancos privados (25), sociedades financieras (10), instituciones públicas (4), mutualistas (4), cooperativas de ahorro y crédito (38) y otras (3), que diciembre del 2009 totalizan 84.

**Instituciones no controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros:**

Son las cooperativas de ahorro y crédito bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) ex Ministerio de Bienestar Social, organismos no gubernamentales. Se estima que son alrededor de ochocientas cooperativas de ahorro y crédito afiliadas a la dirección y al menos de cuarenta ONGs distintivas del sector.

**Organizaciones de hecho:**

Cajas rurales, cajas de ahorro y crédito, sociedades populares de inversión, cajas comunales, que funcionan en cualquiera de las comunidades y asociaciones existentes a lo largo del territorio nacional. En lo referente a estas entidades se estima que a nivel nacional superan las 500.(Caicedo, 2011, p.p. 13-14)***.***

**CRECIMIENTO SECTOR FINANCIERO**

De acuerdo a lo expuesto en la página web de la SEPS:

(…) según los datos estadísticos a octubre 2015, el Ecuador registra un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares; esto demuestra que en los últimos tres años y medio el sector creció notablemente. Aseguró que el 66% del microcrédito que se ha dado en el país, corresponde al sistema cooperativo, lo que convierte a este producto financiero, en algo distintivo del sistema financiero cooperativo frente a la banca, por lo que instó a protegerlo. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

Al constituirse las cooperativas de ahorro y crédito en instituciones relacionadas directamente con la colectividad, los factores de riesgo a los cuales se exponen los procedimientos para la captación y fidelidad del cliente son elevados, pues el crecimiento y desarrollo institucional dependen en gran manera del número de socio habientes y clientes captados para que consuman los diferentes productos ofertados, por lo cual establecer sistemas de control resulta imprescindible para asegurar que se apliquen de manera adecuada las políticas y procedimientos establecidos.

Al respecto y como resultado de la necesidad de contar con un instrumento para la medición de los resultados en la aplicación de políticas y procedimientos, surge la auditoría de gestión, la cual puede definirse según lo descrito por Rafael Redondo Duran, Xavier Llopart Pérez y Dunia Duran Juve, en su publicación titulada Auditoría de Gestión:

La auditoría de gestión es una técnica de asesoramiento utilizada para el análisis y diagnóstico de las empresas, la cual le permite al auditor expresar su criterio a través de conclusiones y recomendaciones, emitidas con la finalidad de mejorar la gestión y éxito de las estrategias planteadas por la empresa; siendo la principal razón de la ejecución de este tipo de auditorías la necesidad que tienen las empresa para reajustar la gestión u organización de la misma.(Redondo, Llopart, & Duran, 1996, p. 2)**.**

En la ciudad de Portoviejo se encuentra posicionada la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Ltda., la cual tiene más de 50 años de operación en el mercado financiero, siendo uno de las principales áreas para la operación las que se relacionan con los socios y clientes, constituyendo los procedimientos ejecutados en el macro proceso de captación, por su importancia y factores de riesgo operativo y administrativo el principal enfoque para el trabajo investigativo, con énfasis al proceso de depósitos a plazo, incluyendo el análisis de cada uno de los subprocesos.

La finalidad del presente trabajo investigativo es realizar una auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, lo cual permitirá determinar si los procesos se ejecutan de manera adecuada de conformidad a las políticas y procedimientos establecidos.

# **Preguntas de la investigación.**

¿Resulta necesario ejecutar una auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril?.

¿La auditoría de gestión determinará falencias operativas y/o administrativas ejecutadas dentro del proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo?.

¿Los resultados de la auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo aportarán con mejoras a los procesos y subprocesos ejecutados en la misma?.

# **Delimitación del problema.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Campo:** | Auditoría y Contabilidad. |
| **Área:** | Auditoría de Gestión. |
| **Aspecto:** | Captación de depósitos de ahorro y a plazo. |
| **Tema:** | Auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017. |
| **Problema:** | Procesos de captación de depósitos de ahorro y a plazo pueden no ser ejecutados de manera idónea, conllevando a problemas operativos y/o administrativos dentro de la institución. |
| **Delimitación Espacial:** | Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda., del cantón Portoviejo. |
| **Delimitación Temporal:** | Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017. |

# **Justificación.**

Las cooperativas de ahorro y crédito a nivel mundial cuentan con áreas de auditoria interna que son las responsables de realizar las evaluaciones tendientes a garantizar que se cumplan con los protocolos, las normas y políticas institucionales, así como también informar sobre el apego a las leyes y normativas que regulan al sector financiero y cooperativo.

En el Ecuador al adoptar las buenas prácticas, experiencias y modelos de gestión financiera del cooperativismo a nivel regional y mundial, la evaluación de las actividades desarrolladas dentro de las cooperativas de ahorro y crédito es no solo indispensable para la calificación de las mismas, sino además se encuentra regulada dentro de la legislación ecuatoriana, con un mayor enfoque a partir de la inclusión del sector cooperativo dentro de un nuevo sector de la economía como lo es el sector popular y solidario. Por ello desde el ámbito mundial y nacional se justifica la importancia en la aplicación de auditorías o evaluaciones dentro del sector cooperativo, fundamentalmente en lo relacionado a la evaluación de las cooperativas de ahorro y crédito.

La cooperativa de ahorro y crédito “15 de Abril” Ltda., se constituye el 18 de mayo de 1965 mediante acuerdo ministerial 4090, inscrita en el registro general de Cooperativas el 20 de mayo de 1965, con el número de orden 1363. Calificada y autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros con resolución 85-028-DC de octubre 24 de 1985. La cantidad de socios (clientes) con los que cuenta actualmente la cooperativa así como la variedad de productos que oferta y la credibilidad y confianza de sus cuenta ahorristas, han convertido a la institución financiera en una de las más reconocidas y de mayor crecimiento dentro de la provincia de Manabí, por lo cual cuenta con áreas destinadas a la captación de depósitos de ahorro y a plazo, concesión de líneas de crédito, promoción y cobertura de los productos ofertados, entro otras, siendo el macro proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo uno de los más grandes pues cuenta con un proceso y seis subprocesos, lo cual la constituye en una de las áreas de mayores riesgos operativos, siendo imprescindible establecer controles apropiados que permitan determinar la asertividad en la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos por la cooperativa.

La presente investigación está dirigida al análisis de la gestión al macro proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Ltda., con enfoque en la gestión del proceso de depósitos a plazo, incluyendo el análisis de cada uno de los subprocesos, lo cual disminuya el riesgo de cometer errores operativos y/o administrativos, situación que permita detectar falencias en la gestión, asegurando el cumplimiento y apego a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y su Reglamento de aplicación (en lo relacionado al sector financiero), Código Orgánico Monetario y Financiero, Normativa interna de la cooperativa y demás normativa conexa. En resumen, el presente trabajo se justifica porque contribuirá a mejorar los procesos y subprocesos ejecutados en captación de depósitos de ahorro y a plazo y favorecerá en la gestión por competencias de los empleados que se desempeñan dentro de este macro proceso.

Para la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Ltda., la presente investigación contribuirá en brindar las conclusiones y recomendaciones de auditoría que permitan evidenciar si existen falencias en la gestión del macro proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, proporcionando información relevante que le permita a la gerencia de la cooperativa tomar acciones para fortalecer el sistema de control del cumplimiento de las metas y mejora continua del proceso de depósitos a plazo, así como en cada uno de los subprocesos. Para las ejecutoras de la investigación constituirá un trabajo de formación profesional en el cual se aplicarán los conocimientos adquiridos en el aula de clases durante los semestres de estudio.

# **Objetivos**

# **Objetivo General:**

Realizar una auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, para evaluar la asertividad en la ejecución de los procesos y subprocesos ejecutados.

# **Objetivo Específicos:**

Identificar si existe una correcta gestión en el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, incluyendo el análisis de cada uno de los procesos y subprocesos, de acuerdo al análisis de los resultados alcanzados.

Determinar el cumplimiento de las políticas, protocolos y apego a las leyes y normativas vigentes para el efecto en el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, incluyendo el análisis de cada uno de los procesos y subprocesos.

Evaluar el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, identificando las principales políticas y procedimientos, así como el cumplimiento de los productos determinados.

Proponer mejoras a la gestión del proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, que permitan optimizarlos y propender al crecimiento institucional.

# **CAPÍTULO II**

# **CONTEXTUALIZACIÓN.**

# **Marco Teórico.**

# **Conceptos básicos de auditoría y auditoría de gestión:**

La auditoría como herramienta para el monitoreo, verificación y control de las actividades financieras y administrativas ejecutadas por una empresa, nace en primer lugar ante la necesidad de transparentar la información financiera de las compañías para posteriormente expandir sus alcances en la evaluación administrativa, operativa, de gestión, ambiental, forense, médica, entre otras; desde esta perspectiva el proceso de auditoría es aplicable a las demás ciencias duras y blandas, pues como tal es ejecutada por un equipo multidisciplinario en donde se cuente con un operativo a fin al objeto de la auditor. De acuerdo al Manual Práctico de Auditoría, se define a esta como:

La auditoría como tal se constituye en una evaluación sistematizada que se aplica a los balances y estados financieros, dicho examen es efectuado por un profesional con criterio técnico e independencia cuya consigna es salvaguardar los recursos financieros de la empresa a través de la determinación de la correcta aplicación de los principios y normas de contabilidad de general aceptación, así como también lo dispuesto en la normativa legal y tributaria vigente (…).(Madariaga, 2004, p. 13)***.***

Por su parte la auditoría de gestión surge como consecuencia de la implementación de procesos y procedimientos en las empresas, fundamentalmente en las instituciones estatales, en las cuales se vio la necesidad de implementar el control al respecto de la gestión efectiva en la ejecución de los procesos, basados en el eje de las tres E: Eficiencia, Eficacia y Economía. Un concepto explicito es el expuesto por Vicente Montesinos Julve en su obra “La auditoría en España”:

La auditoría de gestión es para el American Institute Of Management, la relativa a las tareas que se llevan a cabo para evaluar la gestión, consiste en “la aplicación de diversos procedimientos, con la finalidad de realizar una evaluación a la eficiencia de sus resultados, análisis que se efectúe en base a las metas previamente definidas, así como también la evaluación de los recursos y la utilización de los mismos”.(Montesinos, 1992, p. 249)***.***

# **Aplicación de auditorías al sector cooperativo:**

Al ser las cooperativas de ahorro y crédito instituciones financieras que forman parte de un sector de la economía, ha resultado necesario el establecimiento de estándares y/o indicadores que permitan medir la gestión institucional y los niveles de riesgos operativos y crediticios, al respecto de lo cual el Econ. Santiago Heredia Yánez, en su tesis *“Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: El nuevo marco jurídico y su rol económico y social”* expone un análisis del impacto del nuevo marco jurídico institucional en las cooperativas de ahorro y crédito, trayendo a colación referencias al sistema de valoración y de indicadores establecidos en las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales se consideran como insumos dentro de la evaluación de las auditorias de gestión efectuadas por las unidades de auditoría interna:

El objetivo de mantener un sistema de valoración en las Cooperativas es: La gestión económica y social de las cooperativas y su campo de acción: El Sistema de indicadores económicos, productivos y sociales para la valoración de la eficiencia y eficacia de las mismas y el perfeccionamiento de su gestión.

El análisis de los indicadores para valorar la eficiencia socioeconómica de las entidades Cooperativas ha transitado por diferentes momentos. Al evaluar el sistema de indicadores que a partir de la implantación del Sistema de Economía Popular y Solidaria observamos que en tiempos pasados ha estado influenciado por deficiencias en su aplicación, debido a dificultades en los controles y registros de las cooperativas, así como por insuficiencias de los propios indicadores, que sólo valoran una parte del proceso de producción.

Las Valorizaciones cuentan con dos dimensiones que caracterizan y evalúan su impacto, la dimensión económica y la social, dentro de la económica tenemos tres variables fundamentales, las variables de cooperativización, las económicas y las financieras cada una con sus respectivos indicadores que como parte del estudio y más adelante las veremos que son el Sistema de Indicadores para Análisis Financieros de la Cooperativas PERLAS. En la dimensión social tenemos que tener en cuenta que esta se evalúa en dos dimensiones la interna y la externa, dentro de la dimensión interna tenemos variables como características socio demográficas del personal asociado, relaciones laborales, condiciones de trabajo, ingreso real interno de los asociados, demandas y aspiraciones laborales y en la externa características socio demográficas de la comunidad, relaciones sociales comunitarias, condiciones sociales de la comunidad, demandas y aspiraciones sociales de la comunidad.

A cada una de estas variables le corresponden un conjunto de indicadores que nos permite definir los propios objetivos, metas, categorías de indicadores e indicadores específicos que evalúan el desempeño de cada una de estas dimensiones. En ella se sientan las bases que permiten determinar el estado real de la vida cooperativa, aun cuando el perfeccionamiento del instrumental de medición ha de ser un proceso continuo.

Los Indicadores de Gestión PERLAS es una ayuda en la gestión de toma de decisiones al tener un control sobre los rendimientos Financieros, así como una herramienta que utilizan los reguladores para supervisar, nos permite comparar a las cooperativas de ahorro y crédito entre ellas y con las demás instituciones.(Heredia, 2014, p.p. 67-68)***.***

# **Las cooperativas de ahorro y crédito: definiciones básicas:**

En el presente apartado se expondrán las generalidades de las cooperativas de ahorro y crédito, lo cual constituye el objeto de estudio de la investigación, para lo cual se ha tomado como referencia el texto de la autora Katya Caicedo en su trabajo final de tesis,donde se especifica:

Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones del sector de la economía popular y solidaria que a través de los años se han venido fortaleciendo en el mercado del dinero a través de la innovación de sus procesos y la accesibilidad brindada a los socios y clientes que hacen uso de los productos y servicios brindados por estas, lo cual sin duda se constituye en un factor de desarrollo y local. Los productos y servicios ofertados por las cooperativas de ahorro y crédito son variados, lo cual facilita la accesibilidad a los mismos de acuerdo a la necesidad de los clientes.(Caicedo, 2011, p. 16)***.***

# **Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril: Proceso de Captaciones:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Abril” Ltda., se constituyó el 18 de mayo de 1965 mediante acuerdo ministerial 4090, inscrita en el registro general de Cooperativas el 20 de mayo de 1965, con el número de orden 1363. Calificada y Autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros con Resolución 85-028-DC de octubre 24 de 1985. El desarrollo de sus actividades financieras es realizado en su oficina matriz, en ventanilla de extensión ubicada en el Centro Comercial Paseo Shopping en la ciudad de Portoviejo, y en su Agencia de Manta Centro localizada en la ciudad del mismo nombre.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, durante sus 50 años de trayectoria ha brindado atención y servicio ágil y oportuno a todos sus socios y clientes que han visto en esta institución un referente de prestigio, solidez, y sobre todo seguridad y confianza, lo que nos ha fortalecido y encaminado hacia el éxito obtenido, convirtiéndonos en una de las cooperativas más grandes de Manabí.(Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, s.f., p.1)***.***

Uno de los procesos fundamentales para el sostenimiento y de conformidad al giro del negocio de la institución financiera es el macro proceso de Gestión de Captaciones y Servicios Financieros, el cual está a cargo del Jefe de Captaciones y a su vez ejecuta el proceso de Depósitos a plazo, mismo que se subdivide en seis (06) subprocesos:

* Aperturar depósitos a plazo
* Cancelar depósitos a plazo
* Pagar intereses mensuales
* Cuadrar operaciones diarias de depósitos a plazo
* Renovar depósitos a plazo
* Cerrar módulo de depósito a plazo.

# **Marco Conceptual.**

**Auditor:** Persona sobre la que recae la responsabilidad última de la auditoria y de emitir una opinión sobre los estados financieros de una entidad.(Mora, 2008, p. 31).

**Auditoria:** La Auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.(Cuellar, 2009, p. 5)***.***

**Auditoria de Gestión:** Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones.

Dicho en otras palabras, es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado.(De Armas, 2008, p. 7)***.***

**Caja de ahorro:** Para el Sistema financiero español, definir a una caja de ahorro es establecer una definición semejante a la de un banco, pues ambas instituciones tienen fines similares, diferenciándose únicamente por la legislación que las rige a cada una; dicho de otra forma, las cajas de ahorro se rigen por la ley de sociedades constituyéndose en sociedades de responsabilidad limitada de carácter funcional, mientras que los bancos se rigen por la ley de compañías, siendo sociedades anónimas.(Sistema Financiero Español, 2013, p. 1)***.***

**Captación:** De acuerdo a un artículo publicado en la página web “Economía Simple”, se conoce como captación a la acción que realizan las instituciones financieras para recolectar (captar) dinero de la colectividad, sean estos personas naturales o jurídicas; a cambio, la institución financiera paga al depositario un valor económico conocido como interés de captación, dependiendo la cuantía de este, del tipo de cuenta, tiempo y tasa de interés pasiva fijada por la institución financiera.(Economía Simple, 2016, p.1)***.***

**Cartera de crédito:** Se denomina cartera de crédito al conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento que efectúa una institución financiera hacia un socio o cliente, constituyendo la expresión tangible de la obligación generada entre deudor y prestatario; contablemente este rubro se representa en la cuenta utilizada para registrar los productos capitalizados en la concesión de préstamos, y servirá para registrar el total de créditos que a la fecha de corte no han llegado al vencimiento conforme a la política de Traslado de Créditos de Vigentes a Vencidos.(Largo, 2015, p.1)***.***

**Cartera vencida:** La cartera vencida está constituida por latotalidad de créditos y documentos que no han sido pagados por los deudores en las fechas máximas de pago (vencimiento) pactadas en las tablas de amortización suscritas al momento del crédito.(Estrada, 2016, p.1)***.***

**Cartera vigente:** Representa a los usuarios que están al corriente en los pagos del crédito que han adquirido, tanto del monto original como de intereses.(Puppio, 2016, p.1)***.***

**Certificado de aportación:** Según se detalla en la página de la cooperativa COOPROGRESO, los certificados de aportación son los valores económicos que consigna el cliente a la cooperativa al momento de formar parte de la institución, es decir, cuando se convierte en socio de esta; estos instrumentos forman parte del capital social de la cooperativa y otorgan a los socios el derecho de participar con voz y voto sobre las decisiones que se tomen en la cooperativa.(COOPROGRESO, s.f., p.1)***.***

**Colocaciones:** Las colocaciones son los valores entregados a los clientes por parte de las instituciones financieras en calidad de préstamo, en esta transacción el cliente se compromete a pagar el dinero prestado a la institución financiera a través del pago de cuotas mensuales o de conformidad a la periodicidad de pago pactadas más el interés adicional que compensa al acreedor por el periodo durante el cual dio en calidad de préstamo el dinero.(Banco Central de Chile, 2008, p. 1)***.***

**Control interno:** El control interno se define como al conjunto de pasos que se ejecutado por los directivos, jefes departamentales y en general por todo el personal de una empresa u organización, el cual es aplicado con la finalidad de reducir la ocurrencia o materialización de los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa, proporcionando un grado de seguridad sobre las operaciones administrativas, operativas y financieras, así como también el logro de los objetivos, tales como: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la organización financiera, cumplimiento y apego de la normativa legal vigente. (Universidad Nacional de Santa, 2010, p.1).

**Cooperativa:** Según la Federación de cooperativas agro alimentarias de Euskadi, una cooperativa es una asociación autónoma de personas, las cuales se unen de forma libre y voluntaria para atender necesidades propias y de terceros, por efecto de lo cual se busca obtener réditos; una cooperativa puede tener connotaciones económicas, sociales y culturales.(Federación de cooperativas agro-alimentarias de Euskadi, 2017, p.1)***.***

**Cooperativa de ahorro y crédito:** Se denominarán cooperativas de ahorro y crédito las cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios.(Departamento de cooperativas de Chile, 2016, p.1)***.***

**Crédito:** Un crédito o préstamo es una operación financiera crediticia a través del cual una institución financiera concede una cierta cantidad de dinero por un tiempo determinado a una persona natural o jurídica, denominado acreedor, la cual se compromete a devolver la cantidad recibida de acuerdo a una periodicidad pactada al momento de la concesión más el importe de los intereses cobrados por la prestamista, cuya cuantía dependerá del plazo del crédito y la tasa de interés activa fijada por la institución financiera.(www.economía48.com, 2009, p.1)***.***

**Depósitos a plazo fijo:** Es un producto financiero consistente en la colocación de una cierta cantidad de dinero en una institución financiera, por un lapso de tiempo durante el cual el cliente no podrá disponer del retiro de dichos fondos hasta que se cumpla el plazo pactado al momento del depósito, fecha en la cual el cliente recibirá la cantidad entregada más el interés que haya generado, el cual dependerá del tiempo y la tasa de interés pactados al momento de la generación de la actividad.(Banco de España, 2010, p.1)***.***

**Economía popular y solidaria:** De acuerdo a la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), el sector de la economía popular y solidaria se configura en la forma de organización económica, en donde se ejecutan procesos de producción, financiamiento, comercialización, intercambio y consumo de bienes y/o servicios para satisfacer necesidades y generar ingresos en beneficio de las organizaciones individuales o colectivas que forman parte de este sector de la economía.(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, s.f., p.1)***.***

**Eficacia:** En una concepción general, la eficacia o efectividad, consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados.

Es fundamental, por lo tanto, que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas, para que se pueda medir el grado de eficacia.(Contraloría General del Estado, 2011, p. 6)***.***

**Eficiencia:** El concepto de eficiencia, se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño.(Contraloría General del Estado, 2011, p. 7)***.***

**Gestión:** Se considera gestión a laacción realizada con la finalidad de elaborar una estrategia de desarrollo y optimizar la gestión del talento humano, dicha acción puede ser ejecutada de manera individual o grupal, siendo está a través de la cual se gestiona y administra una actividad profesional destinada a establecer los objetivos y medios para su ejecución y precisar la organización de sistemas.(Vilcarromero, 2013, p.1)***.***

**Gestión de atención al cliente:** La gestión de la atención al cliente consiste simplemente en eso: en gestionar la forma de atender al cliente. Desde siempre, el negocio se ha identificado con la competición. Se trata de competir por los mercados, por los territorios, por los lugares en los que se desarrolla la venta al por menor y, por sobre todo, por los clientes.(Brown, 1992, p. 1)***.***

**Indicador:** Según la página web de la Oficina Internacional del Trabajo, un indicador es la expresión de la comparación entre dos o más tipos de datos, el cual se utiliza en el análisis de variables, pues permite obtener una medida cuantitativa o una observación cualitativa.(Oficina Internacional del Trabajo, s.f., p.1)***.***

**Informe:** El dictamen o informe de auditoría se constituye en el producto final que entrega el auditor a la empresa auditada, en el cual comunica los resultados producto de la ejecución del trabajo de auditoría, sustentado y sintetizando su opinión a través de las conclusiones y recomendaciones que sugiere para que se implementen por la empresa y/o área auditada.(Marín & Martínez, 2003, p. 368)***.***

**Proceso:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que trasforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.(Centro Hospitalario de Alta Resolución de Andalucía, 2006, p. 13)***.***

**Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos utilizar; y como debe controlarse y registrarse.(Centro Hospitalario de alta Resolución de Andalucía, 2006, p. 13)***.***

**Sistema Financiero:** El sistema financiero (en adelante “el Sistema”) de un país contribuye a la fluidez del sistema de pagos, a la intermediación de recursos y a la asignación de crédito. Los intermediarios financieros facilitan la canalización del ahorro hacia la inversión y, con esa actividad, aportan al crecimiento de la economía.(Guerreo & Moreno, s.f., p. 5)***.***



# **Marco Legal.**

Para entender el sector cooperativo es necesario conocer las leyes, reglamentos y normativas que lo regulan, para lo cual es preciso tener conocimiento de la historia y la evolución de las regulaciones por las que ha pasado el sector del cooperativismo, con enfoque en las cooperativas de ahorro y crédito (COACs) para lo cual se ha tomado como referencia la síntesis expuesta por Katya Caicedo en su trabajo final de tesis, mismo que en lo pertinente expone:

(…) Para conocer el aspecto legal de las Cooperativas se debe mencionar que existen Cooperativas que se encuentran reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y otras por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, ex Ministerio de Bienestar Social. En el primer caso, conforme regulaciones de la Junta Bancaria, las cooperativas que mantienen activos sobre los diez millones de dólares deben ser reguladas por la Superintendencia de Bancos, mientras que otras cooperativas con menor nivel de activos se encuentran bajo el control del Ministerio de Inclusión Económica y Social. En un sentido más general, se cuenta con una Ley de Cooperativas, emitida en base a Principios del Acuerdo de Viena dictados en 1937, no tomando en cuenta las modificaciones realizadas a estos principios en 1966 y luego en Manchester en 1995. En consecuencia, existen vacíos, como se verá en este capítulo, en la Ley de Cooperativas debido a su desactualización, al contemplar sus bases de hace más de 70 años.

La Ley de Cooperativas norma la naturaleza y la creación de estas instituciones desde que se constituyen en pre cooperativas, así como su tiempo de vida, mínimo de socios, responsabilidades e inscripción. Por otro lado, la presidencia de la república emitió en agosto del 2005 el decreto ejecutivo No. 354 que contiene el reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Sin embargo, en el mismo documento, a la vez que se establece un mínimo de activos de diez millones de dólares para someterse al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, también indica en su artículo 5 que este organismo controlará a las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público aun cuando no registren activos superiores a diez millones. Actualmente, la Superintendencia de Bancos y Seguros ejerce control y seguimiento en las cooperativas de ahorro y crédito que tienen activos sobre los diez millones de dólares, y no ejerce control alguno sobre las cooperativas con menor nivel de activos.(Caicedo, 2011, p.p. 19-20).

Las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran reguladas por lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, así como las disposiciones legales reguladas por la Constitución de la República del Ecuador y en lo que corresponde al sector financiero popular y solidario, la LOEPS (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria) y su reglamento de aplicación; para una mejor ilustración se toman los artículos más relevantes de cada cuerpo legal:

**Constitución de la República del Ecuador.**

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir (…).

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.(Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p.p. 91-92, 96-97)***.***

**Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.**

Art. 8.- Formas de Organización.- Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organización es conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

Art. 9.- Personalidad Jurídica.- Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se constituirán como personas jurídicas, previo el cumplimiento de los requisitos que contemplará el Reglamento de la presente Ley.

La personalidad jurídica se otorgará mediante acto administrativo del Superintendente que se inscribirá en el Registro Público respectivo.

Las organizaciones en el ejercicio de sus derechos y obligaciones actuarán a su nombre y no a nombre de sus socios.

En el caso de las cooperativas, el procedimiento de constitución, los mínimos de socios y capital social, serán fijados en el Reglamento de esta Ley, tomando en cuenta la clase de cooperativa, el vínculo común de sus socios y el ámbito geográfico de sus operaciones.

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 23.- Grupos.- Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.(Asamblea Nacional del Ecuador, 2011, p.p. 4, 6-7, 14)***.***

**Código Orgánico Monetario y Financiero.**

Art. 163.- Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por: 1. Cooperativas de ahorro y crédito; 2. Cajas centrales; 3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y, 4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia. También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se regirán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, p.p. 79-80)***.***

Finalmente, y por tratarse de un trabajo de ejecución de auditoría, el estudio de caso estará sujeto a las normas formales que rigen la actuación del auditor siendo estas:

Normas Internacionales de Auditoría – NIA

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas – NAGA

Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF

**Normas Internacionales de Auditoría – NIA:**

La aparición de las Normas Internacionales de Auditoria (NIAs) expedida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC), y las actualizaciones que realiza su Comité Internacional de Prácticas de Auditoria anualmente, denotan la presencia de una voluntad internacional orientada al desarrollo sostenido de la profesión contable, a fin de permitirle disponer de elementos técnicos uniformes y necesarios para brindar servicios de alta calidad para el interés público.

Las Normas Internacionales de Auditoría deben ser aplicadas, en forma obligatoria, en la auditoría de estados financieros y deben aplicarse también, con la adaptación necesaria, a la auditoría de otra información y de servicios relacionados. En circunstancias excepcionales, un auditor puede juzgar necesario apartarse de una NIA para lograr en forma más efectiva el objetivo de una auditoría; cuando tal situación surge, el auditor deberá estar preparado para justificar la desviación. Una de las principales Normas Internacionales de Auditoría son las que se detallan:

**Planificación (NIA 4)**

Esta norma establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan.

**Fraude y error (NIA 11)**

Esta norma trata la responsabilidad del auditor para la detección de información significativamente errónea que resulte de fraude o error, al efectuar la auditoría de información financiera. Proporciona una guía con respecto a los procedimientos que debe aplicar el auditor cuando encuentra situaciones que son motivo de sospecha o cuando determina que ha ocurrido un fraude o error.

**La importancia relativa de la auditoría (NIA 25)**

Esta norma se refiere a la interrelación entre la significatividad y el riesgo en el proceso de auditoría. Identifica tres componentes distintos del riesgo de auditoría: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. Tomando conciencia de la relación entre significatividad y riesgo, el auditor puede modificar sus procedimientos para mantener el riesgo de auditoría en un nivel aceptable

**Conocimiento del negocio (NIA 30)**

El propósito de esta norma es determinar qué se entiende por conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y para el equipo de auditoría que trabajan en una asignación, por qué es relevante para todas las fases de una auditoría y cómo el auditor obtiene y utiliza ese conocimiento.

**Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas – NAGA:**

Las normas de auditoría generalmente aceptadas, por sus siglas en español (NAGA), son los fundamentos sobre los cuales se rige el auditor para ejecutar el trabajo de auditoría; estos principios rigen la actuación del auditor durante todas las fases de la auditoría. Actualmente se mantienen en vigencia diez (10) principios que rigen la actuación del auditor, comúnmente conocidas como NAGA, a través de la aplicación de las cuales, el auditor busca garantizar la calidad del producto de auditoría que será entrega a cada empresa o unidad auditada; estas normas son:

**Normas Generales o Personales**

1. Entrenamiento y capacidad profesional

2. Independencia

3. Cuidado o esmero profesional.

**Normas de Ejecución del Trabajo**

4. Planeamiento y Supervisión

5. Estudio y Evaluación del Control Interno

6. Evidencia Suficiente y Competente

**Normas de Preparación del Informe**

7. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

8. Consistencia

9. Revelación Suficiente

10. Opinión del Auditor

# **Variables.**

# **Variable independiente:**

Auditoría de gestión.

# **Variable dependiente:**

Captación de depósitos.

# **Operacionalización de las variables.**

# **Variable independiente:** Auditoría de gestión.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Conceptualización** | **Categorías** | **Indicadores** | **Ítems** | **Técnicas o instrumentos** |
| **Auditoría de gestión:** De acuerdo al criterio de Redondo, Llopart & Durán (1996), la auditoría de gestión es una técnica de asesoramiento utilizada para el análisis y diagnóstico de las empresas, la cual le permite al auditor expresar su criterio a través de conclusiones y recomendaciones, emitidas con la finalidad de mejorar la gestión y éxito de las estrategias planteadas por la empresa; siendo la principal razón de la ejecución de este tipo de auditorías la necesidad que tienen las empresa para reajustar la gestión u organización de la misma. (Redondo, Llopart, & Duran, 1996, p. 2)**.** | Planificación preliminar y específica  Aplicación del control interno  Ejecución de auditoría. | # de empleados conocen el proceso de captaciones **/** # de empleados que trabajan en el área de captaciones.  # de empleados que aplican lo normado para el proceso de captaciones **/** # de empleados que trabajan en el área de captaciones.  % cumplimiento de metas.  % de cumplimiento del proceso de captación. | - ¿Conoce usted si la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril, cuenta con un manual de procesos aplicado al área de captaciones?  - ¿De ser positiva la respuesta anterior, está en su conocimiento lo contemplado en los procedimientos y protocolos establecidos para el área de captaciones?  - ¿Al realizar las actividades de su puesto, de tener dudas en algún procedimiento, solventa las mismas acudiendo a?  - ¿En alguna ocasión ha tenido la necesidad de modificar y/o alterar alguno de los procedimientos del área de captaciones con la finalidad de lograr las metas planteadas?  - ¿Las metas establecidas por la gerencia en relación a los productos de su puesto de trabajo se cumplen?  - ¿En alguna ocasión ha sido amonestado por incumplir los procedimientos y protocolos definidos en el Reglamento Interno de Trabajo y/o manual de procedimientos de captaciones? | Entrevista al Jefe de Captaciones.  Encuesta dirigida al personal del área de captaciones. |

# **Variable independiente:** Captación de depósitos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Conceptualización** | **Categorías** | **Indicadores** | **Ítems** | **Técnicas o instrumentos** |
| **Captación de depósitos:** De acuerdo a un artículo publicado en la página web “Economía Simple”, se conoce como captación a la acción que realizan las instituciones financieras para recolectar (captar) dinero de la colectividad, sean estos personas naturales o jurídicas; a cambio, la institución financiera paga al depositario un valor económico conocido como interés de captación, dependiendo la cuantía de este, del tipo de cuenta, tiempo y tasa de interés pasiva fijada por la institución financiera.(Economía Simple, 2016, p.1)***.*** | Apertura de depósitos de ahorro y a plazo  Cancelación de depósitos a plazo  Renovación de depósitos a plazo. | # de captaciones ejecutadas / # de captaciones programadas.  # de captaciones canceladas / # de captaciones registradas.  # de captaciones renovadas / # de captaciones registradas. | - ¿Considera usted que el modelo de proceso para apertura de depósitos a plazo brinda las mejores condiciones para el cliente?  - ¿Ha tenido dificultades para cumplir con la meta de captaciones fijadas según cada periodo?  - ¿El número de cancelaciones de depósitos a plazo supera el número de nuevas captaciones?  - ¿Cuáles a su criterio son los factores que conllevan a que los socios efectúen la cancelación de depósitos a plazo?  - ¿Considera usted que el modelo de proceso para renovación de depósitos a plazo brinda las mejores condiciones para el socio y cliente?  - ¿Cuáles a su criterio son los factores que conllevan a que los socios efectúen la cancelación de depósitos a plazo? | Entrevista al Jefe de Captaciones.  Encuesta dirigida al personal del área de captaciones. |

# **CAPÍTULO III**

# **MARCO METODOLÓGICO.**

# **Plan de investigación.**

La presente investigación se efectuará en la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, constituyéndose en la ejecución de una auditoria de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, para efecto de lo cual, y a fin de determinar las variables que regirán la investigación, se detallan las modalidades de investigación:

**Bibliográfica:** Requiriéndose para el análisis, validación y fundamentación de los criterios expuestos en el trabajo de investigación a ejecutar, información obtenida de fuentes secundarias como libros (físicos y/ electrónicos), páginas y sitios web, documentos de sitios web, publicaciones, extractos, entre otros, el trabajo a ejecutar es de modalidad bibliográfica.

**Campo:** La investigación de constituye en un trabajo de campo, toda vez que se aplicaran técnicas de obtención de información como la observación, la encuesta y la entrevista, las cuales son fuentes de información primaria, requerida para efectuar la verificación y confrontación de la información; estas técnicas serán aplicadas en el lugar de la ocurrencia del problema, a través de la aplicación de una auditoría de gestión efectuada en las instalaciones de la Cooperativa 15 de Abril.

# **Tipos de investigación.**

La investigación a desarrollar, se basa en los siguientes tipos de investigación:

**Exploratoria:** El trabajo investigativo es de tipo exploratorio, toda vez que el equipo auditor realizará visitas previas a la empresa auditada para la elaboración de la planificación preliminar y específicas, para lo cual se realizará un reconocimiento situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril, en el cual se indagarán los procesos y subprocesos efectuados en el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo.

**Descriptiva:** La investigación es de tipo descriptiva puesto que, una vez realizado las visitas a la institución para conocer la situación actual del proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, este será descrito por las investigadoras, lo cual permitirá tener un conocimiento detallado y específico del proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, así como los resultados de gestión en los procesos y subprocesos, con ello se conseguirá satisfacer la problemática de la investigación.

**Analítica:** Es de tipo analítica, dado que, posterior a la descripción de los procesos y subprocesos efectuados en el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa, estos se analizarán para determinar las conclusiones y recomendaciones objeto de auditoría y que estarán contenidas en el informe de auditoría preparado por el equipo auditor, lo cual contribuirá a mejorar el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril.

# **Fuentes de investigación.**

La información a recabar por parte de las investigadoras se obtendrá de las fuentes que se detallan a continuación:

**Primaria:** Para la obtención de información se aplicarán técnicas como la observación directa en el proceso objeto de auditoría, se desarrollará una encuesta a los empleados del proceso de captación de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de Abril, así como también se aplicará una entrevista al Jefe del proceso de captación de depósitos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de Abril.

**Secundarias:** Como se expuso en el primer aparatado “Modalidad básica de la investigación” – Bibliográfica, en la investigación se utilizará información obtenida de libros (físicos y/ electrónicos), páginas y sitios web, documentos de sitios web, publicaciones, extractos, entre otros; así como también la información contenida en los manuales, procedimientos e instructivos implementados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, para confrontación de la información primaria proporcionada por parte del personal del proceso de captaciones.

* + 1. **Instrumentos:** Para el desarrollo de la investigación se utilizarán los instrumentos que se detallan a continuación:

Entrevistas: Dirigida al Jefe de Captaciones.

Encuesta: A los empleados del proceso de captación de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de Abril.

Observación: De los procesos y subprocesos ejecutados en el proceso de captación de depósitos, tratamiento de la información y tiempos de respuesta.

# **Población.**

Para la encuesta al personal que ejecuta funciones en el proceso de captación de depósitos la población la constituirán el total de empleados, siendo estos siete (07).

# **Tamaño de la muestra.**

**P=** Probabilidad que ocurra 50%

**Q=** Probabilidad que no ocurra 50%

**e=** Nivel de relevancia 5%

**N=** Población 07

**n=** Muestra 07

**Z=** Índice de Confianza 1,96

Fórmula:



***Nota:*** *No se aplica fórmula porque se toma la totalidad de empleados del proceso de captaciones.*

# **Análisis de los resultados.**

Los datos obtenidos a través de la aplicación de la entrevista, encuestas, observación, revisión y validación de la información recabada dentro del proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de Abril, una vez organizada, será clasificada, tabulada y analizada, para de esta manera obtener y generar información concreta, que sea pertinente, suficiente y relevante para la emisión de conclusiones y recomendaciones plasmadas en el informe de auditoría.

# **CAPITULO IV**

# **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

# **Aplicación de instrumentos.**

# **Encuesta dirigida al personal del área de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda.**

**Pregunta #1.** ¿Conoce usted si la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril, cuenta con un manual de procesos aplicado al área de captaciones?

**Tabla 1: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parámetro** | **Número de socios** | **Porcentaje** |
| Sí | 07 | 100.00% |
| No | 00 | 0.00% |
| **Total** | 07 | 100.00% |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Figura 1: Gráfico de interpretación**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Análisis e interpretación:** De la encuesta aplicada al personal del área de captaciones se obtuvo que el 100% de los encuestados indicaron conocer que la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril cuenta con un manual de procesos aplicado al área, lo cual constituye un factor positivo pues los empleados del área cuentan con un marco regulatorio al cual regirse, lo cual disminuye los factores de riesgo en el cometimiento de errores.

**Pregunta #2.** ¿De ser positiva la respuesta anterior, está en su conocimiento lo contemplado en los procedimientos y protocolos establecidos para el área de captaciones?

**Tabla 2.: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parámetro** | **Número de socios** | **Porcentaje** |
| Sí | 07 | 100.00% |
| No | 00 | 0.00% |
| **Total** | 07 | 100.00% |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Figura 2.: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Análisis e interpretación:** Los resultados de la encuesta aplicada a los empleados del área de captaciones denotan que del total de encuestados el 100% indican que tienen conocimiento de lo contemplado en los procedimientos y protocolos establecidos en el área, lo cual es positivo para los objetivos de la cooperativa, en tanto el personal que labora en el área de captaciones se encuentra capacitado y en conocimiento del marco regulatorio para resolver cualquier eventualidad que se presente durante la ejecución de los procesos y subprocesos que se llevan a cabo en esta.

**Pregunta #3.** ¿Al realizar las actividades de su puesto, de tener dudas en algún procedimiento, solventa las mismas acudiendo a?

**Tabla 3.: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parámetro** | **Número de socios** | **Porcentaje** |
| No consulta | 00 | 00.00% |
| Protocolos del área | 05 | 71.43% |
| Jefe inmediato | 02 | 28.57% |
| Otros | 00 | 00.00 |
| **Total** | 07 | 100.00% |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Figura 3.: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Análisis e interpretación:** De los resultados de la encuesta aplicada, un 29% indican que al tener dudas lo primero que realizan es consultar al Jefe inmediato, y el 71% de encuestados indican que ante la presencia de dudas sobre algún procedimiento acuden a los protocolos del área para despejar dichas dudas; lo comentado se constituye en un factor a favor en tanto los empleados del área de captaciones ante dudas no realizan cualquier procedimiento que pueda ser contraproducente sino que, se asesoran de manera adecuada. Este apartado por su importancia debe ser analizado en la ejecución de la auditoría a fin de dar conformidad a los resultados obtenidos en la encuesta.

**Pregunta #4.** ¿Considera usted que el modelo de proceso para apertura de depósitos a plazo brinda las mejores condiciones para el cliente?

**Tabla 4.: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parámetro** | **Número de socios** | **Porcentaje** |
| Sí | 03 | 42.86% |
| No | 04 | 57.14% |
| **Total** | 07 | 100.00% |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Figura 4: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Análisis e interpretación:** Los resultados de la encuesta aplicada denotan que un 43% consideran que el proceso si brinda facilidades al cliente, y un 57% de encuestados consideran que el modelo de procesos para apertura de depósitos a plazo no brinda las mejores condiciones al cliente; una medición con resultados partidos a la mitad evidencian que a la percepción de empleados el proceso de captación de depósitos a plazo presenta deficiencias por lo cual este apartado debe ser desarrollado en la auditoría a fin de determinar los posibles factores que limitan los condiciones idóneas brindadas al cliente, ante lo cual se pueden estar perdiendo potenciales socios y/o clientes o que los existentes renueven las colocaciones de depósitos a plazo.

**Pregunta #5**. ¿El número de cancelaciones de depósitos a plazo supera el número de nuevas captaciones?

**Tabla 5: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parámetro** | **Número de socios** | **Porcentaje** |
| Sí | 00 | 00.00% |
| No | 07 | 100.00% |
| **Total** | 07 | 100.00% |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Figura 5: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Análisis e interpretación:** De la encuesta aplicada al personal del área de captaciones de la cooperativa se obtuvo que el 100% de los encuetados indican que las cancelaciones de depósitos no superan el número de captaciones de depósitos efectuadas, lo cual es un aspecto favorable para la cooperativa, en tanto se mantiene la permanencia de los productos de inversiones a plazo, siendo importante analizar en el desarrollo de la auditoría las condiciones sobre las cuales se ha desarrollado las nuevas captaciones o renovaciones de las pólizas de inversión a plazo emitidas por la cooperativa.

**Pregunta #6.** ¿Considera usted que el modelo de proceso para renovación de depósitos a plazo brinda las mejores condiciones para el cliente?

**Tabla 6: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parámetro** | **Número de socios** | **Porcentaje** |
| Sí | 00 | 00.00% |
| No | 07 | 100.00% |
| **Total** | 07 | 100.00% |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Figura 6: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Análisis e interpretación:** Los resultados obtenidos en la encuesta evidencian que un 100% de encuestados consideran que el modelo de procesos para renovación de depósitos a plazo no brinda las mejores condiciones al cliente; estos resultados denotan que a la percepción de empleados el proceso de captación de depósitos a plazo (en referencia a la renovación de certificados de depósitos a plazo emitidos) presenta deficiencias por lo cual este apartado debe ser desarrollado en la auditoría a fin de determinar los posibles factores que limitan los condiciones idóneas brindadas al cliente, ante lo cual se pueden estar perdiendo potenciales socios y/o clientes o que los existentes renueven las colocaciones de depósitos a plazo.

**Pregunta #7.** ¿Ha tenido dificultades para cumplir con la meta de captaciones fijadas según cada periodo?

**Tabla 7: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parámetro** | **Número de socios** | **Porcentaje** |
| Sí | 07 | 100.00% |
| No | 00 | 00.00% |
| **Total** | 07 | 100.00% |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Figura 7: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Análisis e interpretación:** De la encuesta aplicada al personal del área de captaciones un 100% de encuestados expresaron haber tenido dificultades para cumplir con la meta de captaciones fijadas, por lo cual en el desarrollo de auditoría se debe analizar si las metas de captación de depósitos fijadas están bien planteadas de conformidad a los valores establecidos de los análisis financieros efectuados en la cooperativa, o si en defecto, el proceso de captación de depósitos presenta dificultades para socios y/o clientes lo cual conlleve a que no se obtengan las metas propuestas, ante lo cual sería necesario una restructuración a los protocolos y manuales existentes en el área.

**Pregunta #8.** ¿En alguna ocasión ha tenido la necesidad de modificar y/o alterar alguno de los procedimientos del área de captaciones con la finalidad de lograr las metas planteadas?

**Tabla 8: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parámetro** | **Número de socios** | **Porcentaje** |
| Sí | 04 | 57.14% |
| No | 03 | 42.86% |
| **Total** | 07 | 100.00% |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Figura 8: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Análisis e interpretación:** De la encuesta aplicada un 43% exponen que no han tenido la necesidad de modificar y/o alterar alguno de los procedimientos del área de captaciones con la finalidad de lograr las metas planteadas, y un 57% exponen que sí lo han realizado al menos en alguna ocasión; siendo la mayoría de respuestas positivas se tiene que en el área existe un problema que debe ser ampliado en la auditoria siendo el contenido de los procedimientos y manual del área de captaciones, pues al haberse evidenciado la necesidad de modificad y/o alterar estos, existe un riesgo operativo elevado al vulnerar los protocolos establecidos, pese a ser en función de realizar captaciones nuevas y cumplir con las metas fijadas.

**Pregunta #9.** ¿Las metas establecidas por la gerencia en relación a los productos de su puesto de trabajo se cumplen?

**Tabla 9: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parámetro** | **Número de socios** | **Porcentaje** |
| Siempre | 00 | 00.00% |
| Nunca | 00 | 00.00% |
| En ocasiones | 00 | 00.00% |
| La mayoría de veces | 07 | 100.00% |
| **Total** | 07 | 100.00% |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Figura 9: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Análisis e interpretación:** Los resultados de la encuesta aplicada denotan que un 100% de encuestados consideran que las metas establecidas por la gerencia en relación a los productos del puesto de trabajo se cumplen la mayoría de veces; los resultados obtenidos evidencian que en el área existe un problema que debe ser ampliado en la auditoria siendo el cumplimiento de las metas fijadas, en tanto se debe conocer si existe una sobreestimación en la fijación de estas o si por defecto existen problemas operativos dentro del proceso de captaciones que están dificultando el cumplimiento de las metas fijadas.

**Pregunta #10.** ¿En alguna ocasión ha sido amonestado por incumplir los procedimientos y protocolos definidos en el Reglamento Interno de Trabajo y/o manual de procedimientos de captaciones?

**Tabla 10: Cuadro de tabulación de datos.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parámetro** | **Número de socios** | **Porcentaje** |
| Sí | 00 | 00.00% |
| No | 07 | 100.00% |
| **Total** | 07 | 100.00% |

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Figura 10: Gráfico de interpretación de datos.**

***Fuente:*** *Investigación de campo.*

***Elaborado por:*** *Las autoras.*

**Análisis e interpretación:** De los resultados de la encuesta aplicada a los empleados se tiene que un 100% de encuestados indican que no han sido amonestados por incumplir los procedimientos y protocolos definido en el reglamente interno de trabajo y/o manual de procedimientos del área de captaciones, lo cual constituye un factor positivo en tanto se evidencia que la cooperativa cuenta con personal responsable en las funciones que desempeñan y no se han encontrado inobservancias en la actuación de estos que hayan ameritado la emisión de amonestaciones por parte de la directiva de la cooperativa o jefe inmediato del área de trabajo.

# **Entrevistas.**

**Entrevista realizada a la Econ. Mirian Zambrano Vera[[1]](#footnote-1).**

1. **¿Las políticas y procedimientos del área de captaciones son debidamente socializadas al personal que labora en esta?**

Por supuesto, al ingreso del personal a cada área de trabajo se les hace conocer el reglamento interno de la cooperativa, así como también los protocolos existentes en cada área.

1. **¿De qué manera se fijan las metas del área de captaciones?**

Las metas de captaciones por periodo son fijadas de acuerdo a un análisis de varias variables que involucran crecimiento y realidad del escenario económico local.

1. **¿Cómo se efectúa la evaluación de las metas del área?**

Se efectúa una medición por cumplimiento en función de las metas planteadas y la periodicidad en la cual no se van cumpliendo estas mestas.

1. **De existir problemas en el cumplimiento de las metas, ¿cuáles son las medidas que como Jefe de área adopta para mejorar los índices?**

Cuando se presentan problemas de este tipo se mantiene reuniones con el personal del área de captaciones a fin de que indiquen cuales son los principales problemas detectados pro ellos para el cumplimiento de las metas.

1. **¿De qué manera se ejecuta la revisión en cuanto al cumplimiento de los procedimientos del área?**

Por lo general de existir novedades son los jefes de cada área los encargados de velar por que los procesos de cada unidad se ejecuten de manera adecuada.

1. **De detectarse incumplimientos en la ejecución de los procedimientos, ¿se aplican las sanciones correspondientes?**

Por supuesto, una vez que se determine por parte del comité que existe alguna infracción o incumplimiento grave se emite la respectiva sanción de amonestación.

1. **¿Considera usted que pueden mejorarse los procedimientos establecidos en el área de captaciones?**

Sí, siempre y cuando los cambios se apeguen a las políticas, misión y visión de la institución y consistan en brindar un mejor servicio a los socios y clientes de la cooperativa.

1. **¿Cuáles serían posibles opciones propuestas por usted para mejorar el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo?**

Considero que se podrían realizar innovaciones al proceso, así como también analizar ciertos requisitos solicitados a fin de que sea más accesibles este tipo de productos ofertados por la cooperativa, un análisis de las tasas pasivas aplicadas podría ser razonable de igual manera.

# **Plan de Auditoría.**

**AD/4**

**1 - 1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *HOJA DE INDICES*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | | |
| AUDITORÍA DE GESTIÓN  HOJA DE INDICES | | | | |
| # | **PAPELES DE TRABAJO** | | **INDICES** | |
| -- | |  | | --- | | **ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA** | | | AD | |
| 01 | Orden de Trabajo | | AD/1 | |
| 02 | Notificación | | AD/2 | |
| 03 | Correspondencia Enviada | | AD/3.1 | |
| 04 | Hoja de Índices |  | AD/4 | |
| 05 | Hoja de marcas |  | AD/5 | |
| 06 | Hoja de distribución de actividades |  | AD/6 | |
| 07 | Hoja de distribución de tiempo |  | AD/7 | |
|  |  |  |  | |
| -- | PLANIFICACIÓN PRELIMINAR |  | PP | |
| 08 | Programa de Planificación Preliminar | | PI/1 | |
| 09 | Reporte de la Planificación Preliminar | | PP/2 | |
|  |  |  |  | |
| -- | PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA |  | PE | |
| 10 | Programa de Planificación Específica | | PE/1 | |
| 11 | Cuestionario de Control Interno |  | CI/1 | |
| 12 | Evaluación del Cuestionario de Control Interno | | PE/4 | |
| 13 | Programa de Auditoría. |  | PA/1 | |
|  |  |  |  | |
| -- | EJECUCIÓN DEL TRABAJO |  | EJ | |
| 14 | Estructura del proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo | | A | |
| 15 | Captación, renovación y cancelación de depósitos a plazo | | B | |
| 16 | Establecimiento y medición de indicadores de gestión | | C | |
|  |  |  |  | |
| -- | **INFORME** |  |  | I |
| 17 | Borrador del Informe |  |  | I/1 |
| 18 | Informe Final |  |  | I/2 |
| 19 | Cronograma de recomendaciones |  |  | I/3 |
| *Elaborado por: VMMO*  *Revisado por: WAMZ* | | | | |

**AD/5**

**1 - 1**

|  |  |
| --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *HOJA DE MARCAS*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | |
| SÍMBOLO | SIGNIFICADO |
| √ | Chequeado o Verificado |
| S | Documentación sustentatoria |
| ᶺ | Transacción rastreada |
| ∑ | Comprobado sumas |
| α | Saldo auditado |
| © | Conciliado |
| ȼ | No confirmado |
| c | Confirmado |
| Ø | Inspección física |
| *Elaborado por: VMMO*  *Revisado por: WAMZ* | |

**AD/7**

**1 - 1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPOS*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FASES | **DÍAS** | **%** | **MAYO** | | | | **JUNIO** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **JULIO** | | | | |
| L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V | L | M | M | J | V |
| 28 | 29 | 30 | 31 | 01 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 |
| Planificación preliminar y específica | 07 días | 23% | x | x | x | x | x | x | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ejecución de trabajo y análisis de resultados | 18 días | 60% |  |  |  |  |  |  |  | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |  |  |  |  |  |
| Comunicación de resultados | 05 días | 17% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | x | x | x | x | x |
| Seguimiento\* | -- días | --% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Elaborado por: VMMO*  *Revisado por: WAMZ* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

***\*Nota:*** *El seguimiento lo realiza la cooperativa y no forma parte del cronograma de auditoría.*

**AD/6**

**1 - 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | |
| ACTIVIDAD | **FECHA** | **DÍAS** |
| Elaborar el Programa de Planificación Preliminar | 28 de mayo de 2018 | 01 |
| Visita Preliminar a la cooperativa | 28 de mayo de 2018 | 01 |
| Solicitud de información mediante oficio | 28 de mayo de 2018 | 01 |
| Resumen de Visita Preliminar (inspección) | 29 de mayo de 2018 | 01 |
| Recepción de información documental requerida | 29 de mayo de 2018 | 01 |
| Reporte de Planificación Preliminar | 30 de mayo de 2018 | 01 |
| Elaborar el Programa de Planificación Específica | 31 de mayo de 2018 | 01 |
| Elaboración del Control Interno | 01 de junio de 2018 | 01 |
| Evaluación de Control Interno y Riesgo | 04 de junio de 2018 | 01 |
| Elaboración del Programa de Auditoría | 05 de junio de 2018 | 01 |
| Ejecución de examen especial – Hojas de Trabajo | 06 de junio de 2018 | 15 |
| Ejecución de examen especial – Hojas de Hallazgo | 27 de junio de 2018 | 03 |
| Presentación de Borrador de Informe | 02 de julio de 2018 | 01 |
| Presentación de Informe Final | 06 de julio de 2018 | 04 |
|  | ***Elaborado por:*** *VMMO*  ***Revisado por:*** *WAMZ* | |

**PI/1**

**1 - 1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | | | |
| *Objetivo: Conocer las instalaciones y estructura de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda., así como también los aspectos generales del proceso de captación de depósitos de ahorro y plazo fijo.* | | | | | |
| No. | **PROCEDIMIENTO** | **REF.** | **ELAB.** | **FECHA** | **OBSERVACIONES** |
| 1 | Remitir Oficio de Notificación de inicio de auditoría. | AD/2 | VMMO / WAMZ | 25/05/2018 |  |
| 2 | Realizar visita previa a las instalaciones de la cooperativa. | -- | VMMO / WAMZ | 28/05/2018 |  |
| 3 | Efectuar entrevistas al Jefe de Captaciones y personal del área. | -- | VMMO / WAMZ |  |  |
| 4 | Remitir oficio de solicitud de información. | AD/3.1 | VMMO / WAMZ | 28/05/2018 |  |
| 5 | Elaborar la nómina del personal que interviene en la Auditoría de Gestión. | NP/1 | VMMO / WAMZ | 28/05/2018 |  |
| 6 | Conocer las áreas y departamentos de la cooperativa. | -- | VMMO / WAMZ | 29/05/2018 |  |
| 7 | Indagar si se han efectuado auditorías o exámenes especiales anteriores | -- | VMMO / WAMZ | 29/05/2018 |  |
| 8 | Verificar la base legal de constitución de la cooperativa, consultar la misión, visión, objetivos y valores institucionales. | -- | VMMO / WAMZ | 29/05/2018 |  |
| 9 | Preparar el informe de Planificación preliminar | PP/1 | VMMO / WAMZ | 30/05/2018 |  |
|  |  |  |  |  | ***Elaborado por:*** *VMMO*  ***Revisado por:*** *WAMZ* |

**AD/1**

**1 - 2**

|  |
| --- |
| **Orden de trabajo No.** 001  Portoviejo, 23 de mayo de 2018  Srta.  Wendy Alejandra Macías Zambrano  **JEFE DE EQUIPO AUDITOR**  Ciudad.  De mi consideración:  Sirva el presente para poner a su conocimiento que, con fecha 18 de mayo de 2018, el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, aprobó el trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad, ante lo cual por medio del presente me permito emitir autorización para la ejecución de una *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017*, misma que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio No. 2018-0087-OE, suscrito por la Econ. Mirian Zambrano Vera, en calidad de Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda.  En este sentido expongo a usted los objetivos definidos para la auditoría arriba mencionada, mismos que se detallan:   * Identificar si existe una correcta gestión en el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, incluyendo el análisis de cada uno de los procesos y subprocesos, de acuerdo al análisis de los resultados alcanzados. * Determinar el cumplimiento de las políticas, protocolos y apego a las leyes y normativas vigentes para el efecto en el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, incluyendo el análisis de cada uno de los procesos y subprocesos. * Evaluar el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, identificando las principales políticas y procedimientos, así como el cumplimiento de los productos determinados. * Proponer mejoras a la gestión del proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, que permitan optimizarlos y propender al crecimiento institucional.   El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:  **SUPERVISOR:** Ing. Marcelo Eduardo Mendoza Vinces  **JEFE DE EQUIPO 1:** Srta. Wendy Alejandra Macías Zambrano.  **MIEMBRO DEL EQUIPO:** Srta. Vicky Michelle Montanero Ormeño.  Por lo anterior expuesto, sírvase programar una visita preliminar a las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril”, a fin de conocer los generalidades para la elaboración de la planificación preliminar, cuestionario de control Interno, mismos que serán desarrollados durante la ejecución de la auditoría de gestión. El tiempo estimado para la ejecución desde la etapa preliminar hasta la comunicación de resultados es de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de la visita a la entidad.  Sin otro particular me suscribo.  Atentamente,  Ing. Marcelo Mendoza Vinces  **SUPERVISOR DE AUDITORÍA** |

**AD/2**

**1 - 2**

|  |
| --- |
| **NOTIFICACIÓN**  **Oficio No.** 001  Portoviejo, 25 de mayo de 2018  Economista  Mirian Zambrano Vera  **GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “15 DE ABRIL” CÍA. LTDA.**  Ciudad.  De mi consideración:  Es grato dirigirme a usted con el motivo de informarle que, mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el Ing. Marcelo Mendoza Vinces, se aprobó el inicio para la ejecución de una *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017*, misma que a pedido de parte interesada fue aprobada mediante Oficio No. 2018-0087-OE, suscrito por usted, en calidad de Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda., a la vez informarle que conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución iniciarán con fecha 28 de mayo de 2018, por lo cual solicito de la manera más atenta se sirva disponer a los empleados involucrados en el área de captaciones brinden toda la colaboración y facilidad de acceso a la información, a fin de conseguir los objetivos propuestos en la presente auditoría.  Es menester indicar que la auditoría en cuestión se efectuará cumpliendo con los siguientes objetivos establecidos por el equipo auditor:   * Identificar si existe una correcta gestión en el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, incluyendo el análisis de cada uno de los procesos y subprocesos, de acuerdo al análisis de los resultados alcanzados. * Determinar el cumplimiento de las políticas, protocolos y apego a las leyes y normativas vigentes para el efecto en el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, incluyendo el análisis de cada uno de los procesos y subprocesos. * Evaluar el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, identificando las principales políticas y procedimientos, así como el cumplimiento de los productos determinados. * Proponer mejoras a la gestión del proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, que permitan optimizarlos y propender al crecimiento institucional.   Para el cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución propuesto, el equipo de trabajo estará conformado por el Ing. Marcelo Mendoza Vinces, en calidad de Supervisor de Auditoría, la Srta. Wendy Alejandra Macías Zambrano, Jefe de equipo auditor y la Srta. Vicky Michelle Montanero Ormeño, como Auditor operativo.  Sin otro particular me suscribo de usted.  Atentamente,  Srta. Vicky Michelle Montanero Ormeño.  Srta. Wendy Alejandra Macías Zambrano**.**  **SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADAS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA** |

**AD/3.1**

**1 - 2**

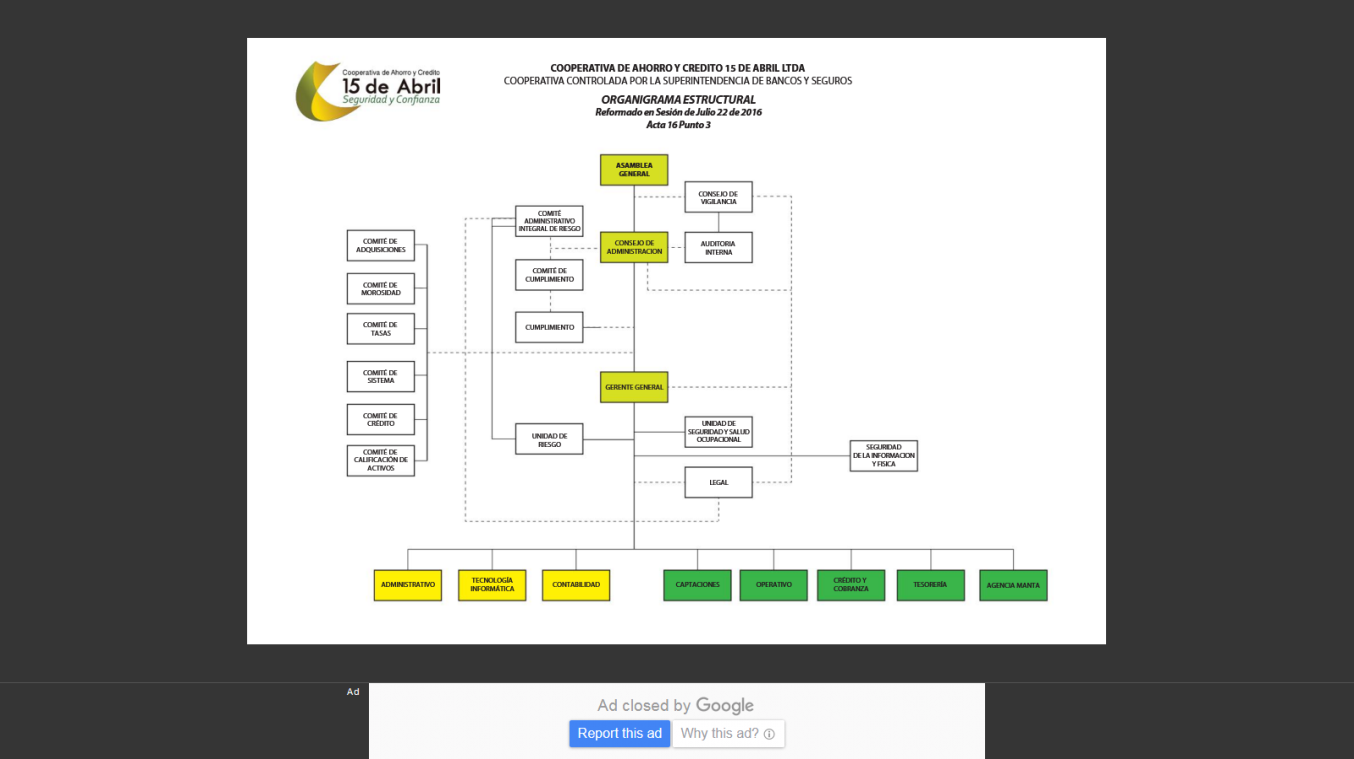
|  |
| --- |
| **COMUNICACIÓN**  **Oficio No.** 002  Portoviejo, 28 de mayo de 2018  Economista  Mirian Zambrano Vera  **GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “15 DE ABRIL” CÍA. LTDA.**  Ciudad.  De mi consideración:  De conformidad a la programación para la ejecución de la *Auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017*, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 de 25 de mayo de 2018, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:   * Nómina de los representantes de la Cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Cía. Ltda. * Información de constitución de la cooperativa. * Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la cooperativa. * Manuales, Reglamentos y documentación normativa interna. * Estructura del proceso de captación de depósitos. * Principales regulaciones e indicadores del área de captaciones. * Reporte de captaciones, renovaciones y liquidaciones de depósitos efectuados durante el periodo 2017   La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar de la auditoría de gestión que se está desarrollando, por lo cual agradeceré su pronta atención.  Sin otro particular me suscribo de usted.  Atentamente,  Srta. Vicky Michelle Montanero Ormeño.  Srta. Wendy Alejandra Macías Zambrano**.**  **SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADAS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA** |

**NP/1**

**1 - 1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Nómina del personal que interviene en la AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017* | | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | CARGO | CÉDULA | FIRMA |
| Miran Zambrano Vera | Gerente |  |  |
| Viviana Arteaga | Jefe de Captaciones |  |  |

# **Fase I: Planificación Preliminar y Específica.**

**Estructura Orgánica:** La estructura orgánica[[2]](#footnote-2) de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda., es la siguiente:

**PP/1**

**1 - 1**

**INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.**

|  |
| --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *DETALLE DE RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* |
| DETALLE DE LA VISITA PRELIMINAR: |
| Una vez que se recibió la Orden de Trabajo para la ejecución de la Auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, misma que se aplicó al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, el equipo auditor efectuó la visita previa a la cooperativa visitando su oficina matriz, empero se conoció además que la cooperativa tiene una sucursal ubicada en el centro comercial Paseo Shopping en la ciudad de Portoviejo, y una agencia en Manta centro localizada en la ciudad del mismo nombre.  Las visitas efectuadas permitieron tener un mayor conocimiento sobre las instalaciones de la matriz de la empresa; así como también se efectuó un análisis focalizado en el área de captaciones, con lo cual se pudo obtener información relevante en los siguientes aspectos:   * Conocimiento amplio sobre la misión, visión, objetivos, políticas, así como de sus principales actividades y productos del área. * Conocimiento integral de los principales procesos y subprocesos del área de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda. |
| RESULTADOS:  La información recabada en la planificación preliminar permitió al equipo auditor tener un conocimiento más detallado de la función y gestión realizada en la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” de la ciudad de Portoviejo, con lo cual se puede establecer una programación focalizada al componente auditado.  Con la visita preliminar se pudo identificar las instalaciones de la cooperativa, las cuales a criterio del equipo auditor se encuentran debidamente acondicionadas para los clientes internos y externos; en el mismo sentido, se observó además una adecuada estructura en la organización de las áreas y procesos, que responden a la estructura funcional y organizacional contenida en el organigrama de la institución financiera.  La cooperativa cuenta, con un robusto sistema de procesos, para lo cual se tienen establecidos manuales, protocolos e instructivos, con los cuales se rige y direcciona cada una de los macro procesos, procesos y subprocesos ejecutados en la institución. En cuanto al área de captaciones en la planificación preliminar se identificó que el área cuenta con un total de siete (07) empleados y tiene un Jefe de área, así como también se tiene establecido un proceso con los correspondientes subprocesos. |
| *Elaborado por: VMMO*  *Revisado por: WAMZ* |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | | | |
| *Objetivo: Determinar la eficiencia y eficacia en la gestión del proceso de captación de depósitos de ahorro y plazo fijo de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda.* | | | | | |
| No. | **PROCEDIMIENTO** | **REF.** | **ELAB.** | **FECHA** | **OBSERVACIONES** |
| 1 | Elaborar el Cuestionario de Control Interno. | CI/1 | VMMO / WAMZ | 31/05/2018 |  |
| 2 | Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de la estructura del proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo. | CI/1 | VMMO / WAMZ | 01/06/2018 |  |
| 3 | Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de captación, renovación y cancelación de depósitos a plazo. | CI/1 | VMMO / WAMZ | 01/06/2018 |  |
| 4 | Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente del establecimiento y medición de indicadores de gestión. | CI/1 | VMMO / WAMZ | 01/06/2018 |  |
| 5 | Evaluar los resultados del Control Interno. | PE/2 | VMMO / WAMZ | 04/06/2018 |  |
| 6 | Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno. | PE/3 | VMMO / WAMZ | 04/06/2018 |  |
| 7 | Determinar el riesgo inherente de la cooperativa | -- | VMMO / WAMZ | 04/06/2018 |  |
| 8 | Evaluar las áreas críticas en base a los niveles de riesgos determinados en el Control Interno. | -- | VMMO / WAMZ | 04/06/2018 |  |
| 9 | Prepara la matriz de evaluación de riesgos | PE/4 | VMMO / WAMZ | 05/06/2018 |  |
| 10 | Estructurar el informe de planificación específica. | PE/5 | VMMO / WAMZ | 05/06/2018 |  |
| *Elaborado por: VMMO*  *Revisado por: WAMZ* | | | | | |

**PE/1**

**1 - 1**

**CI/1**

**1 - 1**

**PE/4**

**1 - 1**

# **Evaluación del Control interno.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | | | | | | |
| # | **Preguntas** | **PT** | **Si/No** | **CT** | **Nivel de confianza** | | **Nivel de riesgo** | |
| **18** | **Si/No** | **12** | **66.67 %** | **Moderado** | **33.33 %** | **Moderado** |
|  | **Estructura del proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo** | **6** | **-** | **5** | **OBSERVACIONES** | | | |
| 1 | ¿Cuenta la cooperativa con el número de empleados suficientes para ejecutar de manera adecuada el proceso de captaciones? | 1 | SI | 1 |  | | | |
| 2 | ¿El proceso de captaciones está diseñado con una estructura acorde al mercado financiero local? | 1 | SI | 1 |  | | | |
| 3 | ¿Se tienen actividades diferenciadas dentro del proceso que eviten el represamiento de trámites y/o solicitudes presentadas por los socios y clientes? | 1 | SI | 1 |  | | | |
| 4 | ¿Se han implantado políticas dentro del área de captaciones? | 1 | SI | 1 |  | | | |
| 5 | ¿Se evidencia un cumplimiento y apego de lo dispuesto en la ley y normativa vigente? | 1 | SI | 1 |  | | | |
| 6 | ¿Se han implementado actividades de control que permitan medir la satisfacción del cliente? | 1 | NO | 0 | No hay registros de encuestas o valoración del cliente en relación al proceso de captación de depósitos. | | | |
|  | **Captación, renovación y cancelación de depósitos a plazo** | **6** | **-** | **4** |  | | | |
| 7 | ¿El proceso de captación de depósitos brinda todas las facilidades al cliente para la apertura y renovación? | 1 | NO | 0 | Se evidencio trámites repetitivos y presentación de documentos complementarios excesivos. | | | |
| 8 | ¿Se han elaborado estrategias que permitan inducir al cliente a la renovación de los depósitos a plazo fijo? | 1 | NO | 0 | No se encontró evidencias de planes de gestión implementados por la gerencia para mejorar los índices de captaciones. | | | |
| 9 | ¿Se ha efectuado un estudio en referencia a las tasas pasivas fijadas por la cooperativa y las referenciales de otras instituciones financieras? | 1 | SI | 1 |  | | | |
| 10 | ¿Cuenta la cooperativa con un plan de incentivos por metas cumplidas y superadas en las captaciones para los empleados? | 1 | SI | 1 |  | | | |
| 11 | ¿Se han diseñado planes de incentivos para los socios que incrementen las pólizas de depósitos a plazo fijo o renueven las mismas? | 1 | NO | 0 | No se encontró evidencias de planes de incentivos implementados por la gerencia para mejorar los índices de captaciones. | | | |
| 12 | ¿Se han constituido otros productos financieros que deriven de la apertura de certificados de depósitos a plazo? | 1 | NO | 0 | No existen otros productos derivados de la generación de depósitos a plazo. | | | |
|  | **Establecimiento y medición de indicadores de gestión** | **6** | **-** | **3** |  | | | |
| 13 | ¿Se han establecido indicadores que permitan medir el índice de captaciones sobre el índice de cancelaciones? | 1 | NO | 0 | No existe registro ni reportaría de indicadores que analicen el comportamiento de las capitaciones en relación de las cancelaciones. | | | |
| 14 | ¿Se han establecido indicadores que permitan medir el índice de renovaciones sobre el índice de captaciones? | 1 | NO | 0 | No existe registro ni reportaría de indicadores que analicen el comportamiento de las renovaciones en relación de las capitaciones. | | | |
| 15 | ¿Se han establecido indicadores que permitan medir el cumplimiento de metas y la evolución del portafolio de captaciones de manera mensual? | 1 | NO | 0 | No existe registro ni reportaría de indicadores que analicen el comportamiento de las metas y la evolución del portafolio de captaciones. | | | |
| 16 | ¿El sistema integrado de la cooperativa permite generar una reportaría útil para el establecimiento de indicadores? | 1 | SI | 1 |  | | | |
| 17 | ¿Se han efectuado comparativos de las metas de captaciones y renovaciones en relación a años anteriores? | 1 | SI | 1 |  | | | |
| 18 | ¿Las metas del proceso de captaciones se establecen en función de un análisis comparativo de los periodos anteriores y la real demanda del mercado? | 1 | SI | 1 |  | | | |
| *Elaborado por: VMMO*  *Revisado por: WAMZ* | | | | | | | | |

**Resumen de los resultados de la evaluación del control interno.**

Una vez que se aplicó el Cuestionario de Control Interno, a la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda., el equipo auditor pudo determinar los siguientes puntos débiles:

* No hay registros de encuestas o valoración del cliente en relación al proceso de captación de depósitos.
* Se evidencio trámites repetitivos y presentación de documentos complementarios excesivos.
* No se encontró evidencias de planes de incentivos implementados por la gerencia para mejorar los índices de captaciones.
* No existen otros productos derivados de la generación de depósitos a plazo.
* No existe registro ni reportaría de indicadores que analicen el comportamiento de las capitaciones en relación de las cancelaciones; el comportamiento de las renovaciones en relación de las capitaciones; y, el comportamiento de las metas y la evolución del portafolio de captaciones.

|  |  |
| --- | --- |
| Resumen del control interno | |
| Calificación total = CT | 12 |
| Ponderación total = PT | 18 |
| Nivel de confianza (norma 200): NC=CT/PT\*100 | 66.67% |
| Nivel de riesgo inherente (norma 200): RI=100%-NC% | 33.33% |

***Nota:*** *Al obtener un nivel de confianza global que se ubica en el 66.67%, por lo que existe un riesgo moderado, resulta necesario aplicar pruebas de cumplimiento y/o sustantivas.*

# **Calificación de los riesgos de auditoría.**

**Fórmula:**

Ponderación Total (PT)

Calificación Total (CT)

Calificación Porcentual (CP)

Nivel de Riesgo (NR)

**Determinación de los niveles de riesgo:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Confianza**  **Riesgo** | **Baja** | **Moderada** | **Alta** |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 100% |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| **Alto** | **Moderado** | **Bajo** |

**NR =** 100% - CP = 100.00 – 66.67 = 33.33%

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “15 DE ABRIL” CÍA. LTDA.*  **PE/4**  **1 - 1**  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL DEL CANTÓN PORTOVIEJO*  *MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE LA AUDITORÍA*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | | |
| Componentes y afirmaciones | **Riesgo y su fundamento** | **Controles claves** | **Enfoque de auditoría** | |
| **Pruebas de cumplimiento** | **Pruebas sustantivas** |
| Estructura del proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo | **R.C. moderado: 33.33%**  - No hay registros de encuestas o valoración del cliente en relación al proceso de captación de depósitos. | * Estatuto de la cooperativa. * Reglamento Interno de la cooperativa. * Proceso de captaciones. | - Verificar si se han implementado sistemas de calificación para el servicio en el área de captaciones y si estos aportan para determinar el grado de satisfacción del cliente. | - De una muestra de socios y/o clientes al azar, determinar el grado de satisfacción sobre el proceso de captaciones. |
| Captación, renovación y cancelación de depósitos a plazo | **R.C. moderado: 33.33%**  - Se evidencio trámites repetitivos y presentación de documentos complementarios excesivos.  - No se encontró evidencias de planes de gestión implementados por la gerencia para mejorar los índices de captaciones.  - No se encontró evidencias de planes de incentivos implementados por la gerencia para mejorar los índices de captaciones.  - No existen otros productos derivados de la generación de depósitos a plazo. | * Estatuto de la cooperativa. * Reglamento Interno de la cooperativa. * Proceso de captaciones. * Catálogo de productos y servicios. | - Constatar la documentación solicitada para una apertura y/o renovación de depósitos a plazo y si la misma está plenamente justificada para el efecto. | - Verificar el portafolio de productos y servicios financieros y analizar cuales constituyen mayor aporte para la cooperativa.  - Constatar los planes del área de captaciones constantes en los expedientes y archivos del área y verificar si existen planes para innovación de productos y servicios.  - Comprobar si las actividades ejecutas dentro del proceso de captaciones se desarrollan de conformidad a las políticas y procedimientos internos.  68 |
| Establecimiento y medición de indicadores de gestión | **R.C. moderado: 33.33%**  - No existe registro ni reportaría de indicadores que analicen el comportamiento de las capitaciones en relación de las cancelaciones.  - No existe registro ni reportaría de indicadores que analicen el comportamiento de las renovaciones en relación de las capitaciones.  - No existe registro ni reportaría de indicadores que analicen el comportamiento de las metas y la evolución del portafolio de captaciones. | * Estatuto de la cooperativa. * Reglamento Interno de la cooperativa. * Proceso de captaciones. * Sistema informático de la cooperativa. | - Verificar el cumplimiento de las metas del área de captaciones y si se han establecido mediadas para el cumplimiento de estas. | - Comprobar a través de indicadores que permitan medir la relación de captaciones nuevas sobre liquidaciones, si existe un índice apropiado para la cooperativa.  - Comprobar a través de indicadores que permitan medir la relación de renovaciones sobre captaciones, sí existe un índice apropiado para la cooperativa.  - Verificar a través de indicadores la gestión del proceso de captaciones efectuando comparativos por periodos. |
|  | | | ***Elaborado por: VMMO***  ***Revisado por: WAMZ*** | |

69

**INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.**

|  |
| --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *DETALLE DE RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* |
| DETALLE DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA: |
| Una vez que se efectuó la visita preliminar a las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” de la ciudad de Portoviejo, y posterior a que el equipo auditor efectuó un recorrido para el conociendo las instalaciones de la matriz de la empresa con enfoque en el área de captaciones, así como también se indagó lo respectivo a la misión, visión, políticas, valores y estructura organizacional de la cooperativa, se ejecutó la planificación especifica al área de captaciones, de lo cual se ejecutó:   * Aplicación y análisis de los resultados del control interno aplicado al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda. * Verificación de la existencia y aplicación de manuales y/o procesos para la gestión de la captación de depósitos de ahorro y a plazo expendidos por la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda. |
| ANÁLISIS DE RIESGOS EN BASE A LOS RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO: |
| La aplicación general del Control Interno denota un riesgo de control del 33.33% lo cual se constituye en un riesgo moderado para la cooperativa, siendo los principales factores:   * Desconocimiento de la satisfacción del cliente en cuanto al proceso aplicado por la cooperativa para la apertura, renovación y cancelación de depósitos a plazo, lo cual limita la apertura a la mejora continua del proceso de captación de depósitos. * Excesiva burocracia en algunos de los procedimientos ejecutados en el área de captación de depósitos, lo cual contribuye a que muchos socios y/o clientes no accedan o renueven este producto financiero. * Deficiencias en los planes de gestión, planes de incentivos y productos complementarios ofertados al cliente para volver atractivo los productos relaciones con la colocación de pólizas y certificados de depósitos a plazo, perdiendo competitividad en el mercado. * Limitado análisis en los índices de captaciones, renovaciones y cancelaciones de depósitos a plazo fijo, lo cual limita a la Jefatura la adopción de medidas tendientes a mejorar el proceso. |
| REQUERIMIENTO DE AUDITORÍA: |
| Borrador del Informe, Informe aprobado, conclusiones y recomendaciones.  Equipo multidisciplinario:   * Supervisor de Auditoría * Jefe de equipo auditor * Auditor Operativo   Recursos materiales y financieros  Material de trabajo: USD. 248.00   * Papelería y oficina USD. 80.00 * Impresiones y fotocopiado USD.128.00 * Espiralado y encuadernación USD. 40.00   Viáticos y movilización: USD. 35.00   * Jefe de Equipo Auditor USD. 10.00 * Auditor Operativo USD. 25.00   TOTAL USD. 283.00 |
| *Elaborado por: VMMO*  *Revisado por: WAMZ* |

**PA/1**

**1 - 1**

**PE/4**

**1 - 1**

# **Programa de auditoría.**

**PE/4**

**1 - 1**

**PE/4**

**1 - 1**

**PE/4**

**1 - 1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *PROGRAMA DE AUDITORÍA*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | | | |
| Componente / Cuenta: Proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo | | | | | |
| Controles claves: Estatuto de la cooperativa, Reglamento Interno de la cooperativa, Manual del proceso de captaciones, Catálogo de productos y servicios, Sistema informático de la cooperativa. | | | | | |
|  | | | | | |
| # | **Procedimientos:** | **Tiempo** | | **Elaborado Por:** | **Ref. P/T** |
| **Estimado** | **Utilizado** |
|  | | | | | |
| 1 | Verificar si se han implementado sistemas de calificación para el servicio en el área de captaciones y si estos aportan para determinar el grado de satisfacción de los socios y/o clientes. | 1 día | 1 día | VMMO / WAMZ | A1 |
| 2 | De una muestra de socios y/o clientes al azar, determinar el grado de satisfacción sobre el proceso de captaciones. | 1 día | 1 día | VMMO / WAMZ | A2 |
| 3 | Constatar la documentación solicitada para una apertura y/o renovación de depósitos a plazo y si la misma está plenamente justificada para el efecto. | 1 día | 1 día | VMMO / WAMZ | B1 |
| 4 | Verificar el portafolio de productos y servicios financieros y analizar cuales constituyen mayor aporte para la cooperativa. | 1 día | 1 día | VMMO / WAMZ | B2 |
| 5 | Constatar los planes del área de captaciones constantes en los expedientes y archivos del área y verificar si existen planes para innovación de productos y servicios. | 1 día | 1 día | VMMO / WAMZ | B3 |
| 6 | Comprobar si las actividades ejecutas dentro del proceso de captaciones se desarrollan de conformidad a las políticas y procedimientos internos. | 2 días | 2 días | VMMO / WAMZ | B4 |
| 7 | Verificar el cumplimiento de las metas del área de captaciones y si se han establecido mediadas para que se alcancen estas. | 2 días | 2 días | VMMO / WAMZ | C1 |
| 8 | Comprobar a través de indicadores que permitan medir la relación de captaciones nuevas sobre liquidaciones, si existe un índice apropiado para la cooperativa. | 2 días | 2 días | VMMO / WAMZ | C2 |
| 9 | Comprobar a través de indicadores que permitan medir la relación de renovaciones sobre captaciones, sí existe un índice apropiado para la cooperativa. | 2 días | 2 días | VMMO / WAMZ | C3 |
| 10 | Verificar a través de indicadores la gestión del proceso de captaciones efectuando comparativos por periodos. | 2 días | 2 días | VMMO / WAMZ | C4 |
|  | **Elaborado:** Vicky Michelle Montanero Ormeño.  **Revisado:** Wendy Alejandra Macías Zambrano**.**  **Aprobado:** Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | | | | |
|  | **PE/4**  **1 - 1** | **Fecha:** 05 de junio de 2018 | | | |

# **Papeles de Trabajo.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | | | PT: A1  Ø | | | |
| VERIFICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO EN EL AREA DE CAPTACIONES | | | | | | | | |
| MÉTODO UTILIZADO | **POSEE** | | **FRECUENCIA APLICA** | | | | | |
| **SI** | **NO** | **D** | | | **S** | **M** | **A** |
| Dispositivos electrónicos instalados en los módulos de Captaciones |  | X |  | | |  |  |  |
| Encuestas de satisfacción físicas |  | X |  | | |  |  |  |
| Encuestas de satisfacción telefónicas |  | X |  | | |  |  |  |
| Encuestas de satisfacción por e-mail |  | X |  | | |  |  |  |
| Otros: (Especifique): | | | | | | | | |
| Elaborado por: VMMO  Revisado por: WAMZ | | | | **Fecha:**  07/06/2018 | | | | |

***Ref.:*** *Ø Inspección física.*

|  |  |
| --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | PT: A2  S |
| RESUMEN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A SOCIOS Y CLIENTES | |
| 1.- En promedio con qué frecuencia realiza visitas a las agencias o sitio web de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **RANGO** | **V. ABSOLUTO** | **V. RELATIVO** | | De 1 a 2 veces en el año | 00 | 00.00% | | De 1 a 2 veces cada 6 meses | 07 | 14.00% | | De 1 a 2 veces cada 3 meses | 05 | 10.00% | | De 1 a 2 veces al mes | 38 | 76.00% | | **TOTAL** | **50** | **100.00%** |   2.- Cuando ha realizado depósitos a la vista o colocado dinero en DPF (Depósitos a plazo Fijo), el servicio recibido en el área de captaciones ha sido el adecuado.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **RANGO** | **V. ABSOLUTO** | **V. RELATIVO** | | Sí | 08 | 16.00% | | No | 42 | 84.00% | | **TOTAL** | **50** | **100.00%** |   3.- Considera usted que el proceso para apertura de cuenta y/o colocación de efectivo en depósitos a plazo fijo es simple o presenta complejidad.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **RANGO** | **V. ABSOLUTO** | **V. RELATIVO** | | Simple | 16 | 32.00% | | Complejo | 34 | 68.00% | | **TOTAL** | **50** | **100.00%** |   4.- Le gustaría que más productos y servicios financieros puedan ser obtenidos a través del uso del portal web de la cooperativa.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **RANGO** | **V. ABSOLUTO** | **V. RELATIVO** | | Sí | 50 | 100.00% | | No | 00 | 00.00% | | **TOTAL** | **50** | **100.00%** |   5.- En una escala del 1 al 5 en donde 1 es el más bajo y 5 el más alto, como califica el servicio brindado en el área de captaciones de la cooperativa a través de los canales físicos y digitales.   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **RANGO** | **V. ABSOLUTO** | **V. RELATIVO** | | | 1 | 00 | 00.00% | | | 2 | 07 | 14.00% | | | 3 | 19 | 38.00% | | | 4 | 11 | 22.00% | | | 5 | 13 | 26.00% | | | **TOTAL** | **50** | **100.00%** | | | **Elaborado por:** VMMO  **Revisado por:** WAMZ | | | **Fecha:**  11/06/2018 |   *Nota: Se encuestó aleatoriamente a 50 personas entre socios y clientes.* | |
| *Ref.:* S *Documentación sustentadora.* | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | | | PT: B1-1  c | | |
| MUESTREO ALEATORIO SIMPLE PARA ESTIMAR LA PROPORCIÓN DE UNA POBLACIÓN | | | | | | | |
| Unidad Admirativa: | Área de Captaciones | | | | | | |
| Actividad de control: | Auditoría de Gestión | | | | | | |
| Periodo de revisión: | Del 01 de enero al 31 de diciembre 2017 | | | | | | |
| Cálculo de muestra: | Apertura de Cuentas de Ahorro | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| Cuentas de Ahorro P. Natural | | |  | | | | |
| Tamaño de la Población | | 72.696 | **Tamaño de la Muestra** | | | | |
| Error de muestra (E) | | 5% | Fórmula | 72.696 | | |  |
| Proporción de éxito (P) | | 50% |  | | | | |
| Nivel de Confianza | | 95% | Muestra óptima | 191,57 ~ 192 | | |  |
| Nivel de confianza (Z) (1) | | 1.96 |  | | | | |
|  | | |  | | | | |
| Cuentas de Ahorro P. Jurídica | | |  | | | | |
| Tamaño de la Población | | 18.174 | **Tamaño de la Muestra** | | | | |
| Error de muestra (E) | | 5% | Fórmula | 18.174 | | |  |
| Proporción de éxito (P) | | 50% |  | | | | |
| Nivel de Confianza | | 95% | Muestra óptima | 190.07 ~ 190 | | |  |
| Nivel de confianza (Z) (1) | | 1.96 |  | | | | |
| Porcentaje de muestra | | |  | | | |  |
| Fórmula para poblaciones infinitas | | |  | | | | |
|  | | | **Z =** Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza.  **E =** Error de muestreo  **N =** Tamaño de la Población  **P =** Proporción estimada  **Q =** 1-P | | | | |
|  | | |
| Fórmula para poblaciones finitas | | |
|  | | |
| Elaborado por: VMMO  Revisado por: WAMZ | | | | | | **Fecha:**  12/06/2018 | |

***Ref.:***c *Confirmado.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | | | | PT: B1-2  √ |
| VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO PARA PERSONAL NATURAL O JURÍDICA | | | | | | |
| DOCUMENTOS PARA CUENTA DE AHORROS PERSONA NATURAL | **NOVEDADES EN EXP.** | | | | | **OBSERVACIÓN** |
| **<10** | **<30** | **<50** | **<70** | **<90** |
| Original y copia a color de la cédula de ciudadanía o de identidad vigente. |  |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Original y copia a color del certificado de votación vigente |  |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Original o copia de la Planilla de un Servicio Básico vigente del domicilio, y en caso de no tenerlo se aceptará los predios urbanos. |  |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Copia del RUC, RISE o declaración del Impuesto a la Renta del año anterior, caso contrario el Oficial de Servicios al Cliente procederá a imprimir el documento que certifique que el usuario está registrado en la página web del SRI. |  |  |  |  | X |  |
| Si la cuenta es para un menor de edad, el mismo debe estar representado por sus padres, o por un tutor o curador o representante legal adjuntando el documento habilitante respectivo, debidamente legalizado, más original y copia a color de cédula del menor de edad. |  |  |  |  |  | NO HUBO CASOS |
| DOCUMENTOS PARA CUENTA DE AHORROS PERSONA JURÍDICA | **NOVEDADES EN EXP.** | | | | | **OBSERVACIÓN** |
| **<10** | **<30** | **<50** | **<70** | **<90** |
| Original y Copia del RUC actualizado |  |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Original y Copia de escritura de Constitución o Estatutos debidamente inscritos y de reformas de los Estatutos de haberlas. |  |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Estados financieros presentados a la Superintendencia de Compañías, mínimo un año anterior. |  |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Declaración del Impuesto a la renta del año anterior |  |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Copia certificada del nombramiento del representante legal vigente y legalmente inscrito. De ser con apoderado, presentará original y copia notariada del Poder. |  |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Original y copia a color de cédula de ciudadanía de personas autorizadas a firmar en la cuenta y del representante legal o apoderado y certificado de votación vigente. |  |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Sello de la persona Jurídica que apertura la cuenta de ahorros |  |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Nómina de accionistas o socios actualizada en la que consten los montos de acciones o participaciones, otorgada por el organismo de control |  |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Certificado de cumplimiento de obligaciones otorgado por el organismo de control | X |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Solicitud para apertura de la cuenta indicando quienes son las personas autorizadas a firmar. |  |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Original o Copia de planilla de servicios básicos (luz, agua o teléfono) actual del domicilio de la compañía y de las personas autorizadas a firmar en la cuenta |  |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Copia del acta de la Asamblea de la Compañía, asociación, Cooperativa, o la entidad respectiva, en la que conste la resolución para la apertura de la cuenta y la autorización a las personas autorizadas para administrar la misma. |  |  |  |  |  | 100% COMP. |
| Elaborado por: VMMO  Revisado por: WAMZ | | | | | | **Fecha:**  13/06/2018 |

***Ref.:***√ *Verificado.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | PT: B2  ∑ | |
| PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS | | | | |
| PRODUCTOS | **USD.** | **SOCIOS** | **% USD.** | **% CLT.** |
| AHORRO | **33.241.552,95** | **90.870** | **29,41%** | **62,39%** |
| Cuenta de ahorros | 32.792.791,97 | 89.644 | 29,02% | 61,55% |
| Cuenta de ahorros niños | 448.760,98 | 1.226 | 0,40% | 0,84% |
| INVERSIONES | **28.445.100,35** | **18.421** | **25,17%** | **12,65%** |
| Depósitos a plazo fijo | 28.445.100,35 | 18.421 | 25,17% | 12,65% |
| CRÉDITOS | **51.333.145,32** | **36.347** | **45,42%** | **24,96%** |
| Microcrédito | 23.099.915,39 | 16.356 | 20,44% | 11,23% |
| Crédito de Consumo | 17.966.600,86 | 12.722 | 15,90% | 8,74% |
| Crédito de Vivienda | 10.266.629,06 | 7.269 | 9,08% | 4,99% |
| SERVICIOS | **NUMERO** | **ACCIÓN** | **OBS.** | |
| Simulador de Crédito | 12.555 | Simulaciones | > Solicitado | |
| Simulador de Inversiones | 4.932 | Simulaciones | > Solicitado | |
| Seguros y coberturas | 1.836 | Solicitudes |  | |
| Transferencias interbancarias | 32.684 | Transferencias | > Solicitado | |
| Tarjeta de Crédito | 54.772 | Tarjetas habientes | > Solicitado | |
| Facturación electrónica | 101.354 | Facturas emitidas | Cooperativa | |
| Punto15 | - | Servicio Agencias |  | |
| Dinero electrónico | - | Servicio innovado |  | |
| 15 Online | - | Servicio innovado |  | |
| Otros: (Especifique):  *Nota: Datos obtenidos del balance 2017* | | | | |
| Elaborado por: VMMO  Revisado por: WAMZ | | | **Fecha:**  14/06/2018 | |

***Ref.:***∑ *Comprobando sumas.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | PT: B3  √ |
| PLANES DE INNOVACIÓN Y/O RESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS CON MAYOR RELEVANCIA PARA LA COOPERATIVA | | | |
| PRODUCTOS | **PLANES DE INNOVACIÓN DE PROCESO** | **PLANES DE REESTRUCTURACIÓN DE PROCESO** | **FUENTE** |
| Cuenta de ahorros | Sin Plan | Sin Plan | Archivo Proceso de Captaciones |
| Depósitos a plazo fijo | Sin Plan | Sin Plan | Archivo Proceso de Captaciones |
| Microcrédito | Sin Plan | Sin Plan | Archivo Proceso de Captaciones |
| Crédito de Consumo | Sin Plan | Sin Plan | Archivo Proceso de Captaciones |
| SERVICIOS | **PLANES DE INNOVACIÓN DE PROCESO** | **PLANES DE REESTRUCTURACIÓN DE PROCESO** | **FUENTE** |
| Simulador de Crédito | Sin Plan | Sin Plan | Archivo Proceso de Captaciones |
| Simulador de Inversiones | Sin Plan | Sin Plan | Archivo Proceso de Captaciones |
| Elaborado por: VMMO  Revisado por: WAMZ | | | **Fecha:**  15/06/2018 |

***Ref.:***√ *Verificado.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | PT: B4  √ | |
| REVISIÓN DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS | | | |
| APERTURA DE CUENTAS   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Actividades** | **Sí** | **No** | | Saludar al cliente | X |  | | Solicitar la documentación para creación de cuenta | X |  | | Verificar la documentación | X |  | | Ingresar información al sistema | X |  | | Validar y confirmar datos | X |  | | Despedir al cliente | X |  |   DEPÓSITOS A PLAZO FIJO   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Actividades** | **Sí** | **No** | | Saludar al socio / cliente | X |  | | Solicitar la documentación para emisión de certificado de depósito a plazo fijo | X |  | | Verificar la documentación | X |  | | Ingresar información al sistema | X |  | | Validar y confirmar datos | X |  | | Realizar la captación del dinero en ventanilla | X |  | | Cerrar el proceso en el módulo | X |  | | Entregar certificado de DPF | X |  | | Despedir al cliente | X |  | | **Resumen de observación:**  De la observación realizada durante dos días en diferentes turnos, se pudo constatar que el personal del área de captaciones si ejecuta los procesos del área de conformidad con el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicios al Cliente de la cooperativa. Para efectos de auditoría se han detallados los dos procesos más representativos ejecutados en el área, condensando las actividades esenciales de cada proceso. | | |
| Elaborado por: VMMO  Revisado por: WAMZ | | | **Fecha:**  15/06/2018 |

***Ref.:***√ *Verificado.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | PT: C1  ȼ |
| MATRIZ DE ESTABLECIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE METAS DEFINIDAS EN EL AREA DE CAPTACIONES | | | |
| DEPÓSITOS A LA VISTA | **FÓRMULA** | **% META** | **% CUMP.** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| DEPÓSITOS A PLAZO FIJO | **FÓRMULA** | **% META** | **% CUMP.** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE SOCIOS Y CLIENTES | **FÓRMULA** | **% META** | **% CUMP.** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Observación de auditoría: No se pueden ejecutar los indicadores toda vez que desde la Jefatura de Captaciones no se han establecido los valores programados correspondientes. | | | |
| Elaborado por: VMMO  Revisado por: WAMZ | | | **Fecha:**  19/06/2018 |

***Ref.:***ȼ *No confirmado.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | PT: C2 / C3  ∑ |
| ANÁLISIS DE RELACIÓN ENTRE CAPTACIONES Y LIQUIDACIONES Y ENTRE CAPTACIONES Y RENOVACIONES | | | |
| RELACIÓN CAPTACIONES / LIQUIDACIONES | **FÓRMULA** | **RESULTADO** | **CRITERIO** |
|  |  | 2.71 | >1 A favor |
|  |  | 3.50 | >1 A favor |
| RELACIÓN RENOVACIONES / CAPTACIONES | **FÓRMULA** | **RESULTADO** | **CRITERIO** |
|  |  | 64.94% | >=50% A favor |
|  |  | 57.50% | >=50% A favor |
| Observación de auditoría: Los índices presentados son positivos de acuerdo a los criterios establecidos por el equipo de auditoría.  *Nota: Los datos expuestos reposan en los archivos del departamento de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril.* | | | |
| Elaborado por: VMMO  Revisado por: WAMZ | | | **Fecha:**  22/06/2018 |

***Ref.:***∑ *Comprobando sumas.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | | | PT: C4  ∑ |
| MATRIZ COMPARATVIA DE RESULTADOS COMPARATIVOS ENTRE EJERCICIOS FISCALES | | | |
| DEPÓSITOS A LA VISTA | **2017 vs. 2016** | **2016 vs. 2015** | **CRITERIO DE VALORACIÓN** |
|  | 5.41% | 5.02% | >Año actual – A favor |
|  | 4.12% | 3.85% | >Año actual – A favor |
| DEPÓSITOS A PLAZO FIJO | **2017 vs. 2016** | **2016 vs. 2015** |  |
|  | 3.14% | 4.81% | >Año actual – A favor |
|  | 2.98% | 4.69% | >Año actual – A favor |
| ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE SOCIOS Y CLIENTES | **2017 vs. 2016** | **2016 vs. 2015** |  |
|  | 1.33% | 1.68% | <Año actual – A favor |
|  | 2.33% | 2.87% | >Año actual – A favor |
| Observación de auditoría: Existen resultados negativos para la captación de depósitos a plazo fijo, así como también en relación al porcentaje de incremento de socios, en relación al comparativo entre cada año.  *Nota: Se tiene reporte de Balance del periodo 2017, los años anteriores reposan en la información documental de la cooperativa.* | | | |
| Elaborado por: VMMO  Revisado por: WAMZ | | | **Fecha:**  26/06/2018 |

***Ref.:***∑ *Comprobando sumas.*

# **Hojas de hallazgos.**

**PE/4**

**1 - 1**

**PE/4**

**1 - 1**

**PE/4**

**1 - 1**

**PE/4**

**1 - 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.***  ***AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO***  ***HOJA DE HALLAZGO # 001***  ***PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017*** | | |
| **Descripción del Hallazgo:** | No se han implementado sistemas o métodos para la medición de la satisfacción del cliente, respecto del servicio brindado en el área de captaciones. | |
| **Condición:** | Mediante la aplicación de un check list para la verificación de la existencia de implementación de sistemas de medición de la satisfacción del cliente, se observó los módulos del área de captaciones a la vez que se consultó al personal si se había implementado dispositivos electrónicos para el efecto, teniendo como resultado que no se encontró evidencia física de que el área de captaciones cuente con dispositivos para la medición de satisfacción del proceso.  Así mismo se realizó una verificación de reportes, estadísticas e informes de encuestas que se hayan realizado en el ejercicio fiscal 2017, sean a través de formularios físicos, llamadas telefónicas o SURVEY a través de correos electrónicos, consultan de igual manera al Jefe de Captaciones, teniendo como resultado que no se encontró evidencia documental al respecto, por lo que el equipo auditor no encontró evidencia suficiente para considerar que en el área de captaciones se hayan establecido sistemas de medición de satisfacción respecto del proceso y servicio brindado al Cliente en esta área. | |
| **Criterio:** | La falta de aplicación de sistemas de medición de satisfacción del cliente en el área de captaciones limita la capacidad gerencial para la toma de decisiones en relación a la innovación y mejora de las políticas y procedimientos efectuados en el área, afectando de esta manera el campo de acción gerencial del proceso de captación de depósitos de ahorro y plazo fijo; sustentado el incumplimiento en lo dispuesto en el Manual de Políticas y Procedimientos Servicios Al Cliente, Reglamento Interno de Trabajo y Código de Trabajo Ecuatoriano, en lo que corresponde:  ***Manual de Políticas y Procedimientos de Servicios al Cliente***  ***Jefe de Captaciones.-***  *Deberá revisar y analizar la información mensual y trimestral referente a las labores y cumplimientos de metas ejecutados por el personal bajo su cargo (área de captaciones) e informará a la Gerencia General y Consejo de Vigilancia.*  ***Políticas:***  ***12. Informes Mensuales.***  *El titular de servicios al Cliente realizará un consolidado a nivel regional de todos los procesos realizados con estadísticas de los mismos.*  ***Reglamento Interno de Trabajo:***  *Art. 69.- OBLIGACÍONES DEL TRABAJADOR.*  ***Código de Trabajo: Art. 45.- Obligaciones del trabajador, literal a.*** | |
| **Causa:** | De acuerdo al análisis efectuado, la falta de aplicación de sistemas o métodos para la medición de la satisfacción del cliente en el área de captaciones, se ha originado toda vez que, desde la Jefatura de Captaciones no se ha solicitado a la Gerencia la implementación de sistemas físicos o ejecución de encuestas aleatorias, para efecto de lo cual en los presupuestos anuales no se han considerado rubros que financien este gasto de gestión, lo cual ha impedido que en el área se cuente con el presupuesto para la ejecución de este proceso, normado de manera general en el Manual de Políticas y Procedimientos Servicios Al Cliente. | |
| **Efecto:** | La falta de aplicación de sistemas o métodos para la medición de la satisfacción del cliente en el área de captaciones, imposibilita que la Jefatura de Captaciones y la Gerencia cuenten con la apreciación real del usuario final respecto de la calidad de los productos y servicios canalizados a través del área de captaciones, lo cual limita que se realicen planes para la innovación y/o reestructuración del proceso de captaciones, perdiendo la cooperativa competitividad en el mercado financiero. | |
| **Conclusiones:** | En base a la ejecución del check list de verificación, la observación y la información primaria obtenida en el área de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril”, el equipo auditor concluye:   * El Jefe de Captaciones actuante en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, inobservó lo dispuesto en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente en el apartado de las funciones y responsabilidades del Jefe de Captaciones; Políticas numeral 12 Informes mensuales, art. 79 del Reglamento Interno de Trabajo y art. 45 del Código de Trabajo Ecuatoriano; en tanto no ha establecido políticas ni procedimientos para que se consideren por parte de la Gerencias la implementación de sistemas o métodos para la medición de la satisfacción del cliente. | |
| **Recomendaciones:** | **Al Gerente General:**   * Incluirá para aprobación del Comité de Socios, el valor referencial para la implementación de un rubro en el presupuesto que permita a la cooperativa financiar la implementación de sistemas o métodos para la medición de la satisfacción del cliente en el área de captaciones.   **Al Jefe de Captaciones:**   * Diseñará políticas y procedimientos para que en el área de captaciones se ejecute, al menos una vez al año, una encuesta que permita medir la satisfacción de los socios y/o clientes respecto del servicio brindado, lo cual permita mejorar los procesos desarrollados en esta área. | |
| **Elaborado por:** | Wendy Macías Zambrano / Vicky Montanero Ormeño | |
| **Supervisor de Auditoría:** | Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | |
| **Fecha Elaboración:** 27-06-2018 | | **Fecha de Aprobación:** 29-06-2018 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.***  ***AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO***  ***HOJA DE HALLAZGO # 002***  ***PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017*** | | |
| **Descripción del Hallazgo:** | La aprobación de aperturas de cuentas de ahorros se realiza sin la validación correspondiente de los documentos de soportes requeridos en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente. | |
| **Condición:** | A través de la aplicación de una matriz para la verificación de documentación requerida para la apertura de cuentas de ahorro para persona natural o jurídica, de conformidad a los requisitos detallados en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente, se efectuó una revisión de un número de expedientes de aperturas de cuentas de ahorro en base a una muestra calculada por el equipo de auditoría (para el efecto se aplicó la fórmula estándar de población finita); observándose que en algunos expedientes para el caso de personas naturales no se contó con la copia del RUC, RISE o declaración del Impuesto a la Renta del año anterior; y para las personas jurídicas el Certificado de cumplimiento de obligaciones otorgado por el organismo de control.  En el mismo sentido se realizó consulta al Jefe de Captaciones al respecto de las novedades encontradas, indicando que para el caso de la apertura de cuentas de ahorro en persona natural no es necesario que se presente la copia del RUC, RISE o declaración del Impuesto a la Renta del año anterior, esto solo es exigible si tienen ingresos propios, requiriéndose los siguientes requisitos, mismos que se encuentran detallados en la página web de la cooperativa, verificables en el link:  <http://coop15abril.fin.ec/servicios.php?info=CuentaAhorro>   * Copia de cédula a color * Copia de Certificado de votación * Depósito inicial de $50.00 * Copia de planilla de servicio básico actualizada. | |
| **Criterio:** | La falta de aplicación de controles, así como también la no actualización y/o cambios en las políticas y procedimientos contenidos en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente, han permitido que en el área de captaciones se aprueben aperturas de cuentas de ahorros sin la validación correspondiente de los documentos de soportes o se solicite documentación innecesaria; sustentado el incumplimiento en lo dispuesto en el Manual de Políticas y Procedimientos Servicios Al Cliente, Reglamento Interno de Trabajo y Código de Trabajo Ecuatoriano, en lo que corresponde:  ***Manual de Políticas y Procedimientos de Servicios al Cliente***  ***Revisiones y actualizaciones.-***  *Los cambios o actualizaciones sugeridos al presente manual de políticas y procedimientos será coordinado con el Jefe de Captación, estableciéndose un periodo de 1 año para realizar revisiones a las políticas y procedimientos, y presentar recomendaciones de reformas o actualizaciones de ser el caso, caso contrario se dejará expresa constancia de la revisión realizada.*  ***Jefe de Captaciones.-***  *Coordina, supervisa y controla los movimientos y funciones que desempeñan los responsables del área de Servicios al Cliente, inversiones, supervisión de cajas y cajeros.*  ***Políticas:***  *1. APERTURA DE CUENTA DE AHORROS*  *1.1. APERTURA DE CUENTA DE AHORROS PERSONA NATURAL*  *1.2. APERTURA DE CUENTA DE AHORROS PERSONA JURÍDICA*    ***Reglamento Interno de Trabajo:***  *Art. 69.- OBLIGACÍONES DEL TRABAJADOR.*  ***Código de Trabajo: Art. 45.- Obligaciones del trabajador, literal a.*** | |
| **Causa:** | De acuerdo al análisis efectuado, la aprobación de cuentas de ahorro sin la validación de la documentación de soporte correspondiente se produce por la falta de controles a la ejecución de los procesos ejecutados por los Oficiales del área de captaciones, así como también a la desactualización del Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente, en tanto, de acuerdo a lo consultado al Jefe de Captaciones expedientes para el caso de personas naturales no es necesaria la presentación de la copia del RUC, RISE o declaración del Impuesto a la Renta del año anterior, lo cual es verificable desde la página web de la cooperativa.  Así mismo desde el área de captaciones no se ha efectuado un análisis al respecto de la documentación necesaria para la apertura de cuentas para personas jurídicas, pues existe información que puede ser verificable desde los sitios webs de las entidades públicas de control que los emiten, empero, se solicitan al Cliente al momento de requerir la apertura de cuenta. | |
| **Efecto:** | La falta de aplicación de controles a la gestión de actividades de los Oficiales del área de Capitaciones en el subproceso de apertura de cuentas de ahorro, así como también la desactualización del Manual de Políticas y Procedimientos Servicios al Cliente en el apartado de Políticas numeral 1., 1.1. y 1.2., puede conllevar a que existan problemas en el registro y captación de depósitos nuevos por ahorro, en tanto no se cuenta con políticas claras y definidas, pudiendo generar molestias para los socios y/o clientes, perdiendo la institución credibilidad y confianza para con estos. | |
| **Conclusiones:** | De conformidad a la verificación de los expedientes de aperturas de cuentas a través de muestra de auditoria obtenida del área de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril”, el equipo auditor concluye:   * El Oficial 1 y 3 en los periodos del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017 han inobservado lo dispuesto en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente en el apartado de Políticas numeral 1., 1.1. y 1.2; art. 79 del Reglamento Interno de Trabajo y art. 45 del Código de Trabajo Ecuatoriano, en tanto no se ejecutó el proceso de apertura de cuentas de ahorro en total apego a lo dispuesto en el manual de políticas y procedimientos. * El Jefe de Captaciones actuante en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, inobservó lo dispuesto en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente en el apartado de las funciones y responsabilidades del Jefe de Captaciones; numeral 1., 1.1. y 1.2; art. 79 del Reglamento Interno de Trabajo y art. 45 del Código de Trabajo; en tanto no ha establecido políticas ni procedimientos de control suficientes para evitar la ocurrencia de errores en el subproceso de apertura de cuentas de ahorro, ni ha propendido a la actualización y revisión del Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente, ajustando a lo que más convenga al Cliente y beneficie a la institución. | |
| **Recomendaciones:** | **Al Jefe de Captaciones:**   * Implementará medidas de control en el área de captaciones, para que aleatoriamente se revisen los procedimientos efectuados por los Ofíciales, a fin de evitar la ocurrencia de errores. * Realizará un análisis de las políticas para apertura de cuentas de ahorro contenidas en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente, con la finalidad de identificar si existe la necesidad de reformarlo, ya sea para actualización o eliminación de requisitos innecesarios y que son solicitados al Cliente.   **A los Oficiales de Capitaciones:**   * Ejecutarán los procedimientos de la rea en estricto apego de lo normado en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente, e informarán al Jefe de Captaciones en caso de existir alguna política que se considere esté entorpeciendo la correcta gestión del proceso, a fin de que sea analizado por el inmediato superior para la modificación y/o reestructuración de ser necesario. | |
| **Elaborado por:** | Wendy Macías Zambrano / Vicky Montanero Ormeño | |
| **Supervisor de Auditoría:** | Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | |
| **Fecha Elaboración:** 27-06-2018 | | **Fecha de Aprobación:** 29-06-2018 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.***  ***AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO***  ***HOJA DE HALLAZGO # 003***  ***PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017*** | | |
|  | | |
| **Descripción del Hallazgo:** | Inexistencia de planes de innovación y/o restructuración de procesos de los productos y servicios del área de captaciones. | |
| **Condición:** | De conformidad a los resultados de la ponderación del peso relativo de los productos y servicios del área de captaciones y su representatividad para la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril”, el equipo auditor procedió a efectuar una verificación documental de los planes de desarrollo del año 2017, determinándose que para el área de captaciones no se han diseñado planes que permitan efectuar un análisis gerencial para la toma de decisiones en relación a la reestructuración, innovación, eliminación y creación de productos y servicios canalizados a través de dicho proceso.  De acuerdo a lo comentado, se procedió a solicitar al jefe de captaciones y Gerente se informe las causas por las cuales no se habían establecido este tipo de planes, manifestando en ambos casos que la cooperativa se encuentra en un proceso de cambio constante y que si se realizan análisis de este tipo pero no documentados, y la aprobación de estos cambios depende del Consejo de Administración y Consejo General de Socios; ante lo cual queda en evidencia que al no constituirse en planes con una línea de tiempo u hoja de ruta medibles no se han ejecutado cambios sustanciales a los prendimientos ejecutados en el área de captaciones. | |
| **Criterio:** | La falta de estrategias gerenciales ha conllevado a que en el área de captaciones no se elaboren planes de innovación y/o restructuración de procesos de los productos y servicios del área de captaciones con mayor relevancia para la cooperativa, de conformidad a lo establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente; sustentado el incumplimiento en lo dispuesto en el Manual de Políticas y Procedimientos Servicios al Cliente, Reglamento Interno de Trabajo y Código de Trabajo Ecuatoriano, en lo que corresponde:  ***Manual de Políticas y Procedimientos de Servicios al Cliente***  ***Procedimientos:***  *1. APERTURA DE CUENTA DE AHORROS*  *2. ACTUALIZACION DE DATOS DE LOS SOCIOS Y CLIENTES*  *3. INGRESO Y REGISTRO DE SOCIOS*  *4. ACTIVACION DE CUENTAS DE AHORROS*  *5. CIERRE DE CUENTAS DE AHORROS*  *6. SEGURO DE VIDA*  *7. TARJETAS DE DEBITO*  *8. RECLAMOS*  ***Reglamento Interno de Trabajo:***  *Art. 10.- ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN*  *Art. 69.- OBLIGACÍONES DEL TRABAJADOR.*  ***Código de Trabajo: Art. 45.- Obligaciones del trabajador, literal a.*** | |
| **Causa:** | De conformidad a los resultados de auditoría, el incumplimiento en la elaboración de planes de innovación y/o restructuración de procesos de los productos y servicios del área de captaciones se produce debido a que en la cooperativa no se han implantado políticas que propendan a la innovación de los productos y servicios financieros ofertados, entre estos los canalizados o relacionados con el área de captaciones.  Así mismo desde el área de captaciones no se ha efectuado un análisis en relación a las mejoras que se pudieren efectuar a los procedimientos de los productos y servicios ofertados y canalizados a través de dicha área, con la finalidad de innovarlos, reestructurarlos, eliminarlos o crear otros nuevos que sean atractivos o brinden mayor accesibilidad al cliente, a fin de incrementar el porcentaje de captaciones nuevas, tanto de ahorros como a plazo fijo. | |
| **Efecto:** | La falta de elaboración de planes de innovación y/o restructuración de procesos de los productos y servicios del área de captaciones, dan como resultado que la cooperativa mantenga productos y servicios que pierden competitividad en el mercado financiero local, toda vez que las demás instituciones financieras pueden ofrecer mejores beneficios y mayor accesibilidad a los socios y/o clientes, con lo cual se disminuye el nivel de captaciones de ahorros y depósitos a plazo.  De igual forma la carencia de estos planes afecta la toma de decisiones gerenciales, pues este tipo de instrumento se constituye en el esbozo para el análisis de las decisiones de innovación, reestructuración, eliminación o creación de los productos y servicios ofertados por la cooperativa. | |
| **Conclusiones:** | De acuerdo a los resultados de la aplicación de la verificación a los planes de innovación y/o restructuración de procesos de los productos y servicios del área de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril”, el equipo auditor concluye:   * El Gerente actuante en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017 ha incumplido con lo dispuesto en el art. 10.- Órganos de Administración del Reglamento Interno de Trabajo, dado que, no se ha solicitado al Jefe de Captaciones la presentación de planes o instrumentos que conlleven al análisis para la toma de decisiones en relación a la innovación, reestructuración, eliminación o creación de los productos y servicios ofertados por la cooperativa. * El Jefe de Captaciones actuante en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, inobservó lo dispuesto en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente en el apartado de las funciones y responsabilidades del Jefe de Captaciones; art. 79 del Reglamento Interno de Trabajo y art. 45 del Código de Trabajo; en tanto no ha elaborado planes de innovación y/o restructuración de procesos de los productos y servicios del área de captaciones para ser entregados a la Gerencia. | |
| **Recomendaciones:** | **Al Gerente General:**   * Solicitará que hasta el primer mes de cada ejercicio fiscal se presenten los planes de mejora e innovación en base a lo dispuesto en el apartado de revisiones y/o actualizaciones del Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente.   **Al Jefe de Captaciones:**   * Elaborará planes de innovación y/o restructuración de procesos de los productos y servicios del área de captaciones para presentación hasta el primer mes de cada ejercicio fiscal a la Gerencia de la cooperativa. | |
| **Elaborado por:** | Wendy Macías Zambrano / Vicky Montanero Ormeño | |
| **Supervisor de Auditoría:** | Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | |
| **Fecha Elaboración:** 28-06-2018 | | **Fecha de Aprobación:** 29-06-2018 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.***  ***AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO***  ***HOJA DE HALLAZGO # 004***  ***PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017*** | | |
| **Descripción del Hallazgo:** | No se han elaborado indicadores de gestión para el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo fijo en la cooperativa. | |
| **Condición:** | Con la finalidad de realizar un seguimiento sobre el cumplimiento de las metas planteadas para el proceso de captaciones, se procedió a elaborar indicadores de gestión que permitan medir el cumplimiento en la ejecución de los procedimientos de depósitos a la vista, depósitos a plazo fijo y atención y satisfacción del cliente, para efecto de lo cual se estableció un total de seis indicadores.  De lo manifestado se expone que no fue posible para el equipo auditor realizar la ejecución de los indicadores en tanto en el área de captaciones no se contó con metas establecidas; consultando al respecto al jefe de captaciones quien indicó que los indicadores de gestión existentes son los establecidos por el banco, los cuales analizados apuntan en mayor proporción a medir a través de ratios financieros la rentabilidad, el capital y otros aspectos de índole financiero, careciendo el área de captaciones de la cooperativa de indicadores que evalúen de manera mensual el cumplimiento de las metas propuestas. | |
| **Criterio:** | La falta de establecimiento de indicadores de gestión que permitan medir el cumplimiento de las metas del proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo fijo se constituyen en una inobservancia a lo reglamentado en la cooperativa, sustentado el incumplimiento en lo dispuesto en el Manual de Políticas y Procedimientos Servicios al Cliente, Reglamento Interno de Trabajo y Código de Trabajo Ecuatoriano, en lo que corresponde:  ***Manual de Políticas y Procedimientos de Servicios al Cliente***  ***Jefe de Captaciones.-***  *Coordina, supervisa y controla los movimientos y funciones que desempeñan los responsables del área de Servicios al Cliente, inversiones, supervisión de cajas y cajeros.*  *Deberá revisar y analizar la información mensual y trimestral referente a las labores y cumplimientos de metas ejecutados por el personal bajo su cargo (área de captaciones) e informará a la Gerencia General y Consejo de Vigilancia.*  ***Políticas:***  ***12. Informes Mensuales.***  *El titular de servicios al Cliente realizará un consolidado a nivel regional de todos los procesos realizados con estadísticas de los mismos.*  ***Procedimientos:***  ***12. Informes Mensuales.***  *El oficial titular de servicios al cliente o su reemplazo deberá realizar mensualmente los reportes correspondientes*  *Se procede a realizar cuadros de resumen de movimientos tanto de aperturas de cuentas, cierres y reclamos, se analiza y se emite el informe mensual.*  *Se procede a realizar el cuadre de seguros de vida.*  *El oficial de servicios al cliente enviara el informe al Jefe de Captaciones, Auditoria Interna, Unidad de Riesgos.*  *Para el informe anual se consolida la información mensual de los reclamos presentados y contestados, resumiendo la información en el mismo de acuerdo a lo que establece la normativa vigente; enviara dicho informe a la Gerencia General, Jefe de Captaciones.*  ***Reglamento Interno de Trabajo:***  *Art. 69.- OBLIGACÍONES DEL TRABAJADOR.*  ***Código de Trabajo: Art. 45.- Obligaciones del trabajador, literal a.*** | |
| **Causa:** | Según la evaluación efectuada por el equipo auditor y el análisis de la información constante en el área de captaciones, se pudo determinar que la falta de implementación de metas e indicadores de gestión para el proceso de captación de depósitos a la vista y a plazo fijo, así como también para la medición de la atención y satisfacción del cliente, se originan toda vez que desde la Jefatura de Captaciones no se han implementado políticas y procedimientos tendientes a efectuar una evaluación mensual pormenorizada del área, fundamentalmente en la medición de los resultados alcanzados que permita la toma de decisiones a la Gerencia.. | |
| **Efecto:** | La falta de implementación de metas e indicadores de gestión que permitan medir los resultados del proceso de captación de depósitos a la vista y a plazo fijo, y de atención y satisfacción del cliente, conlleva a que desde la Jefatura de Captaciones y Gerencia no se cuente con un instrumento para la medición y evaluación del cumplimiento de las metas establecidas, lo cual dificulta la toma de decisiones y acciones correctivas que se puedan ejecutar a fin de garantir el cumplimiento de los índices requeridos por la institución. | |
| **Conclusiones:** | De acuerdo a los resultados de la elaboración y establecimiento de indicadores de gestión para el área de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril”, el equipo auditor concluye:   * El Jefe de Captaciones actuante en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017 ha incumplido con lo dispuesto en el en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente en el apartado de las funciones y responsabilidades del Jefe de Captaciones; Políticas y Procedimientos numeral 12 Informes mensuales; art. 79 del Reglamento Interno de Trabajo y art. 45 del Código de Trabajo Ecuatoriano; en tanto no se estableció indicadores de gestión para la evaluación de los resultados obtenidos en el área. | |
| **Recomendaciones:** | **Al Jefe de Captaciones:**   * Elaborará e implementará indicadores de gestión que permitan medir el cumplimiento de estándares en los procedimientos de depósitos a la vista, depósitos a plazo fijo, atención y satisfacción del cliente, para presentación mensual a la Gerencia de la cooperativa. | |
| **Elaborado por:** | Wendy Macías Zambrano / Vicky Montanero Ormeño | |
| **Supervisor de Auditoría:** | Ing. Marcelo Mendoza Vinces. | |
| **Fecha Elaboración:** 28-06-2018 | | **Fecha de Aprobación:** 29-06-2018 |

# **Fase III: Comunicación de resultados.**

# **Notificación de resultados.**

Portoviejo, 02 de julio de 2018

Economista:

Miran Zambrano Vera.

**Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda.**

Ciudad.

De mi consideración:

De acuerdo a autorización mediante Oficio No. 2018-0087-OE, suscrito por usted, en calidad de Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda., para la ejecución de una *Auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017*, y conforme al cronograma de actividades para el desarrollo de la misma, me complace comunicarle que hemos concluido con las visitas a su entidad por lo que de acuerdo con lo convenido con nosotros en calidad de auditores ejecutores de la presente, es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo la auditado. Para la cual detallamos a continuación las eventualidades detectadas en los aspectos auditados.

Se auditó los procesos, procedimientos y la gestión ejecutados en el área de captaciones de la cooperativa, junto con las respectivas observaciones al sistema de control interno, en el entorno de dicha área, así como la medición de la eficiencia y eficacia del personal de la compañía.

Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y de Control Interno en Ecuador, Código de Trabajo Ecuatoriano, Reglamento Interno de la cooperativa “15 de abril” y Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente. Dichas normas requieren que una auditoría se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga confiabilidad en cuanto a los procedimientos aplicados en la entidad. La auditoría incluye el examen sobre las evidencias obtenidas de los procesos ejecutados en el área de captaciones de la cooperativa, por lo cual consideramos que nuestra auditoría proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

En nuestra opinión, según los resultados de las mediciones efectuadas a los procedimientos ejecutados en el área de captaciones de la cooperativa “15 de abril”, estos se presentan bien ejecutados en los aspectos de mayor importancia en la gestión de captaciones, excepto en los siguientes aspectos:

* No se han implementado sistemas o métodos para la medición de la satisfacción del cliente, respecto del servicio brindado en el área de captaciones.
* Aprobación de aperturas de cuentas de ahorros sin la validación correspondiente de los documentos de soportes requeridos en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente.
* Inexistencia de planes de innovación y/o restructuración de procesos de los productos y servicios del área de captaciones con mayor relevancia para la cooperativa.
* No se han elaborado indicadores de gestión para el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo fijo en la cooperativa.

Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

Srta. Vicky Michelle Montanero Ormeño.

Srta. Wendy Alejandra Macías Zambrano**.**

**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADAS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA**

# **Informe de auditoría.**

# **Información introductoria.**

**Motivo del examen.**

La Auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, fue ejecutada en atención a la autorización de ejecución del Proyecto Investigativo resuelto por el Tribunal de Revisión de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo y aprobado mediante Oficio No. 2018-0087-OE, suscrito por la Economista Miran Zambrano Vera en calidad de Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda.

**Objetivos del examen.**

**Objetivo general.**

Realizar una auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, para evaluar la asertividad en la ejecución de los procesos y subprocesos ejecutados.

**Objetivo Específicos:**

Identificar si existe una correcta gestión en el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, incluyendo el análisis de cada uno de los procesos y subprocesos, de acuerdo al análisis de los resultados alcanzados.

Determinar el cumplimiento de las políticas, protocolos y apego a las leyes y normativas vigentes para el efecto en el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, incluyendo el análisis de cada uno de los procesos y subprocesos.

Evaluar el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, identificando las principales políticas y procedimientos, así como el cumplimiento de los productos determinados.

Proponer mejoras a la gestión del proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo, que permitan optimizarlos y propender al crecimiento institucional.

**Alcance del examen.**

La Auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, se aplicará al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017.

**Base legal.**

Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y de Control Interno en Ecuador, Normas Internacionales de Auditoría – NIA, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Código de Trabajo Ecuatoriano, Reglamento Interno de la cooperativa “15 de abril” y Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda.

**Monto de recursos examinados**

Para la realización de la presente auditoría se analizaron algunos rubros relacionados con el proceso de captaciones, correspondiente al siguiente detalle:

|  |  |
| --- | --- |
| **PRODUCTOS** | **USD.** |
| **AHORRO** | **33.241.552,95** |
| Cuenta de ahorros | 32.792.791,97 |
| Cuenta de ahorros niños | 448.760,98 |
| **INVERSIONES** | **28.445.100,35** |
| Depósitos a plazo fijo | 28.445.100,35 |
| **CRÉDITOS** | **51.333.145,32** |
| Microcrédito | 23.099.915,39 |
| Crédito de Consumo | 17.966.600,86 |
| Crédito de Vivienda | 10.266.629,06 |

# **Detalle de resultados de la auditoría.**

**Resultados del Examen**

**No se han implementado sistemas o métodos para la medición de la satisfacción del cliente, respecto del servicio brindado en el área de captaciones.**

Mediante la aplicación de un check list para la verificación de la existencia de implementación de sistemas de medición de la satisfacción del cliente, se observó los módulos del área de captaciones a la vez que se consultó al personal si se había implementado dispositivos electrónicos para el efecto, teniendo como resultado que no se encontró evidencia física de que el área de captaciones cuente con dispositivos para la medición de satisfacción del proceso.

Así mismo se realizó una verificación de reportes, estadísticas e informes de encuestas que se hayan realizado en el ejercicio fiscal 2017, sean a través de formularios físicos, llamadas telefónicas o SURVEY a través de correos electrónicos, consultan de igual manera al Jefe de Captaciones, teniendo como resultado que no se encontró evidencia documental al respecto, por lo que el equipo auditor no encontró evidencia suficiente para considerar que en el área de captaciones se hayan establecido sistemas de medición de satisfacción respecto del proceso y servicio brindado al Cliente en esta área.

De acuerdo al análisis efectuado, la falta de aplicación de sistemas o métodos para la medición de la satisfacción del cliente en el área de captaciones, se ha originado toda vez que, desde la Jefatura de Captaciones no se ha solicitado a la Gerencia la implementación de sistemas físicos o ejecución de encuestas aleatorias, para efecto de lo cual en los presupuestos anuales no se han considerado rubros que financien este gasto de gestión, lo cual ha impedido que en el área se cuente con el presupuesto para la ejecución de este proceso, normado de manera general en el Manual de Políticas y Procedimientos Servicios Al Cliente.

**Conclusiones:**

En base a la ejecución del check list de verificación, la observación y la información primaria obtenida en el área de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril”, el equipo auditor concluye:

* El Jefe de Captaciones actuante en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, inobservó lo dispuesto en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente en el apartado de las funciones y responsabilidades del Jefe de Captaciones; Políticas numeral 12 Informes mensuales, art. 79 del Reglamento Interno de Trabajo y art. 45 del Código de Trabajo Ecuatoriano; en tanto no ha establecido políticas ni procedimientos para que se consideren por parte de la Gerencias la implementación de sistemas o métodos para la medición de la satisfacción del cliente.

**Recomendaciones:**

**Al Gerente General:**

1) Incluirá para aprobación del Comité de Socios, el valor referencial para la implementación de un rubro en el presupuesto que permita a la cooperativa financiar la implementación de sistemas o métodos para la medición de la satisfacción del cliente en el área de captaciones.

**Al Jefe de Captaciones:**

2) Diseñará políticas y procedimientos para que en el área de captaciones se ejecute, al menos una vez al año, una encuesta que permita medir la satisfacción de los socios y/o clientes respecto del servicio brindado, lo cual permita mejorar los procesos desarrollados en esta área.

**Aprobación de aperturas de cuentas de ahorros sin la validación correspondiente de los documentos de soportes requeridos en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente.**

A través de la aplicación de una matriz para la verificación de documentación requerida para la apertura de cuentas de ahorro para persona natural o jurídica, de conformidad a los requisitos detallados en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente, se efectuó una revisión de un número de expedientes de aperturas de cuentas de ahorro en base a una muestra calculada por el equipo de auditoría (para el efecto se aplicó la fórmula estándar de población finita); observándose que en algunos expedientes para el caso de personas naturales no se contó con la copia del RUC, RISE o declaración del Impuesto a la Renta del año anterior; y para las personas jurídicas el Certificado de cumplimiento de obligaciones otorgado por el organismo de control.

En el mismo sentido se realizó consulta al Jefe de Captaciones al respecto de las novedades encontradas, indicando que para el caso de la apertura de cuentas de ahorro en persona natural no es necesario que se presente la copia del RUC, RISE o declaración del Impuesto a la Renta del año anterior, esto solo es exigible si tienen ingresos propios, requiriéndose los siguientes requisitos, mismos que se encuentran detallados en la página web de la cooperativa, verificables en el link:

<http://coop15abril.fin.ec/servicios.php?info=CuentaAhorro>

* Copia de cédula a color
* Copia de Certificado de votación
* Depósito inicial de $50.00
* Copia de planilla de servicio básico actualizada.

De acuerdo al análisis efectuado, la aprobación de cuentas de ahorro sin la validación de la documentación de soporte correspondiente se produce por la falta de controles a la ejecución de los procesos ejecutados por los Oficiales del área de captaciones, así como también a la desactualización del Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente, en tanto, de acuerdo a lo consultado al Jefe de Captaciones expedientes para el caso de personas naturales no es necesaria la presentación de la copia del RUC, RISE o declaración del Impuesto a la Renta del año anterior, lo cual es verificable desde la página web de la cooperativa. Así mismo desde el área de captaciones no se ha efectuado un análisis al respecto de la documentación necesaria para la apertura de cuentas para personas jurídicas, pues existe información que puede ser verificable desde los sitios webs de las entidades públicas de control que los emiten, empero, se solicitan al Cliente al momento de requerir la apertura de cuenta.

**Conclusiones:**

De conformidad a la verificación de los expedientes de aperturas de cuentas a través de muestra de auditoria obtenida del área de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril”, el equipo auditor concluye:

* El Oficial 1 y 3 en los periodos del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017 han inobservado lo dispuesto en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente en el apartado de Políticas numeral 1., 1.1. y 1.2; art. 79 del Reglamento Interno de Trabajo y art. 45 del Código de Trabajo Ecuatoriano, en tanto no se ejecutó el proceso de apertura de cuentas de ahorro en total apego a lo dispuesto en el manual de políticas y procedimientos.
* El Jefe de Captaciones actuante en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, inobservó lo dispuesto en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente en el apartado de las funciones y responsabilidades del Jefe de Captaciones; numeral 1., 1.1. y 1.2; art. 79 del Reglamento Interno de Trabajo y art. 45 del Código de Trabajo; en tanto no ha establecido políticas ni procedimientos de control suficientes para evitar la ocurrencia de errores en el subproceso de apertura de cuentas de ahorro, ni ha propendido a la actualización y revisión del Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente, ajustando a lo que más convenga al Cliente y beneficie a la institución.

**Recomendaciones:**

**Al Jefe de Captaciones:**

3) Implementará medidas de control en el área de captaciones, para que aleatoriamente se revisen los procedimientos efectuados por los Ofíciales, a fin de evitar la ocurrencia de errores.

4) Realizará un análisis de las políticas para apertura de cuentas de ahorro contenidas en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente, con la finalidad de identificar si existe la necesidad de reformarlo, ya sea para actualización o eliminación de requisitos innecesarios y que son solicitados al Cliente.

**A los Oficiales de Capitaciones:**

5) Ejecutarán los procedimientos del área en estricto apego de lo normado en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente, e informarán al Jefe de Captaciones en caso de existir alguna política que se considere esté entorpeciendo la correcta gestión del proceso, a fin de que sea analizado por el inmediato superior para la modificación y/o reestructuración de ser necesario.

**Inexistencia de planes de innovación y/o restructuración de procesos de los productos y servicios del área de captaciones con mayor relevancia para la cooperativa.**

De conformidad a los resultados de la ponderación del peso relativo de los productos y servicios del área de captaciones y su representatividad para la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril”, el equipo auditor procedió a efectuar una verificación documental de los planes de desarrollo del año 2017, determinándose que para el área de captaciones no se han diseñado planes que permitan efectuar un análisis gerencial para la toma de decisiones en relación a la reestructuración, innovación, eliminación y creación de productos y servicios canalizados a través de dicho proceso.

De acuerdo a lo comentado, se procedió a solicitar al jefe de captaciones y Gerente se informe las causas por las cuales no se habían establecido este tipo de planes, manifestando en ambos casos que la cooperativa se encuentra en un proceso de cambio constante y que si se realizan análisis de este tipo pero no documentados, y la aprobación de estos cambios depende del Consejo de Administración y Consejo General de Socios; ante lo cual queda en evidencia que al no constituirse en planes con una línea de tiempo u hoja de ruta medibles no se han ejecutado cambios sustanciales a los prendimientos ejecutados en el área de captaciones.

De conformidad a los resultados de auditoría, el incumplimiento en la elaboración de planes de innovación y/o restructuración de procesos de los productos y servicios del área de captaciones se produce debido a que en la cooperativa no se han implantado políticas que propendan a la innovación de los productos y servicios financieros ofertados, entre estos los canalizados o relacionados con el área de captaciones.

Así mismo desde el área de captaciones no se ha efectuado un análisis en relación a las mejoras que se pudieren efectuar a los procedimientos de los productos y servicios ofertados y canalizados a través de dicha área, con la finalidad de innovarlos, reestructurarlos, eliminarlos o crear otros nuevos que sean atractivos o brinden mayor accesibilidad al cliente, a fin de incrementar el porcentaje de captaciones nuevas, tanto de ahorros como a plazo fijo.

**Conclusiones:**

De acuerdo a los resultados de la aplicación de la verificación a los planes de innovación y/o restructuración de procesos de los productos y servicios del área de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril”, el equipo auditor concluye:

* El Gerente actuante en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017 ha incumplido con lo dispuesto en el art. 10.- Órganos de Administración del Reglamento Interno de Trabajo, dado que, no se ha solicitado al Jefe de Captaciones la presentación de planes o instrumentos que conlleven al análisis para la toma de decisiones en relación a la innovación, reestructuración, eliminación o creación de los productos y servicios ofertados por la cooperativa.
* El Jefe de Captaciones actuante en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, inobservó lo dispuesto en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente en el apartado de las funciones y responsabilidades del Jefe de Captaciones; art. 79 del Reglamento Interno de Trabajo y art. 45 del Código de Trabajo; en tanto no ha elaborado planes de innovación y/o restructuración de procesos de los productos y servicios del área de captaciones para ser entregados a la Gerencia.

**Recomendaciones:**

**Al Gerente General:**

6) Solicitará que hasta el primer mes de cada ejercicio fiscal se presenten los planes de mejora e innovación en base a lo dispuesto en el apartado de revisiones y/o actualizaciones del Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente.

**Al Jefe de Captaciones:**

7) Elaborará planes de innovación y/o restructuración de procesos de los productos y servicios del área de captaciones para presentación hasta el primer mes de cada ejercicio fiscal a la Gerencia de la cooperativa.

**No se han elaborado indicadores de gestión para el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo fijo en la cooperativa.**

Con la finalidad de realizar un seguimiento sobre el cumplimiento de las metas planteadas para el proceso de captaciones, se procedió a elaborar indicadores de gestión que permitan medir el cumplimiento en la ejecución de los procedimientos de depósitos a la vista, depósitos a plazo fijo y atención y satisfacción del cliente, para efecto de lo cual se estableció un total de seis indicadores. De lo manifestado se expone que no fue posible para el equipo auditor realizar la ejecución de los indicadores en tanto en el área de captaciones no se contó con metas establecidas; consultando al respecto al jefe de captaciones quien indicó que los indicadores de gestión existentes son los establecidos por el banco, los cuales analizados apuntan en mayor proporción a medir a través de ratios financieros la rentabilidad, el capital y otros aspectos de índole financiero, careciendo el área de captaciones de la cooperativa de indicadores que evalúen de manera mensual el cumplimiento de las metas propuestas.

Según la evaluación efectuada por el equipo auditor y el análisis de la información constante en el área de captaciones, se pudo determinar que la falta de implementación de metas e indicadores de gestión para el proceso de captación de depósitos a la vista y a plazo fijo, así como también para la medición de la atención y satisfacción del cliente, se originan toda vez que desde la Jefatura de Captaciones no se han implementado políticas y procedimientos tendientes a efectuar una evaluación mensual pormenorizada del área, fundamentalmente en la medición de los resultados alcanzados que permita la toma de decisiones a la Gerencia.

**Conclusiones:**

De acuerdo a los resultados de la elaboración y establecimiento de indicadores de gestión para el área de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril”, el equipo auditor concluye:

* El Jefe de Captaciones actuante en el periodo del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017 ha incumplido con lo dispuesto en el en el Manual de Políticas y Procedimientos de Servicio al Cliente en el apartado de las funciones y responsabilidades del Jefe de Captaciones; Políticas y Procedimientos numeral 12 Informes mensuales; art. 79 del Reglamento Interno de Trabajo y art. 45 del Código de Trabajo Ecuatoriano; en tanto no se estableció indicadores de gestión para la evaluación de los resultados obtenidos en el área.

**Recomendaciones:**

**Al Jefe de Captaciones:**

8) Elaborará e implementará indicadores de gestión que permitan medir el cumplimiento de estándares en los procedimientos de depósitos a la vista, depósitos a plazo fijo, atención y satisfacción del cliente, para presentación mensual a la Gerencia de la cooperativa.

# **CAPÍTULO V**

# **PROPUESTA**

# **Título de la propuesta.**

Diseño de un manual para la automatización de productos y servicios del área de captaciones y servicio al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Cía. Ltda.

# **Autoras de la propuesta.**

* Macías Zambrano Wendy Alejandra.
* Montanero Ormeño Vicky Michelle.

# **Empresa auspiciante.**

Cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Cía. Ltda.

# **Datos informativos de la propuesta.**

* **País:** Ecuador
* **Provincia:** Manabí
* **Cantón:** Portoviejo
* **Campo:** Auditoría de Gestión
* **Área:** Captaciones
* **Aspecto:** Innovación de los productos y servicios de la cooperativa.

# **Fecha de presentación.**

Revisada y aprobada la propuesta por parte de la carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, esta será presentada mediante oficio a la Econ. Mirian Vera Zambrano, Gerente General de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Cía. Ltda., a fin de que lo conozcan y den paso a su validación y puesta en marcha, teniendo como fecha prevista para la implementación el 01 de septiembre de 2018.

# **Fecha de culminación.**

Una vez implementada la propuesta *“Diseño de un manual para la automatización de productos y servicios del área de captaciones y servicio al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Cía. Ltda.”*, por la empresa auspiciante, se tiene previsto que la misma concluya en un tiempo máximo de dos meses, teniendo como fecha tentativa de culminación al 30 de noviembre de 2018, fecha a partir de la cual se deberá contar el crédito PRODU15 totalmente automatizado.

# **Beneficiarios.**

# **Beneficiarios Directos.**

* Gerente General de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril.
* Jefe de captaciones de la cooperativa.
* Autoras del trabajo de titulación.

# **Beneficiarios Indirectos.**

* Socios de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril.

# **Objetivos de la propuesta.**

# **Objetivo General.**

* Diseñar un manual para la automatización de productos y servicios del área de captaciones y servicio al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Cía. Ltda.

# **Objetivos Específicos.**

* Seleccionar un producto o servicio del área de captaciones y servicio al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril.
* Mejorar la eficiencia e innovación del producto o servicio del área de captaciones y servicio al cliente a través de la automatización del mismo.
* Incrementar los índices de la cooperativa a través de la implementación de una propuesta de innovación de los productos y servicios ofertados.

# **Costo de la propuesta.**

El costo de la presente propuesta es el que se detalla a continuación:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DETALLE** | **CANTIDAD** | **COSTO UNITARIO** | **COSTO TOTAL** |
| Diseño de propuesta | 1 | 500.00 | 500.00 |
| Gastos varios e imprevistos | 1 | 100.00 | 100.00 |
| Impresión y presentación | 1 | 105.00 | 105.00 |
| **TOTAL** | | | **705.00** |

# **Impacto e importancia de la propuesta.**

Una vez implementada la propuesta se espera que esta tenga un impacto directo en la imagen corporativa de la cooperativa, pues se entrará en la era de innovación digital de los servicios financieros, ubicándose a la par de otras instituciones financieras del país; así como también la mejora en los niveles de eficiencia y eficacia en los productos y servicios ofertados al automatizar uno de los productos de mayor rotación en la cooperativa, mejorando la accesibilidad al producto.

# **Metas de la propuesta.**

* Optimizar un producto o servicio del área de captaciones y servicio al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Cía. Ltda., como plan piloto para la automatización de otros productos y servicios del área.
* Incrementar los resultados obtenidos en los indicadores de eficiencia y eficacia de los productos y servicios ofertados por la cooperativa, a través de la innovación de estos.
* Proporcionar un producto o servicio totalmente automatizado que posibilite al socio acceder al mismo sin la necesidad de acudir a las instalaciones de la cooperativa.

# **Descripción de la propuesta**

La falta de innovación y mejora en los productos y servicios financieros ofertados por la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril en el área de captaciones y servicio al cliente, ha generado el propósito de elaborar la presente propuesta, misma que ha partido de la selección de uno de los productos más representativos del área de captaciones como lo es el crédito PRODU15, por lo cual la presente propuesta se centra en la automatización de este producto, y se encuentra desarrollada de conformidad a la siguiente estructura:

* Breve introducción descriptiva del proceso de automatización del crédito PRODU15 de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril.
* Explicación justificativa y alcance que tendrá la propuesta de automatización.
* Manual para la implementación de la automatización del crédito PRODU15 de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril cía. Ltda.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Resultado de imagen para cooperativa 15 de abril**  **AUTOMATIZACIÓN DEL PRODUCTO DEL AREA DE CAPTACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE “PRODU15” DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “15 DE ABRIL” CÍA. LTDA.**  **Descripción del proceso de automatización del crédito PRODU15 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de abril” Cía. Ltda.**  De acuerdo a la metodología BPM (Business Process Management) conocida mundialmente como la gestión o administración por procesos de negocios, la cual presenta como objetivo principal mejorar el desempeño institucional a través de la gestión de procesos que permitan mejorar los índices de eficiencia y eficacia en las empresas, la automatización del crédito PRODU15 de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril, se adapta y alinea a este concepto, pues hace referencia al cambio operacional de un producto de la cooperativa, pasando de una operación funcional a una operación de proceso crediticio automatizado; es así que el BPM presenta una propuesta de valor agregado para la cooperativa 15 de abril, en tanto sus fines (automatización, agilidad, flexibilidad, visibilidad, colaboración y gobierno) se encuentran enfocados en la estructura organizativa de la institución financiera, la política de calidad de la cooperativa y en los cambios delimitados en la imagen corporativa, tendiendo la cooperativa a convertirse en la institución financiera del Ecuador a la vanguardia de los cambios tecnológicos.  **Justificación de la automatización del crédito PRODU15 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de abril” Cía. Ltda.**  La razón por la cual es necesaria la “Automatización del crédito PRODU15 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de abril”, radica en la naturaleza misma del producto, toda vez que se dirige de manera exclusiva a los socios de la cooperativa, lo que se convierte en la garantía del crédito que otorgada la institución financiera; y, dada la importancia que representa para la economía local y nacional el inyectar circulante al mercado, y la responsabilidad que tiene la cooperativa en ello, por ser parte del sector de la economía popular y solidaria, mejorar la accesibilidad a través de la sistematización de este producto se constituye en un gran beneficio para los socios, brindando un aporte al mejoramiento de la calidad de los servicios de la cooperativa, lo cual justifica que esta propuesta se constituya en un trabajo de titulación, pues aportará con beneficios para la institución auspiciante así como para los socios de la misma.  De este modo, con la automatización del crédito PRODU15 se propende a la accesibilidad de este producto ofertado por la cooperativa, logrando con ello brindar comodidad al socio, en tanto se reducen los tiempos e innecesarios papeleos burocráticos, se facilita el acceso desde cualquier ordenador, logrando con ello satisfacer las necesidades de los socios desde su hogar o lugar de trabajo.  **Resultado de imagen para cooperativa 15 de abril**  **MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA AUTOMATIZACIÓN DEL CRÉDITO PRODU15 DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA. LTDA.**  **1.- NORMATIVA:**   * Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad * LOEPS - Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento de aplicación. * Reglamento Interno de Trabajo * Código de Ética y Conducta * Código Orgánico Monetario y Financiero * Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria – Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero – Libro Uno, Título X – De la Gestión y Administración de Riesgos, Capítulo V – De la Gestión del Riesgo Operativo. * Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria – Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero – Libro Uno, Título XIII – Del Control Interno, Capítulo IV – Normas para las Instituciones del Sistema Financiero sobre Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos. * Manual de Procesos de atención al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Cía. Ltda.   **2.- INDICADORES:**  **Cumplimiento del presupuesto anual:**    **3.- CARACTERÍSTICAS:**   |  |  | | --- | --- | | **Grupo Producto:** | 1 Normal-Vivienda-Vehículos-Pyme | | **Destino del Crédito:** | Consumo y Comercial | | **Monto de financiamiento:** | ü    Monto mínimo = Estará en función de lo indicado en el Manual de Políticas de Crédito y en las Excepciones que llegare a aprobar el nivel respectivo. | | Monto máximo = Se lo debe medir por riesgo acumulado y no puede exceder a lo señalado en el Manual de Políticas de Crédito. | | **Plazo de financiamiento:** | Máximo 48 meses (1440 días). | | **Frecuencia de Pago:** | Mensual. | | **Tasa de Interés:** | Tasa base fija por el plazo de la operación | | **Tipo de Tasa:** | Fija | | **Gracia Capital:** | No | | **Gracia Interés:** | No | | **Seguros:** | Seguro de desgravamen |     **4.- DETALLES DE LA AUTOMATIZACIÓN DEL CRÉDITO PRODU15:**  Para la implementación de la propuesta en base al modelo BMP, se ha adaptado la funcionalidad de concesión del crédito PRODU15 al entorno digital de la página web de la cooperativa, para efecto de lo cual se ha delimitado la siguiente estructura:   * **Método de autenticación:** Usuario y clave del socio (usuario número de socio / clave por primera vez número de cédula, posterior a lo cual debe ser modificada). * **Dirigido a:** Socios de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril que se encuentren bajo relación de dependencia. * **Facilidad:** LCA (Línea de Crédito Automática) * **Destino del Crédito:** Consumo * **Monto de financiamiento:** Mínimo: USD. 1,000.00 – Máximo: Hasta 10,000.00 * **Plazo de financiamiento:** De 12 a 48 meses * **Tasas de interés:** 14.9% * **Frecuencia de Pago:** Mensual. * **Seguros:** Seguro de desgravamen se cubre desde los 65 años hasta los 74 años de edad. No exigible para clientes que mantengan buen buro e historial crediticio de inversiones. * **Procesos automáticos:** Para creación de operaciones con estado de desembolsado y acreditación a través Bizbank. (Automático) * **Tiempo de acreditación:** Hasta cuarenta y ocho (48) horas de realizada la solicitud, pero si la solicitud la realizó después de las 18:00 se acreditará al día siguiente hábil. * **Políticas/Restricciones:** Precalificación inicial, después que el socio se autentica con usuario y clave en la web.   **5.- RESTRICCIONES:**   |  |  | | --- | --- | | **Restricciones** | **Descripción** | | Vinculado | No debe ser un socio registrado como vinculado | | Insolventes | No deberá ser un socio declarado como insolvente | | Intervenido/ Interdicto | Si el socio se encuentra registrado en listas de UDC como “Es intervenido”. | | Valores castigados | Si este campo viene con un monto mayor a 0. (ESTA INFORMACIÓN SE OBTENDRÁ DE LA TRAMA LARGA DEL BURO DE CRÉDITO) | | Valores en demanda judicial | Si tiene un monto mayor a cero, NO cumple la política. | | Socio inhabilitado | Si el solicitante se encuentra como cliente inhabilitado por la SBS. | | Peritos | Si el solicitante se encuentra como perito activo de la cooperativa. | | Edad | Hasta los 74 años de edad; en el caso de que el socio exceda del límite de 74 años y desee adquirir el crédito solo se otorgará la concesión del mismo bajo la autorización de orden superior. | |  | | Seguro de desgravamen | Se cubre desde los 65 años hasta los 74 años de edad. No exigible para socios que mantengan buen buro e historial crediticio de inversiones. | | Socio inhabilitado por la CONSEP | Si la identificación del aspirante se encuentra registrada en listas de CONSEP no cumple con la política. | | Socio registra calificación diferente a "A" | Socio registra como calificación diferente a “A” (Peor calificación entre la información interna y la información de la central de riesgo) | | **Calificación central de riesgo:** Si el solicitante en el campo del buró “Calificación más baja mes 1 a 12” tiene calificación diferente de “A”. | | Lista de control interno | Si el aspirante se encuentra en base de listas de control. | | Actualización de datos | El socio no deber tener más de 6 meses sin actualizar datos, no considerando como actualización de datos los procesos masiva que realiza el área de administración de datos. | | Validación de campos requeridos por el scoring | Socio debe tener la data requerida para correr el scoring, caso contrario mostrará mensaje de error, indicando el detalle de los campos que necesita actualizar. | | |   **6.- CALIFICACIÓN DEL SOCIO:**   * **Proceso de evaluación web:** Con la información financiera registrada por el socio se evaluará:   + Scoring de Consumo.   + Verificación de cumplimiento de límite de patrimonio.   + Porcentaje de gastos. * **Consulta de operaciones:** Opciones de colocaciones utilizadas actualmente.   **7.- FLUJO PARA LA PRECALIFICACIÓN Y OBTENCIÓN DEL CRÉDITO:**  **Paso 1: Precalificación en el sitio web de la cooperativa**   * El socio ingresa al sitio web de la cooperativa a través del link: * Selecciona la opción CREDITO – PRODU15, se mostrará una pantalla donde el socio deberá ingresar su usuario que es el número de socio y su contraseña que por primera ocasión será el número de cédula, posterior a lo cual obligatoriamente se deberá cambiar de contraseña. * Se muestra un mensaje en donde se exponen las condiciones y características del crédito, a fin de que el socio conozca las ventajas del crédito solicitado. * Una vez cerrado el cuadro informativo, se muestra la pantalla principal en la cual se identifica el número de trámite de crédito, en donde el socio deberá validar la información personal que consta en la base de datos de la cooperativa y de existir un cambio modificar estos datos, así como también ingresar datos adicionales como e-mail y teléfono móvil de referencia, estado civil (en casa de estar casado o en unión libre se deberá ingresar los datos personales del conyugue o conviviente). * Una vez validado los datos personales se solicitará el ingreso de los datos laborales del socio solicitante, en los que se deberá ingresar la situación laboral, tipo de empresa, nombre de la empresa, actividad de la empresa, teléfono del trabajo, fecha de ingreso al trabajo. * Cargada la información laboral se despliega una pantalla solicitando la información de activos y pasivos del socio, en cuanto activos la información requerida corresponde a caja, bancos, inversiones, bienes muebles, bienes inmuebles, y otros activos; la información de pasivos corresponde a obligaciones financieras y otras cuentas por pagar. La información es validada conforme los datos del buró crediticio del socio. * La siguiente pantalla solicita al socio la información de ingresos y egresos, misma que deberá ser completada para dar continuidad al proceso de validación y solicitud de crédito, los datos requeridos son: ingreso mensual, sueldo y honorarios del solicitante, sueldo y honorarios del conyugue o conviviente, otros ingresos; en referencia a los gastos se deberán ingresar los gastos mensuales de alimentación, arriendo, servicios básicos, obligaciones financieras y otros gastos. * Una vez completada las pantallas anteriores el sistema realiza un análisis de la capacidad crediticia del socio y muestra el resumen de precalificación, misma que de ser positiva le permite avanzar al cliente con la solicitud de crédito.   **Paso 2: Solicitud de crédito PRODU15:**   * En la primera pantalla de crédito el socio deberá ingresar el monto solicitado (depende de la capacidad crediticia del socio, y, por default el sistema muestra el monto y plazo máximo del crédito al cual el cliente puede acceder), escoge el tipo de amortización (alemana o francesa), selecciona el destino del crédito, tipo de garantía (personal o hipotecaria). * La siguiente pantalla solicita la información del garante (aquí el socio deberá ingresar los campos de información personal del garante, datos de situación laboral, datos del conyugue o conviviente del garante, activos y pasivos del garante e ingresos y gastos del garante. * Completada la información del garante el sistema solicitará al socio el detalle de la garantía (personal o hipotecaria) para lo cual de acuerdo al caso ingresará la información de terrenos, casas, vehículos, y otros bienes y/o propiedades que posea. * Finalmente, el sistema mostrará una pantalla con el resumen del crédito, generando la respectiva tabla de amortización (la cual puede ser exportada y/o impresa). * Al dar clic en finalizar crédito se muestra el comprobante de solicitud de crédito con los datos principales del crédito y en 48 horas máximo el monto del crédito aprobado refleja en la cuenta del socio. |

# **Referencias**

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador.* Montecristi, Ecuador: Registro Oficial 449.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.* Quito, Ecuador: Registro Oficial 444.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero.* Quito, Ecuador: Registro Oficial 332. Obtenido de http://base.socioeco.org/docs/\_bitstream\_25000\_1303\_1\_tuce-0005-186.pdf

Banco Central de Chile. (2008). *Colocaciones.* Obtenido de Definición y Cobertura: https://si3.bcentral.cl/estadisticas/Principal1/Metodologias/EMF/CDC/Colocaciones\_sistema\_financiero.pdf

Banco de España. (2010). *Finanzas para todos*. Obtenido de Depósitos a plazo: http://www.finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosahorro/depositosaplazo.html

Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente.* Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos S.A.

Caicedo, K. (Abril de 2011). Mercado de microfinanzas en el Ecuador. *Plan Estratégico de La Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Manantial De Oro Ltda.”*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.

Caicedo, K. (Abril de 2011). Principales productos y servicios. *Plan Estratégico de la cooperativa de ahorro y crédito "Manantial de Oro Ltda"*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja. Obtenido de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2400/1/330X1312.pdf

Centro Hospitalario de Alta Resolución de Andalucía. (2006). *Temario Específico: Técnico Especialista en Radiología.* Andalucía, España: MAD.

Contraloría General del Estado. (02 de Diciembre de 2011). Guía Metodológica para auditoría de gestión. *Acuerdo 047-CG-2011*. Quito, Pichincha, Ecuador: Dirección de Investigación Técnica, Normativa y Desarrollo Administrativo.

Contraloría General del Estado. (02 de Diciembre de 2011). Guía Metodológica para Auditoría de Gestión. *Acuerdo 047-CG-2011*. Quito, Pichincha, Ecuador: Dirección de Investigación Técnica, Normativa y Desarrollo Administrativo.

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. (s.f.). *Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.* Recuperado el 30 de Marzo de 2018, de http://coop15abril.fin.ec/

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril. (s.f.). *La institución*. Obtenido de Reseña Histórica: http://coop15abril.fin.ec/

Cooperativas de las Américas. (30 de Julio de 2014). *Nuevo informe estadístico mundial sobre las cooperativas de ahorro y crédito*. Recuperado el 12 de Mayo de 2018, de https://www.aciamericas.coop/Nuevo-informe-estadistico-mundial

COOPROGRESO. (s.f.). *Productos y Servicios*. Obtenido de Certificados de Aportación: http://www.cooprogreso.fin.ec/productos-y-servicios/cuentas-de-ahorro/cuenta-de-certificado-de-aportacion/

Cuellar, G. (09 de Septiembre de 2009). *Concepto Universal de Auditoría.* Obtenido de ftp://ftp.unicauca.edu.co/cuentas/.cuentasbajadas29092009/gcuellar.back/docs/teoria.pdf

De Armas, R. (2008). *Auditoría de Gestión, conceptos y métodos.* La Habana, Cuba: Felix Varela.

Departamento de cooperativas de Chile. (2016). *Definición y tipos de cooperativas*. Obtenido de http://www.decoop.cl/Inicio/FomentoCooperativo/CursosenL%C3%ADnea/DEFINICI%C3%93NYTIPODECOOPERATIVAS/tabid/128/Default.aspx

Economía Simple. (2016). *Definición de Captación*. Obtenido de https://www.economiasimple.net/glosario/captacion

Estrada, M. (02 de Enero de 2016). *Enciclopedia Jurídica Online*. Obtenido de Cartera Vencida en México: http://mexico.leyderecho.org/cartera-vencida/

Federación de cooperativas agro-alimentarias de Euskadi. (2017). *La definición de una cooperativa*. Obtenido de https://euskadi.coop/la-definicion-de-una-cooperativa/

Guerreo, R., & Moreno, J. (s.f.). *Metodología para calificación de cartera recibida por el Banco Central del Ecuador.* Obtenido de https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuadernos/Cuad118.pdf

Heredia, S. (Octubre de 2014). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: El nuevo marco jurídico y su rol económico y social. *Impacto del nuevo marco jurídico institucional en las cooperativas de ahorro y crédito*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Largo, M. (20 de Junio de 2015). *Contabilidad Bancaria y de Seguros*. Obtenido de Cartera de Crédito: http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3\_47.html

Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría.* Bilbao, España: Ediciones DEUSTO.

Marín, S., & Martínez, F. (2003). *Contabilidad bancaria: financiera, de gestión y auditoría.* Barcelona, España: Ediciones Pirámide.

Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. (25 de Septiembre de 2003). Ley General de Cooperativas. *Título I: De la naturaleza de las cooperativas*. Chile: Congreso Nacional de Chile.

Montesinos, V. (1992). *La Auditoría en España.* Valencia, España: Universidad de Valencia.

Mora, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión.* Madrid, España: Editorial del Economista.

Oficina Internacional del Trabajo. (s.f.). *¿Qué son y cómo se construyen los indicadores en la evaluación de impacto?* Obtenido de Guía para la evaluación de impacto: http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores

Programa de Servicios Financieros. (2004). Experiencias y desafíos en microfinanzas y desarrollo rural. Quito: Fraga Cía. Ltda. Obtenido de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2400/1/330X1312.pdf

Puppio, V. (16 de Abril de 2016). *Enciclopedia Jurídica Online*. Obtenido de Cartera Vigente: http://diccionario.leyderecho.org/cartera-vigente/

Redondo, R., Llopart, X., & Duran, D. (1996). *Auditoría de gestión.* Recuperado el 06 de Mayo de 2018, de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf

Redondo, R., Llopart, X., & Duran, D. (1996). *Auditoría de Gestión.* Barcelona: Universidad de Barcelona.

Sistema Financiero Español. (04 de Enero de 2013). *Las Cajas de Ahorro: Clasificación y Actualidad.* Obtenido de https://www.google.com.ec/search?q=que+son+las+cajas+de+ahorro+y+cuales+son+sus+objetivos&sa=X&ved=0ahUKEwjf0Jmjr7raAhXOo1kKHVTfAUAQ1QII6gEoAQ&biw=1708&bih=818

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 12 de Mayo de 2018, de Ecuador tiene un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito: http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (s.f.). *Conoce que es la economía popular y solidaria (EPS)*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/noticia?conoce-la-eps

Universidad Nacional de Santa. (31 de Octubre de 2010). *Control Interno.* Recuperado el 10 de mayo de 2018, de www.economicas.unsa.edu.ar/web/.../control-unsa-sistema-de-control-interno.pdf

Vilcarromero, R. (2013). *EUMED.NET*. Obtenido de La Gestión en la producción: http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html

Williams, L. (1989). *Auditoría Administrativa, Evaluación de los Métodos y Eficiencia administrativa.* México: Ediciones Diana.

www.economía48.com. (2009). *La Gran Enciclopedia de Economía*. Obtenido de Crédito: http://www.economia48.com/spa/d/credito/credito.htm

# **Apéndices.**

Apéndice A: Árbol del problema.

**EFECTOS**

Apéndice B: Árbol de objetivos.

Procesos y subprocesos de captación de depósitos pueden no ser ejecutados de manera idónea, conllevando a problemas operativos y/o administrativos dentro de la institución.

Desconocimiento del personal en la gestión del proceso de captación de depósitos de ahorro y plazo.

Incumplimiento en la aplicación de políticas, protocolos y apego a las leyes y normativa vigente.

Desconocimiento de políticas y procedimientos del área de captación de depósitos de ahorro y plazo.

Limitaciones al mejoramiento continuo del proceso de captación de depósitos de ahorro y plazo.

**CAUSAS**

Proceso de captación de depósitos no ofrece nuevos atractivos para los clientes.

Limitada capacidad para resolver problemas cotidianos.

Sanciones por parte de la alta gerencia y organismos de control.

Personal no está en capacidad de utilizar las herramientas con las que dispone para efectuar el trabajo dentro del proceso.

**FINES**

Realizar una auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, para evaluar la asertividad en la ejecución de los procesos y subprocesos ejecutados.

Proponer mejoras a la gestión del proceso de captación de depósitos de ahorro y plazo, que permitan optimizarlos y propender al crecimiento institucional.

Evaluar el proceso de captación de depósitos de ahorro y plazo, identificando las principales políticas y procedimientos, así como el cumplimiento de los productos determinados.

Determinar el cumplimiento de las políticas, protocolos y apego a las leyes y normativas vigentes para el efecto en el proceso de captación de depósitos de ahorro y plazo, incluyendo el análisis de cada uno de los procesos y subprocesos.

Identificar si existe una correcta gestión en el proceso de captación de depósitos de ahorro y plazo, incluyendo cada uno de los procesos y subprocesos, de acuerdo al análisis de los resultados alcanzados

**MEDIOS**

Contar con un proceso de captación de depósitos de ahorro y plazo que ofrece nuevos atractivos para los clientes.

Alcanzar una desarrollada capacidad del personal para resolver problemas cotidianos.

Evitar sanciones por parte de la alta gerencia y organismos de control.

Contar con personal con la capacidad de utilizar las herramientas con las que dispone para efectuar el trabajo dentro del proceso.



**Apéndice C:** Encuesta.

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL ÁREA DE CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “15 DE ABRIL” CÍA. LTDA.**

**Tema:** Auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**Objetivo general:** Realizar una auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, para evaluar la asertividad en la ejecución de los procesos y subprocesos ejecutados.

1. ¿Conoce usted si la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril, cuenta con un manual de procesos aplicado al área de captaciones?

SI

NO

1. ¿De ser positiva la respuesta anterior, está en su conocimiento lo contemplado en los procedimientos y protocolos establecidos para el área de captaciones?

SI

NO

1. ¿Al realizar las actividades de su puesto, de tener dudas en algún procedimiento, solventa las mismas acudiendo a?

NO CONSULTA JEFE INMEDIATO

PROTOCOLOS DEL AREA OTROS \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ¿Considera usted que el modelo de proceso para apertura de depósitos a plazo brinda las mejores condiciones para el cliente?

SI

NO

1. ¿El número de cancelaciones de depósitos a plazo supera el número de nuevas captaciones?

SI

NO

1. ¿Considera usted que el modelo de proceso para renovación de depósitos a plazo brinda las mejores condiciones para el cliente?

SI

NO

1. ¿Ha tenido dificultades para cumplir con la meta de captaciones fijadas según cada periodo?

SI

NO

1. ¿En alguna ocasión ha tenido la necesidad de modificar y/o alterar alguno de los procedimientos del área de captaciones con la finalidad de lograr las metas planteadas?

SI

NO

1. ¿Las metas establecidas por la gerencia en relación a los productos de su puesto de trabajo se cumplen?

SIEMPRE EN OCASIONES

NUNCA LA MAYORÍA DE VECES

1. ¿En alguna ocasión ha sido amonestado por incumplir los procedimientos y protocolos definidos en el Reglamento Interno de Trabajo y/o manual de procedimientos de captaciones?

SI

NO



**Apéndice D:** Entrevista.

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CAPTACIONES Y SERVICIOS AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “15 DE ABRIL” CÍA. LTDA.**

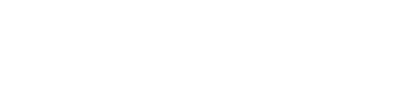
**Tema:** Auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

**Objetivo general:** Realizar una auditoría de gestión al proceso de captación de depósitos de ahorro y plazo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril del cantón Portoviejo, periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, para evaluar la asertividad en la ejecución de los procesos y subprocesos ejecutados.

1. ¿Las políticas y procedimientos del área de captaciones son debidamente socializadas al personal que labora en esta?
2. ¿De qué manera se fijan las metas del área de captaciones?
3. ¿Cómo se efectúa la evaluación de las metas del área?
4. De existir problemas en el cumplimiento de las metas, ¿cuáles son las medidas que como Jefe de área adopta para mejorar los índices?
5. ¿De qué manera se ejecuta la revisión en cuanto al cumplimiento de los procedimientos del área?
6. De detectarse incumplimientos en la ejecución de los procedimientos, ¿se aplican las sanciones correspondientes?
7. ¿Considera usted que pueden mejorarse los procedimientos establecidos en el área de captaciones?
8. ¿Cuáles serían posibles opciones propuestas por usted para mejorar el proceso de captación de depósitos de ahorro y a plazo?

**Apéndice E:** Anexo a papeles de trabajo.

|  |  |
| --- | --- |
| *COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL CÍA LTDA.*  *AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS DE AHORRO Y A PLAZO*  *PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2017* | PT: A1-1  Ø |
| REPORTE DE OBSERVACIÓN DE SISTEMAS DE CALIFICACIÓN EN EL ÁREA DE CAPTACIONES | |
| Resumen de resultados: Se realizó una inspección en los cubículos del personal del área de captaciones, observando que en estos no se encuentran instalados dispositivos de medición y/o calificación de la atención brindada a los socios y clientes de la cooperativa, así mismo se les consultó a los siete empleados del área de captaciones sobre lo cual indicaron no tener habilitado este tipo de dispositivos en el área.  En relación a las encuetas físicas, telefónicas o por medios electrónicos, se realizó una revisión en los expedientes del área de captaciones no encontrando evidencia documental al respecto, para efecto de lo cual se entrevistó al Jefe de Captaciones quien manifestó que no se han efectuado encuestas de este tipo en los últimos años, puesto que no ha sido considerado un rubro en el presupuesto para el efecto, esperando que para el 2019 pueda ser incluido. | |
| Elaborado por: VMMO  Revisado por: WAMZ  Fecha: 07-06-2018 | |



REPUBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO DE PUBLICACION (EN USD DOLARES)

ENTIDAD: COOPERATIVA 15 DE ABRIL LTDA. CODIGO DE LA ENTIDAD: 1120

OFICINA EN : PORTOVIEJO AÑO: 2017 MES: MAYO DIA:31

CODIGO DESCRIPCION TOTAL CODIGO DESCRIPCION TOTAL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **11** | **ACTIVO**  **FONDOS DISPONIBLES** | **8.397.318,32** |
| 1101 Caja 425.747,52 | | |
| 1103 | Bancos y Otras Inst.Financieras | 7.959.611,61 |
| 1105 | Remesas en tránsito | 11.959,19 |
| **12** | **OPERACIONES INTERBANCARIAS** | **0,00** |
| **13** | **INVERSIONES** | **9.690.887,28** |
| 1301 | A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado y sector financiero p | 0,00 |
| 1302 | A valor razonable con cambios en el estado de resultados del Estado O de entidades del sector público | 0,00 |
| 1303 | Disponibles para la venta de entidades del sector privado y sector financ.popular y solidario | 9.690.887,28 |
| 1304 | Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público | 0,00 |
| 1305 | Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario | 0,00 |
| 1306 | Mantenidas hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector | 0,00 |
| 1307 | De disponibilidad restringida | 0,00 |
| 1399 | (Provisión para inversiones) | 0,00 |
| **14** | **CARTERA DE CREDITOS** | **51.333.145,32** |
| 1401 | Cartera de créditos comercial prioritario por vencer | 4.085.647,56 |
| 1402 | Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer | 13.187.046,87 |
| 1403 | Cartera de créditos inmobiliarios por vencer | 6.917.613,21 |
| 1404 | Cartera de microcrédito por vencer | 14.577.268,99 |
| 1405 | Cartera de crédito productivo por vencer | 0,00 |
| 1407 | Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer | 4.299.878,86 |
| 1409 | Cartera de créditos comercial prioritario refinanciada por vencer | 628.834,68 |
| 1410 | Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer | 59.691,73 |
| 1411 | Cartera de créditos inmobiliarios refinanciada por vencer | 40.470,71 |
| 1412 | Cartera de microcrédito refinanciada por vencer | 27.208,45 |
| 1417 | Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada por vencer | 2.527.889,38 |
| 1418 | Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer | 170.312,04 |
| 1419 | Cartera de crédito inmobiliario reestructurada por vencer | 323.026,45 |
| 1420 | Cartera de microcrédito reestructurada por vencer | 329.036,08 |
| 1425 | Cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses | 710.279,19 |
| 1426 | Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses | 598.419,93 |
| 1427 | Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses | 1.358.905,72 |
| 1428 | Cartera de microcrédito que no devenga intereses | 1.101.812,25 |
| 1433 | Cartera de créditos comercial prioritario refinanciada que no devenga intereses | 79.678,06 |
| 1434 | Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada que no | 95,56 |
| 1436 | Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses | 6.720,13 |
| 1441 | Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada que no devenga intereses | 488.453,88 |
| 1442 | Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada que no | 39.065,87 |
| 1443 | Cartera de crédito inmobiliario reestructurada que no devenga | 7.942,53 |
| 1444 | Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses | 21.497,47 |
| 1449 | Cartera de créditos comercial prioritario vencida | 2.614.053,73 |
| 1450 | Cartera de créditos de consumo prioritario vencida | 766.729,42 |
| 1451 | Cartera de crédito inmobiliario vencida | 500.842,42 |
| 1452 | Cartera de microcrédito vencida | 1.013.791,79 |
| 1457 | Cartera de créditos comercial prioritario refinanciada vencida | 52.693,89 |
| 1458 | Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada vencida | 3.645,44 |
| 1459 | Cartera de crédito inmobiliario refinanciada vencida | 1,00 |
| 1460 | Cartera de microcrédito refinanciada vencida | 5.830,06 |
| 1465 | Cartera de créditos comercial prioritario reestructurada vencida | 36.321,22 |
| 1466 | Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada vencida | 2.693,14 |
| 1467 | Cartera de crédito inmobiliario reestructurada vencida | 385,69 |
| 1468 | Cartera de microcrédito reestructurada vencida | 738,35 |
| 1499 | (Provisiones para créditos incobrables) | -5.251.376,43 |
| **15** | **DEUDORES POR ACEPTACIONES** | **0,00** |
| **16** | **CUENTAS POR COBRAR** | **1.414.872,52** |
| **17** | **BIENES REAL., ADJ.POR PAGO,DE ARREND.MERCANTIL Y NO UTILIZ.POR LA INST.** | **835.550,20** |
| **18** | **PROPIEDADES Y EQUIPO** | **4.583.623,10** |
| **19** | **OTROS ACTIVOS** | **995.473,38** |
| 1901 | Inversiones en acciones y participaciones | 148.354,02 |
| 1902....1990 | Otras cuentas de "otros activos" | 852.021,20 |
| 1999 | (Provisión para otros activos irrecuperables) | -4.901,84 |
| **1** | **TOTAL DE ACTIVOS** | **77.250.870,12** |
| **4** | **GASTOS** | **0,00** |
|  | **TOTAL GENERAL DE ACTIVOS Y GASTOS** | **77.250.870,12** |
| **64** | **ACREEDORAS** | **0,00** |
| 6401 | Avales | 0,00 |
| 6402 | Fianzas y Garantías | 0,00 |
| 6403 | Cartas de Créditos | 0,00 |
| 6404 | Créditos Aprobados no desembolsados | 0,00 |
| 6405 | Compromisos futuros | 0,00 |
| 6406 | Títulos y documentos emitidos por mercaderías recibidas | 0,00 |
| 6407 | Compras a futuro en moneda nacional | 0,00 |
| 6408 | Ventas a futuro en moneda extranjera | 0,00 |
| 6409 | Obligaciones en opciones | 0,00 |
| 6410 | Obligaciones por operaciones swap | 0,00 |
| 6411 | Otras operaciones a futuro | 0,00 |
| 6490 | Otras cuentas de contingentes acreedoras | 0,00 |
| **6** | **TOTAL CUENTAS CONTINGENTES** | **0,00** |
| **7** | **TOTAL CUENTAS DE ORDEN** | **606.125.067,87** |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **21** | **OBLIGACIONES CON EL PUBLICO** | **62.049.337,65** |
| 2101 | Depósitos a la vista | 33.241.552,95 |
| 2103 | Depósitos a plazo | 28.445.100,35 |
| 210305 | De 1 a 30 días | 4.827.285,19 |
| 210310 | De 31 a 90 días | 7.495.625,86 |
| 210315 | De 91 a 180 días | 6.705.020,78 |
| 210320 | De 181 a 360 días | 8.467.944,50 |
| 210325 | De más de 361 días | 949.224,02 |
| 210330 | Depósitos por confirmar | 0,00 |
| 2105 | Depósitos Restringidos | 362.684,35 |
| **25** | **CUENTAS POR PAGAR** | **2.066.531,63** |
| **26** | **OBLIGACIONES FINANCIERAS** | **0,00** |
| **29** | **OTROS PASIVOS** | **16.807,52** |
| **2** | **TOTAL DE PASIVO** | **64.132.676,80** |
| **31** | **CAPITAL SOCIAL** | **5.794.896,57** |
| 3101 | Capital pagado | 0,00 |
| 3102 | (Acciones en tesorería) | 0,00 |
| 3103 | Aportes de socios | 5.794.896,57 |
| **33** | **RESERVAS** | **5.747.322,33** |
| 3301 | Legales | 4.792.017,56 |
| 3303 | Especiales | 955.304,77 |
| **35** | **SUPERAVIT POR VALUACIONES** | **2.556.670,14** |
| **36** | **RESULTADOS** | **-980.695,72** |
| 3601 | Utilidades o excedentes acumulados | 0,00 |
| 3602 | (Pérdidas acumuladas) | -997.213,74 |
| 3603 | Utilidad del ejercicio | 16.518,02 |
| 3604 | (Pérdida del ejercicio) | 0,00 |
| **3** | **TOTAL DE PATRIMONIO** | **13.118.193,32** |
| **5** | **INGRESOS** | **0,00** |
|  |  |  |
|  | **TOTAL GENERAL DE PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS** | **77.250.870,12** |
|  |  |  |
|  | **ANEXO CUENTAS DE ORDEN** |  |
| **7** | **CUENTAS DE ORDEN** | **606.125.067,87** |
| **71** | **CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS** | **397.342.642,43** |
| 7102 | Activos en poder de terceros entregados en garantias | 1.834.900,00 |
| 7103 | Activos castigados | 10.773.859,78 |
| 7105 | Operaciones activas con empresas vinculadas | 730.062,02 |
| 7106 | Operaciones activas con entidades del grupo financiero | 0,00 |
| 7107 | Cartera de Credito en demanda judicial | 6.895.105,00 |
| 7109 | Intereses, comisiones e ingresos en suspensos | 6.642.919,12 |
| 7190 | Otras cuentas de orden deudores | 370.465.796,51 |
| **74** | **ACREEDORAS** | **208.782.425,44** |
| 7401 | Valores y Bienes recibidos de terceros | 194.774.856,07 |
| 7406 | Deficiencia de Provisión | 6.518.481,34 |
| 7414 | Provisiones Constituidas | 2.124.973,60 |
| 7415 | Dep.o Captac. Constituidas como garantia de prestamos | 1.504.144,43 |
| 7490 | Otras cuentas de orden acreedoras | 3.859.970,00 |
|  |  |  |
|  |  |  |

EC. MIRIAM LASTENIA VERA ZAMBRANO ING. MARÍA VERÓNICA MENDOZA CEVALLOS GERENTE GENERAL CONTADORA GENERAL



**Apéndice F:** Anexo fotográfico.



Aplicando la encuesta al personal del área de captaciones y servicio al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda.



Aplicando la entrevista al jefe de captaciones y servicio al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda.



Verificación de procesos ejecutados por el personal del área de captaciones y servicio al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda.



Indagación sobre el cumplimiento de metas del personal del área de captaciones y servicio al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda.

1. Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda. [↑](#footnote-ref-1)
2. *Tomado de cooperativa de ahorro y crédito “15 de abril” Cía. Ltda.* [↑](#footnote-ref-2)