



Universidad Del Azuay

Facultad de Postgrado

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CON MENCIÓN EN GERENCIA Y PLANEAMIENTO TRIBUTARIO

“Auditoría de Gestión a la Caja de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de
la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. Periodo Enero – Diciembre
2013”

Trabajo de graduación previo a la obtención del Título de

Magister en Contabilidad y Auditoría con mención en Gerencia y
Planeamiento Tributario

AUTOR: Ing. Iván Eduardo Vidal de los Reyes

DIRECTORA: Ing. C.P.A. Paola León Ordoñez

CUENCA – ECUADOR
2015

DEDICATORIA

Este trabajo le dedico a mis hijos Ana Isabel, que me llena de amor y cariño todos los días; a Juan Francisco, que es mi ejemplo de tenacidad, lucha y constancia, desde el primer día en que nació, ha sido la inspiración para la culminación de este trabajo que tiene mucho valor para mí, a mi querida esposa María José que siempre está conmigo y me ha dado su amor y apoyo, a mis padres Fernando y Dory que son mi ejemplo a seguir y finalmente a mis queridos hermanos compañeros de vida.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios, por darme la vida y salud para seguir cumpliendo mis sueños, a los directivos de la Caja de Ahorro y Crédito en especial a su Gerente, Ing. José Montero y a su secretaria la Sra. Graciela Vanegas por darme gran apertura para poder desarrollar mi trabajo con éxito, a mi directora Ing. Paola León, por compartir siempre sus conocimientos y su paciencia, finalmente al apoyo del Ing. Heriberto Idrovo y a mi equipo de trabajo por darme todas las facilidades para el desarrollo de este trabajo

INDICE DE CONTENIDOS

Contenido

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
INDICE DE CONTENIDOS	IV
INDICE DE ILUSTRACIONES Y CUADROS	VI
INDICE DE ANEXOS.....	VII
1. RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
The mean purpose of this thesis work is to deploy a Performance Audit Model for “Caja de Ahorro y Crédito CENTROSUR”, located in Cuenca – Ecuador, based on a “continuous improvement concept”	IX
2. INTRODUCCION	1
3. METODOLOGIA	3
3.1. Marco Teórico de la Auditoria de Gestión.....	3
3.1.1. Introducción.....	3
3.1.2. Auditoria de Gestión	4
3.1.3. Control de Gestión	9
3.1.4. Control Interno	15
3.1.5. Riesgos de Auditoría.....	23
3.1.6. Técnicas de Auditoría	26
3.1.7. Fases de la Auditoría de Gestión.....	28
4. PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS UTILIZADOS PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.....	30
4.1. Ejecución de la Auditoría	30

JEFE DE EQUIPO	30
AUDITOR.....	30
4.2. Planificación Específica.....	41
JEFE DE EQUIPO	41
AUDITOR.....	41
4.3. Ejecución de la Auditoría	89
5. RESULTADOS.....	212
6. LA DISCUSIÓN	261
6.1. Criterios de Auditoría.....	261
7. BIBLIOGRAFIA	264

INDICE DE ILUSTRACIONES Y CUADROS

Tabla 3-1 Diferencia entre Auditoría Financiera y de Gestión	7
Tabla 3-2 Flujogramas	20
Tabla 3-3 Técnicas de Auditoría	27
Tabla 3-4 Informe de Conocimiento Preliminar	32
Tabla 3-5 Entrevista 1-2014.....	46
Tabla 3-6 Entrevista 2-2015.....	47
Tabla 3-7 Entrevista 3-2015.....	48
Tabla 3-8 Entrevista 4-2015.....	49
Tabla 3-9 Entrevista 5	50
Tabla 3-10 Entrevista 6-2015.....	51
Tabla 3-11 Evaluación Sistema de Control Interno	52
Tabla 3-12 Determinación de Áreas Críticas	60
Tabla 3-13 Determinación del Nivel de Confianza.....	61
Tabla 3-14 Evaluación de Control Interno.....	61
Tabla 15 Estructura Interna y Administración	66
Tabla 3-16 Programa de Auditoría.....	89

INDICE DE ANEXOS

Anexo1 Estatuto Vigente

Anexo 2 (Aspectos generales de la CAJA de Ahorro y Crédito de la EERCS C.A.)

Anexo 3 a) Plan operativo Anual en valores

Anexo 3.1 a) Plan Operativo Anual 2013 completo

Anexo 3.2.a) Presupuesto Aprobado

Anexo 3 b) Estructura Orgánica

Anexo 3.1 b) Manual de Procesos y Funciones

Anexo 3.2 b) Asignación de Responsabilidades

Anexo 3 c) Manuales de Procedimientos

Anexo 3.1 c) Áreas Claves donde hay mayor actividad

Anexo 3 d) Ejecución Presupuestaria

Anexo 3.1 d) Información Financiera del año 2013

Anexo 3.2 d) Informes de Gerencia Primer Semestre 2013

Anexo 3.3 d) Informes de Gerencia Segundo Semestre 2013

Anexo 3 e) Comportamiento Histórico de liquidez

Anexo 3.1 e) Grado de Aceptación Fecha 2013

Anexo visita 4-2015 Encuesta para reforzar el Control Interno

Anexo MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

Anexo Indicadores de gestión

Anexo CRONOGRAMA CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Anexo PAPELES DE TRABAJO

1. RESUMEN

El propósito principal de este trabajo de tesis es desplegar un Modelo de Auditoría de Gestión aplicado a la Caja de Ahorro y Crédito CENTROSUR, localizada en Cuenca – Ecuador, basado en un “concepto de mejoramiento continuo”.

La metodología propuesta considera insumos tales como los Reglamentos Internos de la Organización, las Normas Internacionales de Contabilidad y la Guía Metodológica de Gestión de la Contraloría General del Estado.

El proceso de auditoría al que hago referencia ayudará a la Organización a alcanzar sus objetivos estratégicos, mientras identifica las razones por las cuales no se han cumplido con ellos, en relación a los siguientes aspectos:

Leyes y Regulaciones vigentes.

Confirmar sobre el cumplimiento de metas e indicadores propuestos.

Análisis de gastos de personal y materiales.

Nivel de confiabilidad de la información generada y controles internos.

La metodología propuesta en esta tesis pretende llegar a convertirse en un modelo a seguir para realizar Auditoría de Gestión en modelos de negocios similares al de la Caja de Ahorro y Crédito CENTROSUR.

Palabras Claves:

Auditoría de Gestión

Concepto de mejora continúa

Metodología

Objetivos institucionales

Metas

Indicadores

Modelo de negocio

ABSTRACT

The main purpose of this thesis is to present a Performance Auditing model based on a "concept of continuous improvement", applied to *CENTROSUR* a Savings and Credit bank located in Cuenca – Ecuador.

The methodology proposed considers inputs such as the Internal Regulations of the Organization, the International Accounting Standards, and the Management Methodology Guide from the Comptroller General of the State.

The auditing process which I refer to, will help the organization achieve its strategic goals, while identifying the reasons why they have not complied with them, in regard to the following aspects:

Laws and regulations in force:

Verify compliance with goals and indicators proposed.

Analyze of staff costs and materials

Level of reliability of the information generated and internal controls

The methodology proposed in this thesis aims to become a model for Management Auditing in business similar to *CENTROSUR* Savings and Credit bank.

Keywords: Performance Auditing, Continuous Improvement Concept, Methodology Institutional Objectives, Goals, Indicators, Business Model



Translated by,
Lic. Lourdes Crespo



2. INTRODUCCION

Al ser socio de la Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores de la CENTROSUR, y comprometido con su crecimiento, nace un interés de su adecuado desempeño y mejora continua, razón por la cual me motivó a realizar una auditoría de gestión como mi trabajo de graduación.

El período de investigación y recopilación de datos comprenderá la gestión de la Caja de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Su C.A. En aspectos financieros, contables, operativos, Técnicos y de recolección de información directa, por el periodo enero 2013 a diciembre 2013.

Se considera como alcance para esta auditoria, a toda la organización como un solo componente abarcando el Universo de operaciones que son los Préstamos con los que opera actualmente la Caja de Ahorro, estos son los ordinarios, extraordinarios, hipotecarios y los prestamos especiales, en el periodo transcurrido de enero a diciembre 2013, con esto estaríamos abarcando todas las funciones principales de la Caja de Ahorro y Crédito, Todos los aspectos generales de y conocimiento de la Caja de Ahorro y Crédito se encuentran en el (Anexo 2 Aspectos generales de la CAJA de Ahorro y Crédito de la EERCS C.A.)

El trabajo investigativo se realizara en la Caja de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Su C.A. El contenido de la presente investigación corresponde al campo de la Auditoría, clasificándose este trabajo en la Auditoria de Gestión el mismo que considera la aplicación de la (Contraloría General del Estado, 2011) comprendiendo las siguientes fases: Conocimiento Preliminar, Planificación, Ejecución, Comunicación de Resultados y Seguimiento.

Es necesario realizar una Auditoría de Gestión a la Caja de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., ya que no se ha



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

efectuado un seguimiento y control a los procesos, por lo que no se conoce si los recursos y controles existentes son suficientes para el óptimo desempeño de las actividades en cada una de las áreas y si los mismos están enfocados al logro de los objetivos planteados.

Los principales resultados que se quieren obtener con esta investigación son:

- Conocer el marco organizacional junto con las disposiciones legales y normativas en el que se desenvuelve la caja de ahorro y crédito, para verificar si el personal está cumpliendo con las mismas.
- Definir el Marco Teórico que hace referencia a la Auditoria de Gestión para su aplicación
- Aplicar la Auditoria de Gestión a la Caja de Ahorro y Crédito; y, formular conclusiones y recomendaciones para su mejoramiento con el fin de contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional y promover su eficiencia operativa.

En todas las empresas ya sean publicas o privadas independientemente si sean comerciales, financieras o de servicio, no solo es importante el control financiero, es necesario que se efectuó el control de gestión mediante la introducción de modificaciones en los controles administrativos y operacionales, en los instructivos de políticas, o por la acción correctiva correspondiente, para así dar relevancia a aquellas áreas en donde haya reducción de costos, mejorías en operación, o la mayor productividad.



3. METODOLOGIA

3.1. Marco Teórico de la Auditoría de Gestión.

Para el desarrollo del presente Marco Teórico se tomo como referencia en el Acuerdo 047 CG 2011 Guía Metodológica de la Auditoría de Gestión, (Contraloría General del Estado, 2011) y el Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (Contraloría General del Estado, 2001)

3.1.1. Introducción.

Hoy en día es necesario el control y la evaluación integral que abarca en si, toda una empresa y sus componentes en varios ámbitos, este es un nuevo enfoque dentro de la administración moderna que consiste en implantar, utilizar y desarrollar métodos y técnicas que refleja en forma objetiva la situación de la entidad.

Según (Contraloría General del Estado, 2011) Muchos trabajos, métodos, técnicas y procedimientos se pueden encontrar en libros y manuales para la realización del diagnóstico de los problemas y sus causas. No ajena a este desarrollo y derivado de una integración horizontal y vertical ha surgido en el campo de la auditoría la Auditoría de Gestión; acción de control que evalúa objetivos económicos, sociales y ecológicos y por tanto su diseño corresponde a una actividad específica, que generalmente no puede ser utilizada, en su totalidad, en otra entidad, en otra entidad diferente.

Es necesario, por tanto, el diseño de una guía que responda a las características estructurales y funcionales de las entidades objeto de examen. De esta forma se contará



con una herramienta esencial para incrementar los niveles de economía, eficiencia y eficacia en las entidades enmarcadas en un desarrollo sostenible. Se evaluará la gestión que se realiza en la planificación, control y uso de los recursos y se comprobará el cumplimiento de las disposiciones pertinentes para verificar su racional utilización y contribuir a mejorar las actividades examinadas. Lograr, a través de sus resultados que los directivos evalúen la efectividad de los procedimientos seguidos y si éstos sirven para cumplir los objetivos planteados.

3.1.2. Auditoria de Gestión

3.1.2.1. Definición

Como la definición mas acertada y la que encaja de mejor manera en el desarrollo de este trabajo es:

“Es un examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos; y el impacto socio económico derivado de sus actividades.”

(Contraloría General del Estado, 2011)

3.1.2.2. Propósitos y Objetivos

Entre los propósitos tal como él (Contraloría General del Estado, 2001) se define



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

- Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios y, si es necesario desarrollar nuevos; así como, efectuar sugerencias sobre formas más económicas de obtenerlos.
- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados; y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Comprobar si la entidad adquiere; protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si realizan con eficiencia sus actividades y funciones.
- Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos; y,
- Conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas

Mientras que los objetivos son:

- Establecer el grado de cumplimiento de las facultades, objetivos y metas institucionales.
- Determinar la eficiencia, eficacia, economía, impacto y legalidad en el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo.
- Determinar si se están ejecutando exclusivamente, los sistemas, proyectos programas y/o actividades que constan en la planificación institucional.
- Proporcionar una base para mejorar la asignación de recursos y la administración de éstos.
- Orientar a la administración en el establecimiento de procesos, tendencias a brindar información sobre el desarrollo de metas y objetivos específicos y medibles.



- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias aplicables, así como las políticas, planes y programas establecidos.
- Determinar el grado en que el organismo y sus servidores controlan y evalúan la calidad tanto de los servicios que presta, como de los bienes que adquiere.
- Medir el grado de confiabilidad y calidad de la información financiera y operativa.

(Contraloría General del Estado, 2011)

3.1.2.3. Alcance.

La auditoría de gestión en (Contraloría General del Estado, 2011) puede examinar todas las operaciones o actividades de una entidad o parte de ellas, en un período determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que puedan detectarse, dependiendo del enfoque, se requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativo, las actividades de apoyo y las actividades operacionales, bajo los criterios de eficiencia, efectividad y economía.

3.1.2.4. Enfoque

El enfoque y orientación en (Contraloría General del Estado, 2011) de la auditoría de gestión, determina que el examen deberá dirigir su ámbito de acción a los objetivos trazados, poniendo énfasis en los objetivos estratégicos que están directamente relacionados con la misión de la entidad.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Se modificará la orientación de la auditoría, si al finalizar la etapa de planificación, se determina la necesidad de investigar ciertas áreas críticas, con mayor detalle profundidad o intensidad que otras. Según (Contraloría General del Estado, 2011)

3.1.2.5. Diferencias y Semejanzas entre auditoría financiera y de Gestión

En el (Contraloría General del Estado, 2001) hace una comparación de todos los elementos que componen la auditoría tanto en la financiera como en la de Gestión.

Tabla 3-1 Diferencia entre Auditoría Financiera y de Gestión

ELEMENTOS	FINANCIERA	DE GESTION
1. Objetivo	Dictaminar los estados financieros de un período	Revisa y evalúa la Economía y eficiencia con los que se han utilizado los recursos humanos, materiales y financieros y; el resultado de las operaciones en cuanto al logro de las metas y eficacia de los procesos, evalúa la ética y la ecología y promueve mejoras mediante recomendaciones.
2. Alcance y Enfoque	Examinar registros, documentos e informes contables. Los estados financieros un fin. Enfoque de tipo financiero. Cubre transacciones de un año calendario.	Evalúa la eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología, en las operaciones. Los estados financieros un medio. Enfoque gerencial y de



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

		resultados. Cubre operaciones corrientes y recién ejecutadas.
3. Participantes	Sólo profesionales auditores con experiencia y conocimiento contable.	Equipo multidisciplinario conformado por auditores concedores de la gestión y otros profesionales de las especialidades relacionadas con la actividad que se audite.
4. Forma de Trabajo	Numérica, con orientación al pasado y a través de pruebas selectivas.	No numérica, con orientación al presente y futuro y el trabajo se realiza en forma detallada.
5. Propósito	Emitir un informe que incluye el dictamen sobre los estados financieros.	Emitir un informe que contenga: comentarios, conclusiones y recomendaciones.
6. Informe	Relativo a la razonabilidad de los estados financieros y sobre la situación financiera, resultados de las operaciones, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo.	Comentario y conclusiones sobre la entidad y componentes auditados, y recomendaciones para mejorar la gestión, resultados y controles gerenciales.

(Contraloría General del Estado, 2001)



3.1.3. Control de Gestión

3.1.3.1. Definición

La auditoría de gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; y, de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades. (Contraloría General del Estado, 2001)

3.1.3.2. Propósitos de Control de Gestión

Como propósitos del control de gestión el manual de auditoría (Contraloría General del Estado, 2001) indica que la gestión pública y privada necesariamente tiene que realizarse como un imperativo social, entendido esto, que las autoridades, directivos y funcionarios que prestan su contingente en los diversos Poderes del Estado y en las instituciones y organismos públicos y privados, manifiesten y actúen con profesionalismo, mística de servicio y transparencia.

La gestión, comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia. (Contraloría General del Estado, 2001)



3.1.3.3. Instrumentos para el Control de Gestión

El control de gestión como cualquier sistema, posee unos instrumentos para entenderlo, manejarlo y evaluarlo, entre ellos se encuentran algunos que se detallan en (Contraloría General del Estado, 2001):

- Índices: Permiten detectar variaciones con relación a metas o normas.
- Indicadores: Son los cocientes y parámetros que permiten analizar rendimientos.
- Cuadros de Mandos: Permiten la dirección y enfoque que hacia los objetivos.
- Graficas: Representación de información (variaciones y tendencias).
- Análisis comparativo: Compararse con el mejor; para lograr una mayor superación.
- Control Integral: Participación sistemática de cada área organizacional en el logro de los objetivos.
- Flujo gramas: Representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.

3.1.3.4. Elementos de Gestión

El (Contraloría General del Estado, 2001) en su definición como elementos de gestión hace énfasis en que todo funcionario ya sea público o privado en razón de su responsabilidad social de rendición de cuentas y de demostrar su gestión y sus resultados, evalúa la gestión, en cuanto a las seis “E”, esto es, ECONOMIA,



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

EFICIENCIA, EFICACIA, ECOLOGIA, EQUIDAD Y ETICA. En la forma que a continuación se describe:

Economía, son los insumos correctos a menor costo, o la adquisición o provisión de recursos idóneos en la cantidad y calidad correctas en el momento provisto, en el lugar indicado y al precio convenido; es decir, adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado, teniendo en cuenta la adecuada calidad y procurando evitar desperdicios. La responsabilidad gerencias también se define por el manejo de los recursos en función de su responsabilidad (en las actividades que les sea aplicable), el criterio de economía en su administración.

Eficiencia.- insumos que producen los mejores resultados con el menor costo o la utilización provechosa de los recursos, en otros términos, es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción con un estándar aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo. Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados; con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados de los bienes, servicios u otros resultados y los recursos utilizados para producirlos. La eficiencia es lograra que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción y los servicios se ajusten a las mismas; que se aprovechen al máximo las capacidades instaladas; que se cumplan los parámetros técnicos – productivos, que garanticen la calidad; que las mermas y los desperdicios que se originen en el proceso productivo o en el servicio prestado sean los mínimos; y, que todos los trabajadores conozcan la labor a realizar. Se manifiesta en la misión o finalidad compartida, tener objetivos y políticas, una estructura operativa definida; disponer del personal idóneo, y tener una cultura de perfeccionamiento.



Eficacia; son los resultados que brinda los efectos deseados, en otras palabras; es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficiencia es el grado en que una actividad o programa logra sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado.

La eficacia se determina comparando lo realizado con los objetivos previamente establecidos, o sea la medición del cumplimiento de objetivos y metas. Se mide la eficacia investigando las necesidades de sus clientes actuales y potenciales, como también del desempeño de los competidores actuales y potenciales, la permanente relación con los clientes, la consulta de su grado de satisfacción y la respuesta a sus reclamos y sugerencias.

Ecología, son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional de un proyecto, programa o actividad.

Ética, es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, en las leyes, en las normas constitucionales, legales y consuetudinarias vigentes en una sociedad.

Equidad, Implica distribuir y asignar los recursos entre toda la población, teniendo en cuenta el territorio en su conjunto, la necesidad de estimular las áreas cultural y económicamente deprimidas, y con absoluto respeto a las normas constitucionales y legales imperantes sobre el reparto de la carga tributaria, los gastos, las inversiones, las participaciones, las subvenciones y transferencias públicas.



3.1.3.5. Aspectos que deben ser verificados por el control de gestión

Tal como se indica (Contraloría General del Estado, 2001) nos indica los aspectos mas importantes que deben ser verificados por el control de gestión

Liderazgo y Compromiso de la Dirección, sería indagar cómo los máximos responsables de la institución están involucrados en crear condiciones, asignar recursos para el logro de metas de calidad, sostener y apoyar sus valores en conducir la organización hacia la excelencia.

Valores de la Institución, en cuanto a comprobar la vigencia de los principios del servidor público, es decir el auditor deberá verificar si esos principios están presentes en el quehacer institucional.

Gestión para lograr Calidad, se refiere a las políticas y prácticas aplicadas para involucrar a las jefaturas de los distintos niveles, profesionales, técnicos y administrativos y a los representantes de los trabajadores en la gestión y supervisión de la calidad.

Satisfacción del Usuario, correspondería al conocimiento y habilidad de la institución, haya sido capaz de detectar y satisfacer las expectativas y necesidades presentes y futuras del usuario, utilizando las estrategias y planes para mejorar y crear un ambiente que privilegie la orientación del usuario. En consecuencia, deberá comprobarse los mecanismos que utiliza la organización para conocer, antes, durante y después del servicio prestado, grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios con relación a los diferentes servicios que la entidad entrega y esto a su vez comparar con otras organizaciones nacionales y extranjeras.

Desarrollo de las Personas y la Organización, corresponde a los esfuerzos que realiza la organización para crear un ambiente que privilegie la participación de los funcionarios, el despliegue de su creatividad, la interacción de cooperación y colaboración en el mejoramiento de los procesos y de la entrega final del servicio. Para obtener una mejor



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

gestión de personal, se debe motivar e incrementar la responsabilidad, autoridad y capacidad del personal.

Planificación, examina los procesos de planificación realizados por la institución para definir y lograr los objetivos estratégicos, operativos y financieros que se ha propuesto, según la orientación de las políticas mas generales vigentes, se incluye además, el proceso de generación de planes de corto, mediano y largo plazo relacionado con el mantenimiento o mejoramiento de los servicios entregados. Deberá conocerse la visión, misión, objetivos generales y metas, priorizados por la entidad con el propósito de lograr altos niveles de calidad en el servicio, comprobando que para cada objetivo general, se incluya los referentes a calidad.

Gestión de la Calidad de los Servicios y/o Productos Entregados, se refiere a los procesos sistemáticos utilizados por la institución para asegurar la ejecución o entrega de sus productos o servicios cada vez con mejor calidad. Se evaluará además el control de dichos procesos y su mejoramiento continuo, el modo de asegurar la entrega de servicios y/o productos, y/o el cumplimiento de programas de manera que satisfagan crecientemente al usuario y aseguren al usuario y aseguren el uso eficiente de los recursos institucionales. Para ello se deberá examinar los sistemas de diseño, rediseño e introducción de nuevos productos o servicios cuando sea factible, determinándose si las necesidades de los usuarios se transforman en características del producto o del servicio que se otorga de acuerdo a estándares previamente definidos para ellos.

Un aspecto importante es determinar la forma como la entidad prioriza sus metas con relación al mantenimiento y mejoramiento continuo de la calidad de sus procesos y/o servicios o el desarrollo de sus programas. También debemos considerar los métodos de identificación de debilidades en los procesos las medidas aplicadas para el mejoramiento efectivo, las metas planteadas y las medidas de descentralización y de desconcentración.

Información y Análisis, se refiere a la efectividad, alcance, validez, análisis y utilización de los datos e información considerados en la gestión de la institución. Determina cómo



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

estos son pertinentes al tipo de organismo o entidad y a sus propósitos y si permiten mejorar permanentemente los procesos para alcanzar la satisfacción del usuario, el bienestar del personal y una óptima utilización de los recursos disponibles.

Relación con la comunidad y el Medio Ambiente. Se refiere a los esfuerzos de mejoramiento realizados por la entidad con relación a su entorno natural y social. Cómo trabaja por afectar positivamente su entorno y cómo mejora sus distintos procesos para conseguirlo. Además analiza los distintos esfuerzos realizados para preservar el medio ambiente y la conservación de los recursos, incluso la conducta ética de la organización o entidad traducida en acciones concretas. También se considera la efectividad y transparencia con que el servicio o institución informa a la comunidad de sus actividades. Para ello se analizan los siguientes aspectos:

- Información y percepción de la comunidad y
- Protección del medio ambiente y conservación de los recursos.

Resultados, es la relación con los niveles de calidad y el mejoramiento obtenido sobre la base del análisis de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y del análisis de las distintas operaciones del servicio, las mismos que deberían estar contenidas en Indicadores de Gestión. (Contraloría General del Estado, 2001)

3.1.4. Control Interno

3.1.4.1. Definición

Para el uso de la definición del control interno se usó el (Contraloría General del Estado, 2001) el cual indica que “El informe COSO del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Comité de la Organización de Patrocinio de la Comisión de Marcas) sobre Control Interno, publicación editada en los Estados Unidos en 1992, de



la versión en inglés, cuya relación del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand, presenta la siguiente definición:

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

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”

(Contraloría General del Estado, 2001)

3.1.4.2. Métodos de Evaluación de Control Interno

Para el desarrollo de la tesis se va usar la Guía metodológica para auditoría de gestión es por eso que se tomó de (Contraloría General del Estado, 2011) los Métodos de Evaluación de control interno.

La evaluación del sistema de control interno en auditoría de gestión, de conformidad a lo establecido por las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, está dirigida a los sistemas y procedimientos vigentes para que la entidad ejecute sus actividades en forma eficiente, efectiva y económica, considerando los componentes de control interno: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información, comunicación y seguimiento.

La evaluación de control interno, permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes e identificar los asuntos que requieran profundizarse en la fase de ejecución del examen. Según sus resultados, se determinará



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

la naturaleza y el alcance del examen y se calificara los riesgos de auditoría: inherente, de control, de detección y otros riesgos a los que está expuesta la entidad, conforme a los que señala la norma ecuatoriana de auditoría gubernamental PAG-06.

- a) Sistema administrativo (NCI 200)
- b) Sistema de Apoyo (NCI 400)
- c) Sistemas que agregan valor (NCI 300)

La evaluación de control interno incluirá además, el seguimiento a todos los sistemas o procesos, considerando los siguientes elementos:

- Desarrollo de los objetivos,
- Medición de resultados
- Comparación del rendimiento frente a objetivos y metas propuestas,
- Análisis de causas de desviaciones,
- Toma oportuna de acciones correctivas y revisión continua de éstas.

La verificación de los controles se realizará, aplicando pruebas de cumplimiento en determinadas operaciones, para comprobar el funcionamiento del sistema; en el caso de detectarse desviaciones con respecto a los procedimientos de control de cualquier área administrativa, se deberá ponderar su importancia relativa, en función de la gestión total de la entidad.

La evaluación del sistema de control interno, como medio de identificación de los riesgos y áreas críticas, reduce la subjetividad y garantiza la independencia de la acción de auditoría.

Para viabilizar de mejor manera la evaluación del sistema de control interno, se considerará la ejecución de las siguientes actividades y la obtención de los productos



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

detallados a continuación, considerando lo que establece el Manual de Auditoría de Gestión, vigente:

Actividades:

- Aplicar el cuestionario de control interno (Anexo 1)
- Definir la ponderación de cada una de las preguntas
- Calificar el nivel de confianza y riesgo

Productos:

- Áreas críticas.
- Matriz de riesgos.
- Hallazgos.
- Plan de muestreo.
- Muestra seleccionada.
- Programas a la medida.

Para complementar la evaluación de control interno se utiliza diversos métodos, del (Contraloría General del Estado, 2001) entre los más conocidos los siguientes:

Cuestionarios

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.



Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; en algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras NA “no aplicable”. De ser necesario a más de poner las respuestas se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales.

En las entrevistas, no sólo se procura un Si, No o NA, sino que se trata de obtener el mayor número de evidencias; posterior a la entrevista, necesariamente debe validarse las respuestas y respaldarlas con documentación probatoria.

Flujo gramas

Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

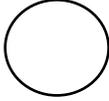
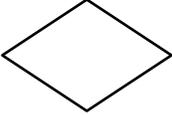
Este método es mas técnico y remediante para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

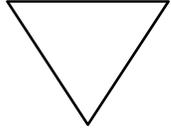
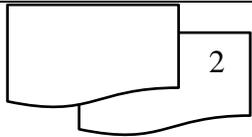
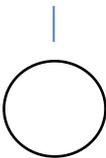
Para la preparación, se debe seguir los siguientes pasos:

1. Determinar la simbología.
2. Diseñar el flujograma
3. Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales.

A continuación se presentan la simbología de flujogramas:

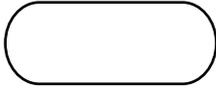
Tabla 3-2 Flujogramas

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	<p>PROCESO</p>
	<p>PROCESO CON CONTROL</p>
	<p>DECISION</p>
	<p>DOCUMENTO</p>
	<p>DOCUMENTO PRENUMERADO</p>
	<p>REGISTROS (Libros, tarjetas, etc.)</p>
	

	TARJETA PERFORADA
	PAPEL PERFORADO
	ARCHIVO
<p>SIMBOLOGÍA</p> 	<p>DESPLAZAR UN DOCUMENTO PARA EXPLICAR DESVIACIONES EN EL SISTEMA</p> <p>DESCRIPCIÓN</p>
	ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN
	SE TOMA INFORMACION
	SE TOMA Y ACTUALIZA INFORMACIÓN
	DOCUMENTO (Cuando se va a distribuir los documentos)
	CONECTOR



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

	INICIO O FIN

(Contraloría General del Estado, 2001)

Descriptivo o Narrativo

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema. El relevamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.

Matrices

El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos:

- Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
- Evaluación colateral de control interno.

Combinación de Métodos

Ninguno de los métodos por si solos, permiten la evaluación eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos. Ejemplo: El



descriptivo con cuestionarios, los flujogramas con cuestionarios, etc. (Contraloría General del Estado, 2001)

3.1.5. Riesgos de Auditoría

De una manera mas amplia y explicativa se pudo encontrar en (Contraloría General del Estado, 2001) los riesgos que se detallan.

Al ejecutarse la Auditoría de Gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto deberá planificarse la auditoría de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa; a partir de:

- Criterio profesional del auditor
- Regulaciones legales y profesionales
- Identificar errores con efectos significativos

En este tipo de auditoría debemos tener en cuenta también los tres componentes de riesgo.

- **Riesgo Inherente:** De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo
- **Riesgo de Control:** De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores.
- **Riesgo de Detección:** De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor.

Sería necesario para evaluar la existencia o no de riesgos de auditoría de gestión.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

- Conocer los riesgos propios de la actividad, del entorno y la naturaleza propia de la información.
- Considerar lo adecuado del diseño del Sistema de Control Interno y probar la eficacia de sus procedimientos.
- Determinar procedimientos sustantivos contenidos en el programa a aplicar, luego de haber evaluado el Sistema de Control Interno
- Extensión de las pruebas sustantivas aplicables a la Empresa hacia los terceros vinculados.

Además sería importante considerar algunos factores generalizados del riesgo de auditoría siendo los que a continuación se detallan:

1. Determinar la confianza que tiene la dirección respecto al funcionamiento del sistema de control interno suponiendo que no se den:

- Incumplimiento en los procedimientos normalizados
- Detección tardía o no detección de los errores o desvíos
- Poca experiencia en el personal
- Sistema de información no confiable

2. Evaluar los riesgos inherentes a la protección de los bienes activos o imagen pública adversa considerando:

- Probabilidad de ocurrencia de fraudes
- Quejas del público



- Errores de los criterios que se aplican para tomar decisiones
 - Barreras externas que afectan al accionar de la Empresa.
- 3.** Identificar la existencia o no de cambios reiterativos en el nivel organizacional y los sistemas, atendiendo principalmente:
- Rotación del personal
 - Reorganizaciones en el funcionamiento del personal
 - Crecimiento o reducción del personal
 - Implantación de nuevos sistemas
 - Alteraciones de tipo cultural
- 4.** Evaluar la posibilidad de la existencia de errores que pueden pasar inadvertidos debido a un ambiente de complejidad, originado fundamentalmente por:
- La naturaleza de las actividades
 - El alcance de la automatización
 - La dispersión geográfica
- 5.** Medir la importancia del tamaño de la auditoría haciendo referencia al número de personas, tanto de la empresa auditada como de los auditores, volumen físico de la documentación e impacto social reconociendo que a mayor tamaño mayores riesgos.



6. Determinar la importancia que la alta dirección le asigna a la auditoría otorgándoles por tanto todas las facilidades en el desarrollo de las tareas a los auditores y su equipo.

7. Considerar la posibilidad de incurrir en errores o no detectarlos, según el tiempo de preparación y ejecución de la auditoría que se haya planificado y utilizado verdaderamente.

3.1.6. Técnicas de Auditoría

Para la aplicación de técnicas de auditoría se considero tomar en cuenta (Contraloría General del Estado, 2001) el cual indica.

“En la auditoría de gestión es fundamental el criterio profesional del auditor para la determinación de la utilización y combinación y combinación de las técnicas y prácticas más adecuadas, que le permitan la obtención de la evidencia suficiente, competente y pertinente, que le den una base objetiva y profesional, que fundamenten y sustenten sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Se considera importante a continuación definir las técnicas y las prácticas que pueden ser más utilizadas en este tipo de auditorías”. (Contraloría General del Estado, 2001)



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Tabla 3-3 Técnicas de Auditoría

Ocular	a) Comparación b) Observación c) Rastreo
Verbal	a) Indagación b) Entrevista c) Encuesta
Escrita	a) Análisis b) Conciliación c) Confirmación d) Tabulación
Documental	a) Comprobación b) Calculo c) Revisión Selectiva
Física	a) Inspección

(Contraloría General del Estado, 2001)



3.1.7. Fases de la Auditoría de Gestión

En esta etapa se considero estrictamente los pasos que indica la (Contraloría General del Estado, 2011) .

1. PLANIFICACIÓN.

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

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

La fase de planificación en la auditoría de gestión, comprende desde el conocimiento preliminar hasta la formulación del programa de auditoría.

Si el análisis está dirigido a un área específica, las pruebas de auditoría se concentrarán en la misma, evitando generalidades que propicien pérdida de tiempo y de recursos.



2. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

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

3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.

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

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

La estructura y contenido de los informes de auditoría de gestión se guiará por los lineamientos establecidos en el Manual de Auditoría de Gestión.



4. PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS UTILIZADOS PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

4.1. Ejecución de la Auditoría

4.1.1. Orden de Trabajo Provisional

OFICIO: N°1 AGCAC

ORDEN DE TRABAJO No 1

Cuenca, 28 de noviembre del 2014

Señores

Ing. Paola León

JEFE DE EQUIPO

Ing. Iván Vidal

AUDITOR

Ciudad

De mis consideraciones:

De conformidad con el Plan de Actividades de la Unidad de Auditoría Interna para el



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

presente año, dispongo a usted la realización de la “Auditoria a la Gestión de la Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores”, de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

El alcance del examen cubre los doce que corresponde al año 2013 y se relaciona con el clima organizacional (factores internos) y el análisis del entorno (factores externos). Así como también el conocimiento general del proceso administrativo, el cumplimiento de disposiciones legales, la misión, visión, objetivos, metas, estrategias, políticas y acciones realizadas por la Entidad, la evolución preliminar del sistema de control interno y la determinación de componentes a base de la los objetivos y enfoque de la auditoria.

De acuerdo al cronograma de actividades, el examen se ha previsto un tiempo de duración de 79 días laborables.

El producto a obtenerse en esta fase, es realizar un conocimiento general y un diagnóstico de la Entidad, determinando las áreas de resultado clave (ARC), a base del cual se emitirá un reporte de avance de esta primera etapa.

Atentamente,

Ing. José Montero
GERENTE GENERAL



4.1.2. Fase I Conocimiento Preliminar

Informe Conocimiento Preliminar

Tabla 3-4 Informe de Conocimiento Preliminar

Nombre de la Entidad: Caja De Ahorro Y Crédito De Los Trabajadores De La Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

Ubicación: La Caja de Ahorro y Crédito, es una organización de nacionalidad ecuatoriana, ubicada en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, en la avenida Max Uhle y Pumapungo, en el edificio de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, telefax 2862352

Naturaleza de la Entidad: La Caja de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., es una organización de derecho privado, regida por las disposiciones del Código Civil, el presente Estatuto, las normas internas que se emitieren de conformidad a este estatuto y las demás aplicables a esta organización.

Visión Misión y Objetivos:

MISIÓN:

Caracterizarnos como la organización que se fundamenta en el progreso de sus socios generando confianza y satisfacción. Mediante la atención continua, eficaz y oportuna de los servicios de Ahorro y Crédito, primando la parte técnica y económica.



VISIÓN

Proyectarnos hacia el futuro, como la unidad especializada en fomentar el ahorro y concesión de crédito, cimentados en nuestros valores y la excelencia en la prestación de servicios.

OBJETIVO

Prestar los servicios de manera confiable, eficiente y eficaz, para satisfacer plenamente los requerimientos y expectativas de los asociados a la Caja de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, a través de un “Sólido sistema de Control Interno”, con procesos sistematizados y evaluaciones estadísticas que garantiza el desempeño de las actividades en todas las etapas.

Actividad Principal: La actividad principal de la Caja de Ahorro y Crédito, es promover la cooperación económica entre sus socios, mediante el fomento del Ahorro individual, concesión de préstamos a sus integrantes y ejecución de depósitos a la vista, objeto para cuya consecución la Caja de Ahorro y Crédito se halla facultada a ejecutar todos los actos y contratos que considere pertinentes, en el marco del presente Estatuto y la Ley, siempre observando la defensa de los intereses de la Caja de Ahorro y Crédito y sus socios.

Ambiente Organizacional: Es una Caja cerrada en la cual sus socios son única y exclusivamente son trabajadores fijos de la EERCS C.A. En la caja se pudo ver que existe una buena comunicación entre la secretaria contadora, que es la encargada de todo lo operativo y el gerente que es la persona que supervisa y controla las actividades de la Organización.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Fuentes de financiamiento: Como fuente de financiamiento se tiene los valores recaudados de los socios que se los depositaba en una cuenta de ahorro, siempre y cuando éstos no sean empleados en préstamos u otros fines debidamente autorizados, para los cuáles existían cuentas corrientes con el fin de que toda salida de fondos se lo haga mediante cheque; el cual debía contar con las firmas del Presidente de la Comisión de Administración y del Presidente de la Comisión de Crédito.

El ahorro mínimo mensual corresponde a un día de sueldo que percibía el trabajador de la Empresa Eléctrica, descontado de los haberes del trabajador.

Indicadores de Gestión:

AMBITO DE APLICACIÓN	INDICADOR	VARIABLES DE ACCIÓN
GESTION DE LA ADMINISTRACIÓN	Resoluciones cumplidas / Resoluciones Totales	Cumplir las resoluciones de la Asamblea General y Directorio
	Fecha de presentación de estados financieros	Elaborar y presentar mensualmente los estados financieros
	Número de evaluaciones al año	Evaluar y presentar escenarios para la actualización de tasas de interés
	Fecha de presentación del presupuesto	Elaboración y presentación del presupuesto
	Número de gestiones	Buscar fuentes de financiamiento



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

	exitosas/Total de gestiones	para contar con liquidez
	Número créditos concedidos / Total de Solicitudes	Atender las solicitudes de crédito
SATISFACCIÓN A LOS SOCIOS	N/A	Determinación de necesidades
	Gestiones exitosas / Gestiones realizadas	Obtención y análisis de propuestas
	% de cumplimiento de resoluciones	Gestionar la contratación
COMPARATIVO CON LA COMPETENCIA DIRECTA	Número de informes	Informar sobre evaluación de la competencia
CUMPLIMIENTO CON ORGANIZACIONES EXTERNAS Y DE CONTROL	% Cumplimiento de obligaciones tributarias y de organismos de control	Mantenerse informado y aplicar las disposiciones de los organismos de control
	Estatuto actualizado	Evaluar y presentar escenarios para la actualización de los



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

		Estatutos y normas de la organización
		Aplicar cambios aprobados
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	% satisfacción de los socios (encuestas)	Mejorar la comunicación
	Número de socios nuevos	Gestionar la afiliación de socios
	Número de asistentes/total de socios	Incentivar participación en asambleas
	% satisfacción de los socios (análisis oportunidad)	Buscar e implementar beneficios para los socios
ACTIVOS	Depreciación real/Depreciación estimada	Control depreciación

Detección de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas FODA:

La Caja de Ahorro cuenta con un análisis FODA el mismo que se detalla a continuación.



OPORTUNIDADES:

- Buscar coordinación, Fondo de Cesantía - Caja
- Aumentar cupo préstamos extraordinarios
- Revisar Intereses
- Implementar plan de terrenos
- Alianzas estratégicas
- Préstamos especiales (inicio clases), descuento del Décimo Tercero
- Seguro vehículos
- Seguro mortuorias
- Plan adquisición de vehículos
- Convenios electrodomésticos
- Créditos educativos para estudios
- Adquisición de Seguro de Salud, complementario al de la Empresa (deducible y exceso)
- Plan de capacitación para emprendedores
- Actividades recreativas y sociales
- Programa de salud física.



DEBILIDADES:

- Todos los trabajadores no son miembros de la Caja de Ahorro
- Revisión de los Estatutos y Reglamentos
- Revisión de capacidad de pago del trabajador para otorgamiento de préstamo.

FORTALEZAS:

- Ahorro
- Cartera vencida mínima
- Trámites ágiles
- Interés adecuado
- Bajos gastos administrativos
- Confianza

AMENAZAS:

- Fondo de Cesantía
- Hipotecarios del IESS
- Regulaciones legales Empresa



Estructura de Control Interno:

esta conformada por:

La Asamblea General de Socios

El Directorio

La Comisión de Crédito

La Comisión de Control

El Gerente

Definición del objetivo y estrategia de la auditoría:

Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados.

Evaluar las disposiciones legales y normativas de la Caja de Ahorro y Crédito para verificar si el personal está cumpliendo con las mismas.

Comprobar la utilización adecuada de los recursos; Humanos, materiales, Financieros, tecnológicos para detectar posibles desviaciones y proponer correctivos necesarios.

Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles internos establecidos por parte de la Administración.



La Auditora de Gestión a la Caja de Ahorro y Crédito se lleva a cabo, con el objeto de evaluar la gestión administrativa mediante el estudio de todas sus áreas como un solo componente en el que se desarrolla; para ello se aplicaran; el reglamento interno de la entidad, las Normas Internacionales de Auditoria y la guía metodológica para la Auditoría de Gestión emitido por la Contraloría General del Estado .

Es necesario ejecutar una Auditoría de Gestión en la Caja de Ahorro y Crédito, para promover mediadas de mejoramiento que permitan cumplir con los objetivos institucionales. Dichas actividades se desarrollaran en el periodo de Diciembre a Febrero.

Personal Necesario para su Ejecución: El personal necesario para el desarrollo de la Auditoría de Gestión a la Caja de Ahorro es con un Auditor.

Tiempo a Utilizarse:

Días Calendario: 107 días

Días Laborables: 79 días

Designación del Equipo de Trabajo

Para la ejecución de la auditoría de gestión en la Caja de Ahorro y Crédito de la Empresa Eléctrica se ha determinado en base a las necesidades descritas en el informe de conocimiento preliminar y atendiendo a la naturaleza de la entidad que el equipo de trabajo que permitirá cumplir con los objetivos planteados debe estar conformado por un ingeniero en contabilidad y auditoría, sin la necesidad de que sea un equipo multidisciplinario por el tipo de negocio que se va a realizar el análisis.



4.2. Planificación Específica

4.2.1. Orden de Trabajo Definitiva

OFICIO: N°2 AGCAC

ORDEN DE TRABAJO No 1

Cuenca, 10 de enero del 2015

Señores

Ing. Paola León

JEFE DE EQUIPO

Ing. Iván Vidal

AUDITOR

Ciudad

De mis consideraciones:

De conformidad con en informe de avance de primera fase de la “Auditoria a la Gestión de la de Ahorro y Crédito de los trabajadores”, de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C se ha determinado a toda la organización como un solo componente.

Por lo que dispongo a ustedes la ejecución de la planificación y de las demás etapas del examen se deriven de dicho estudio.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Una vez concluido la evaluación del control interno, deberá elaborarse un informe que contendrá deficiencias así como las alternativas de solución, para conocimiento del Gerente y Consejo de Administración, para su aplicación.

Igualmente, la fase de ejecución de las áreas críticas deberá ser sustentada con indicadores estándares; a base del cual se emitirán las sugerencias que serán puestas en marcha en lo posible de la conclusión del trabajo.

Para la emisión de las alternativas de solución y puesta en marcha de los cambios sugeridos, es necesario que, se defina los responsables de las acciones a seguir, su costo, la meta a alcanzarse y el impacto de satisfacción, tanto de los clientes internos y externos en el área de recursos humanos. El tiempo que se asigna para esta labor es de 30 días laborables a partir de esta fecha.

Atentamente,

Ing. José Montero

4.2.2. Recopilación y Análisis de la Información

a) Planeamiento Institucional

La información que se obtuvo del planeamiento institucional se puede indicar que la Caja de Ahorro y Crédito de la EERCS C.A. cuenta con un plan operativo anual el cual se describe en el (Anexo 3.1 a) Plan Operativo Anual 2013 completo), (Caja de Ahorro y Credito de los Trabajadores de la EERCS C.A., 2013) el presupuesto aprobado se detalla en el (Anexo 3.2.a) Presupuesto Aprobado), (Caja de Ahorro y Credito de los Trabajadores de la EERCS C.A., 2013) que estaría incluido dentro del mismo los planes de inversión de compras.

En cuanto a los informes de evaluación anual dentro del plan operativo, se tiene un resumen de la evaluación anual en donde consta la estrategia, variable de acción, el indicador, la meta y el gasto que se requiere para este cumplimiento en el (Anexo 3 a) Plan operativo Anual en valores) (Caja de Ahorro y Credito de los Trabajadores de la EERCS C.A., 2013)

b) Organización

En la parte de organización en la parte inicial del trabajo se da a conocer la Base legal de creación y reformas ver (Anexo 1 Estatuto Vigente), en donde consta también toda la reglamentación interna de la Caja de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de la EERCS C.A. (Caja de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de la EERCS C.A., 2010)

La estructura orgánica se detalla en (Anexo 3 b) Estructura Orgánica) (Caja de Ahorro y Credito de los Trabajadores de la EERCS C.A., 2012).



La Caja de Ahorro elaboro la delegación de autoridad, la asignación de responsabilidades en el (Anexo 3.2 b) Asignación de Responsabilidades), (Caja de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de la EERCS C.A., 2010) Los manuales de procesos y funciones el mismo que se describe en el (Anexo 3.1 b) Manual de Procesos y Funciones) (Parra Coronel , Procesos para Mejorar el Desempeño de Los Servicios , 2012)

En la primera visita efectuada a la caja después del conocimiento preliminar realizada el miércoles 10 de diciembre del 2014 se determino que no disponen de un código de ética a la fecha.

c) Operaciones

El universo de operaciones de la Caja de Ahorro se encuentra dentro del Anexo 3.1 b) Manual de Procesos y Funciones del 2.3 al 3.2.2 (Parra Coronel , Procesos para Mejorar el Desempeño de Los Servicios , 2012).

Se puede destacar que de las operaciones analizadas se encuentran como áreas claves, ver (Anexo 3.1 c) Áreas Claves donde hay mayor actividad) (Parra Coronel , Procesos para Mejorar el Desempeño de Los Servicios , 2012) las de los préstamos, que es el eje del negocio de la Caja de Ahorro y se presenta un detalle del manual de procedimientos que se incluye en el anexo (Anexo 3 c) Manuales de Procedimientos) (Parra Coronel , Procesos para Mejorar el Desempeño de Los Servicios , 2012).



d) Informe Gerencial

La información gerencial consta de la ejecución presupuestaria ver en (Anexo 3 d) Ejecución Presupuestaria), la información financiera esta referenciado en (Anexo 3.1 d) Información Financiera del año 2013), los informes de gestión en (Anexo 3.2 d) Informes de Gerencia Primer Semestre 2013 y (Anexo 3.3 d) Informes de Gerencia Segundo Semestre 2013)

e) Información Adicional

Como información adicional se determino a través de una encuesta realizada a los socios el nivel de satisfacción y calidad de atención que se presta actualmente, la misma que expone sus resultados en el (Anexo 3.1 e) Grado de Aceptación Fecha 2013) y como procedimientos adoptados para medir e informar el desempeño la Caja cuenta con un comportamiento histórico de liquidez que se puede ver en (Anexo 3 e) Comportamiento Histórico de liquidez)

4.2.3. Entrevistas y Visitas

Para el desarrollo de la Auditoría de gestión a la caja de Ahorro y Crédito, se realizaron varias visitas al personal que colabora con la Caja de Ahorro con el fin de complementar y verificar la información entregada para el desarrollo del presente trabajo.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Tabla 3-5 Entrevista 1-2014

ENTREVISTAS Y VISITAS A LA CAJA DE AHORRO EERCS.C.A.	
ACTA DE TRABAJO	N° 01-2014
FECHA:	Miércoles 10 de Diciembre de 2014
ASISTENTES:	IVAN VIDAL, GRACIELA BANEGAS
INSTALACIÓN:	Siendo las 13:30 del miércoles 10 de diciembre del 2014, se da inicio a la sesión en la oficina principal de la Caja de Ahorro.
REQUERIMIENTO	<ol style="list-style-type: none">1. Requerimiento de Información inicial de Planeamiento Institucional.2. Organización3. Operaciones4. Información General5. Información adicional.
RESPUESTA	<ol style="list-style-type: none">1. Se recibe el plan operativo anual, el plan de inversiones y de compras programas y proyectos y el presupuesto aprobado.2. Con respecto a la organización todo esta en el estatuto legal vigente de la Caja de Ahorro.3. Se recibió los flujogramas con el universo de operaciones de la Caja de Ahorro.4. Se pudo determinar que actualmente la Caja no cuenta con un código de ética5. Se cuenta con encuestas realizadas en el año 2012 a todos los miembros de la Caja de Ahorro
	Siendo las 16h30 se da por terminada la sesión.



Tabla 3-6 Entrevista 2-2015

ENTREVISTAS Y VISITAS A LA CAJA DE AHORRO EERCS.C.A.	
ACTA DE TRABAJO	N° 02-2015
FECHA:	Martes 06 de enero de 2015
ASISTENTES:	IVAN VIDAL, GRACIELA BANEGAS
INSTALACIÓN:	Siendo las 14:30 del martes 06 de enero del 2015, se da inicio a la sesión en la oficina principal de la Caja de Ahorro.
REQUERIMIENTO	Pendiente lo de la Acta 1 (Información General).
RESPUESTA	<p>En cuanto a la información gerencial se entrego la ejecución presupuestaria y los informes de cumplimiento del primer semestre del 2013 y segundo semestre del 2013.</p> <p>Se entrego toda la información financiera en el transcurso del año</p> <p>Se entregaron los informes de las comisiones y sobre el seguimiento de la gestión.</p> <p>Siendo las 16h30 se da por terminada la sesión.</p>



Tabla 3-7 Entrevista 3-2015

ENTREVISTAS Y VISITAS A LA CAJA DE AHORRO EERCS.C.A.	
ACTA DE TRABAJO	N° 03-2015
FECHA:	Viernes 16 de enero de 2015
ASISTENTES:	IVAN VIDAL, GRACIELA BANEGAS
INSTALACIÓN:	Siendo las 13:30 del viernes 16 de Enero del 2015, se da inicio a la sesión en la oficina principal de la Caja de Ahorro.
REQUERIMIENTO	<ol style="list-style-type: none">1. Llenar formulario de Control Interno.2. Solicitar informes de gerencia conjuntamente con presupuestos
RESPUESTA	<ol style="list-style-type: none">1. Se realizo la encuesta al gerente general de la Caja de Ahorro y Crédito de la Empresa Eléctrica para cumplir con la guía metodológica.2. Se recibió la información necesaria para complementar el conocimiento preliminar de la Caja de Ahorro y Crédito.
	Siendo las 16h30 se da por terminada la sesión.

Tabla 3-8 Entrevista 4-2015

ENTREVISTAS Y VISITAS A LA CAJA DE AHORRO EERCS.C.A.	
ACTA DE TRABAJO	N° 04-2015
FECHA:	Viernes 30 de enero de 2015
ASISTENTES:	IVAN VIDAL, GRACIELA BANEGAS, JOSE MONTERO
INSTALACIÓN:	Siendo las 13:00 del viernes 30 de enero del 2015, se da inicio a la sesión en la oficina principal de la Caja de Ahorro.
REQUERIMIENTO	1. Se realiza una encuesta para reforzar algunas preguntas del cuestionario del control interno
RESPUESTA	<p>1. Se elaboro una encuesta en base del formulario de control interno y la observación y duda de las respuestas de algunas preguntas.</p> <p>El resultado de las preguntas se resumen en el (Anexo visita 04-2015)</p>
	Siendo las 14h00 se da por terminada la sesión.



Tabla 3-9 Entrevista 5

ENTREVISTAS Y VISITAS A LA CAJA DE AHORRO EERCS.C.A.	
ACTA DE TRABAJO	N° 05-2015
FECHA:	Lunes 02 de febrero de 2015
ASISTENTES:	IVAN VIDAL, GUILLERMO IDROVO
INSTALACIÓN:	Siendo las 14:00 del lunes 02 de Febrero del 2015, se da inicio a la sesión en la oficina de la Comisión de Crédito
REQUERIMIENTO	Solicitar Información sobre las actividades de control que adopta la comisión de crédito para la aprobación o negativa de los préstamos.
RESPUESTA	<p>Para esta visita el Ing. Idrovo resume lo siguiente:</p> <p>Como parte inicial, cada vez que llega una solicitud de préstamo, se procede a revisar los valores que se van a descontar al socio (la cuota mensual calculada por la tabla de amortización aplicando los intereses respectivos)</p> <p>Se verifica en el sistema de Recursos Humanos en la sección de nómina el valor líquido de sueldo a recibir por parte del trabajador.</p> <p>Se verifica que el valor de la cuota a pagar mensual por el socio no comprometa mas del 40% de lo que el recibe liquido al mes.</p> <p>Anexo (Video Comisión de Crédito)</p> <p>Siendo las 15h00 se da por terminada la sesión.</p>

Tabla 3-10 Entrevista 6-2015

ENTREVISTAS Y VISITAS A LA CAJA DE AHORRO EERCS.C.A.	
ACTA DE TRABAJO	N° 06-2015
FECHA:	Martes 3 de Febrero de 2015
ASISTENTES:	IVAN VIDAL, GUADALUPE MARTINEZ
INSTALACIÓN:	Siendo las 10:00 am del martes 3 de Febrero del 2015, se da inicio a la sesión en la oficina principal de la Caja de Ahorro.
REQUERIMIENTO	Solicitar Información sobre las actividades que adopta la comisión de control para la supervisión de la Caja de Ahorro.
RESPUESTA	<p>De la reunión mantenida con la persona encargada de la comisión de control resume lo siguiente:</p> <p>Se realiza un análisis de las cuentas cada 6 meses, en donde se verifica los prestamos efectuados por la caja, las conciliaciones bancarias y las cuentas por pagar principalmente.</p> <p>Se analiza y realizan pruebas para analizar la liquidez y verificación de los anexos para la elaboración de los balances.</p> <p>Se presenta un informe de las revisiones efectuadas en cada asamblea de los socios, son dos al año.</p>
	Siendo las 11h00 am se da por terminada la sesión.

4.2.4. Evaluación Sistema de Control Interno

Tabla 3-11 Evaluación Sistema de Control Interno

1. CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.

1.1 Ambiente de control

CUESTIONARIO	Respuesta				Realizado por
	S I	N O	N/ A	PARCIAL	
A) Integridad y valores éticos					
1. La alta dirección de la entidad, ha establecido los principios de integridad y valores éticos como parte de la cultura organizacional?		X			
2. La máxima autoridad ha establecido por escrito el código de ética aplicable a todo el personal y sirve como referencia para su evaluación?		X			
3. El código de ética considera los conflictos de intereses?		X			
4. El código de ética ha sido difundido a todo el personal de la entidad, proyecto o programa y se ha verificado su comprensión?		X			
5. Se informa periódicamente sobre las sanciones a que da lugar la falta de su observancia?		X			
6. Se han establecido por escrito políticas para regular las relaciones de interacción, de la máxima autoridad con todo el personal encargado de la administración de la entidad y con terceros relacionados?	X				
7. Se ha obligado, de acuerdo con la ley, a la presentación de la declaración patrimonial juramentada?	X				
8. Se difunde los informes de auditoría interna sobre los	X				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

controles?					
B) Administración estratégica					
1. La entidad para su gestión, mantiene un sistema de planificación en funcionamiento y debidamente actualizado?	X				
2. El sistema de planificación de la entidad incluye un plan plurianual y planes operativos anuales?	X				
3. Se considera dentro del plan operativo anual la función, misión y visión institucionales y éstas guardan consistencia con el plan nacional de desarrollo y con los lineamientos del organismo técnico de planificación?	X				
4. En la formulación del plan operativo anual, se ha considerado el análisis pormenorizado de la situación y del entorno, en función de los resultados obtenidos en períodos anteriores, para satisfacer las necesidades de los usuarios en un marco de calidad?	X				
5. Los productos que se obtienen de las actividades de planificación (formulación, ejecución, seguimiento y evaluación), se documentan y difunden a todos los niveles de la organización y a la comunidad?	X				
C) Políticas y prácticas del talento humano					
1. Los puestos de dirección están ocupados por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional?	X				
2. Los mecanismos para el reclutamiento, evaluación y promoción del personal, son transparentes y se realizan con sujeción a la ley y a la normativa pertinente?	X				
3. Los servidores están en conocimiento de estos mecanismos?	X				
4. Los servidores asignados para el reclutamiento de personal, se encuentran capacitados debidamente en las distintas materias a considerarse dentro del concurso?	X				
5. Se han establecido procedimientos apropiados para verificar los requisitos y perfil requeridos de los candidatos?	X				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

6. Se informa al personal nuevo, de sus responsabilidades y de las expectativas de la máxima autoridad, de preferencia mediante una descripción detallada de sus puestos, que se mantendrá actualizada durante el tiempo en que preste sus servicios?	X				
7. Para las evaluaciones del desempeño de los servidores, se aplican criterios de integridad y valores éticos?	X				
8. Se ha elaborado un plan de capacitación que contemple la orientación para el personal nuevo y la actualización de todos los servidores?		X			
9. La entidad cuenta con un manual de funciones aprobado y actualizado?	X				
D) Estructura organizativa					
1. La entidad cuenta con una estructura organizativa que muestre claramente las relaciones jerárquico-funcionales, a la vez que identifique las unidades ejecutoras de cada programa o proyecto, que permita el flujo de información entre las distintas áreas de trabajo y que prevea un nivel de descentralización razonable?		X			
2. La estructura prevista es adecuada al tamaño y naturaleza de las operaciones vigentes de la entidad?		X			
3. Dentro de la estructura de la organización, se han establecido líneas claras para la presentación de informes que abarquen las funciones y el personal de la entidad?	X				
4. Las funciones y responsabilidades se delegan por escrito, sobre la base de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias vigentes?	X				
5. La asignación de responsabilidades está directamente relacionada con los niveles de decisión?	X				
6. Se cuenta con un manual de procedimientos aprobado y actualizado?	X				
7. Los documentos mencionados han sido publicados para conocimiento de todos los servidores de la organización y de la comunidad?	X				



E) Sistemas computarizados de información					
1. Existe sistemas de información computarizados para el registro y control de las operaciones de la entidad, programa o proyecto?	X				
2. Los sistemas y su información están protegidos y son manejados por personal autorizado?	X				
3. El personal responsable de la custodia de los sistemas y de su información, tiene definidos los accesos?	X				
4. Existen listas del personal autorizado, que especifiquen los límites de su autorización; se las mantienen actualizadas y se verifican?		X			
5. La información confidencial, se cifra para proteger su transmisión?	X				
6. Se informa oportunamente a los funcionarios responsables de las operaciones, sobre los errores en que se incurre al procesar las transacciones correspondientes?	X				
7. Se conservan copias de los respaldo de los archivos, programas y documentos relacionados?	X				
8. Se han documentado debidamente los programas, aplicaciones y procedimientos que se emplean para procesar la información?	X				
9. Se informa oportunamente a los usuarios sobre las deficiencias detectadas, se las investiga y se superan?	X				

1.2 Evaluación de riesgos

CUESTIONARIO	Respuesta				Realizado por
	S I	N O	N/ A	PARCIAL	
1. La entidad ha establecido los objetivos, considerando la misión, las actividades y la estrategia para alcanzarlos?	X				
2. Los objetivos son consistentes entre sí y con las regulaciones de creación de la entidad?	X				
3. Las actividades principales, están orientadas al logro de los objetivos y se consideraron dentro del plan estratégico?	X				



4. Al definir los objetivos, se incluyó los indicadores institucionales y las metas de producción?	X				
5. Se han determinado los recursos necesarios, para alcanzar las metas establecidas?	X				
6. La entidad, programa o proyecto, ha realizado el mapa del riesgo considerando: factores internos y externos, puntos claves, interacción con terceros, objetivos generales y particulares, así como amenazas que se puedan afrontar?		X			
7. Los perfiles de riesgo y controles relacionados, han sido continuamente revisados para asegurar que el mapa del riesgo siga siendo válido?		X			
8. Existe un plan de mitigación de riesgos?		X			
9. La administración ha valorado los riesgos considerando la probabilidad y el impacto?		X			
10. Existen los respaldos necesarios de la información de la entidad, en caso de desastres?	X				
11. Se han adoptado medidas para superar debilidades de control interno, detectadas en auditorías anteriores?	X				
12. Las transacciones de la entidad, se sustentan con documentos originales o fotocopias?	X				
13. Se realizan transacciones, sin la debida autorización?		X			
14. Se han asignado actividades de control a personal nuevo, sin ser capacitado debidamente?		X			
15. Se han instalado nuevos sistemas informáticos, sin efectuar las pruebas previas a su uso?		X			

1.3 Actividades de Control

CUESTIONARIO	Respuesta				Realizado por
	S I	N O	N/ A	PARCIAL	
1. Se han definido procedimientos de control, para cada uno de los riesgos significativos identificados?		X			
2. Los procedimientos de control son aplicados apropiadamente y comprendidos por el personal de la entidad?		X			



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

3. Se realizan evaluaciones periódicas a los procedimientos de control?		X			
4. Se realiza un control por área de trabajo, de la ejecución o desempeño comparado con el presupuesto vigente y con los resultados de ejercicios anteriores?	X				
5. Se realizan informes objetivos y oportunos de los resultados obtenidos por la aplicación de los distintos controles establecidos?	X				
6. Se ha establecido la rotación de labores, entre los servidores de la entidad?		X			
7. Existe la debida separación de funciones incompatibles entre la autorización, registro y custodia de bienes?		X			
8. Las operaciones de la entidad, se autorizan, efectúan y aprueban conforme a las disposiciones legales vigentes y a las instrucciones de las autoridades responsables de su administración?	X				
9. Se han impartido por escrito, las actividades de cada área de trabajo?	X				
10. Los directivos, han establecido procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones de la entidad?	X				
11. La supervisión se realiza constantemente, con el fin de asegurar que se cumpla con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales?	X				
12. Existe un flujo de información adecuado, entre las distintas áreas de la organización?	X				
13. La documentación de la estructura del sistema de control interno y de las operaciones significativas, se encuentra disponible y debidamente archivada para su revisión?	X				
14. La documentación de la estructura del sistema de control interno, incluye los controles automáticos de los sistemas informáticos?		X			
15. La documentación de las operaciones es completa, oportuna y facilita la revisión del proceso administrativo, de principio a fin?	X				
16. La documentación tanto física como magnética es accesible a la alta dirección, a los niveles de jefatura y supervisión, para fines de evaluación?	X				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

17. Los controles establecidos, aseguran que sólo son operaciones válidas aquellas iniciadas y autorizadas, por los niveles con competencia para ello?		X			
18. La facultad de autorizar, ha sido notificada por escrito a los responsables?	X				
19. El registro de las operaciones es oportuno y se encuentra debidamente clasificado, para facilitar la emisión de informes financieros?	X				
20. Se han establecido medidas de protección para fondos, valores y bienes?	X				
21. Está debidamente controlado, el acceso a los sistemas de información?	X				
22. Se han establecido controles, que permitan detectar accesos no autorizados?		X			

1.4 Información y comunicación

CUESTIONARIO	Respuesta				Realizado por
	S I	N O	N/ A	PARCIAL	
1. El sistema de información computarizado, responde a las políticas que definen los aspectos de soporte técnico, mantenimiento y seguridad?	X				
2. El sistema de información, cuenta con programas, aplicaciones y procedimientos documentados, así como con una segregación de funciones entre las distintas áreas administrativas?		X			
3. Los sistemas de información y comunicación, permite a la máxima autoridad y a los directivos: identificar, capturar y comunicar información oportuna, para facilitar a los servidores cumplir con sus responsabilidades?	X				
4. Los sistemas de información cuentan con controles adecuados?	X				
5. La organización, ha establecido canales de comunicación abiertos para trasladar la información en forma segura?	X				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

6. Existe un mensaje claro de parte de la alta dirección, sobre la importancia del sistema de control interno y las responsabilidades de los servidores y servidoras?	X				
7. Los mecanismos establecidos, garantizan la comunicación entre todos los niveles de la organización?	X				
8. Se mantienen canales de comunicación, con terceros relacionados?	X				

1.5 Seguimiento

CUESTIONARIO	Respuesta				Realizado por
	S I	N O	N/ A	PARCIAL	
1. Se han efectuado las acciones correctivas, de las recomendaciones derivadas de los exámenes anteriores?		X			
2. Los informes de auditoría, se presentan a las autoridades superiores responsables de establecer las políticas?	X				
3. Se realiza el seguimiento y evaluación permanente del sistema del control interno, para determinar mejoras y ajustes requeridos?	X				
4. Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros?		X			
5. Se considera la información de terceros, para verificar datos generados en la entidad?		X			
6. Se verifica la eficacia de las actividades regulares de control, cuando se desarrollan y establecen nuevos sistemas de contabilidad o de información?	X				
7. Se mejoran los sistemas de contabilidad e información, cuando el volumen y complejidad de las operaciones se incrementan significativamente?	X				
8. El personal está obligado a hacer constar con su firma, que se han efectuado actividades esenciales para el control interno?		X			
9. Se han definido herramientas de autoevaluación?	X				
10. Las deficiencias detectadas durante el proceso de autoevaluación, son comunicadas inmediatamente a los niveles de decisión, para su corrección oportuna?		X			

4.2.5. Determinación Áreas Críticas

Se determinan las áreas críticas sobre la base de los resultados de la evaluación del cuestionario del sistema de control interno, presentando los siguientes resultados:

Tabla 3-12 Determinación de Áreas Críticas

DESCRIPCIÓN	Ponderación Total	CALIFICACIÓN		RESULTADO
		SI	NO	
1.1 Ambiente de control	38	29	9	74%
A) Integridad y valores éticos	8	3	5	38%
B) Administración estratégica	5	5	-	100%
C) Políticas y prácticas del talento humano	9	8	1	89%
D) Estructura organizativa	7	5	2	71%
E) Sistemas computarizados de información	9	8	1	89%
1.2 Evaluación de riesgos	15	8	7	53%
1.3 Actividades de Control	22	14	8	64%
1.4 Información y comunicación	8	7	1	88%
1.5 Seguimiento	10	5	5	50%

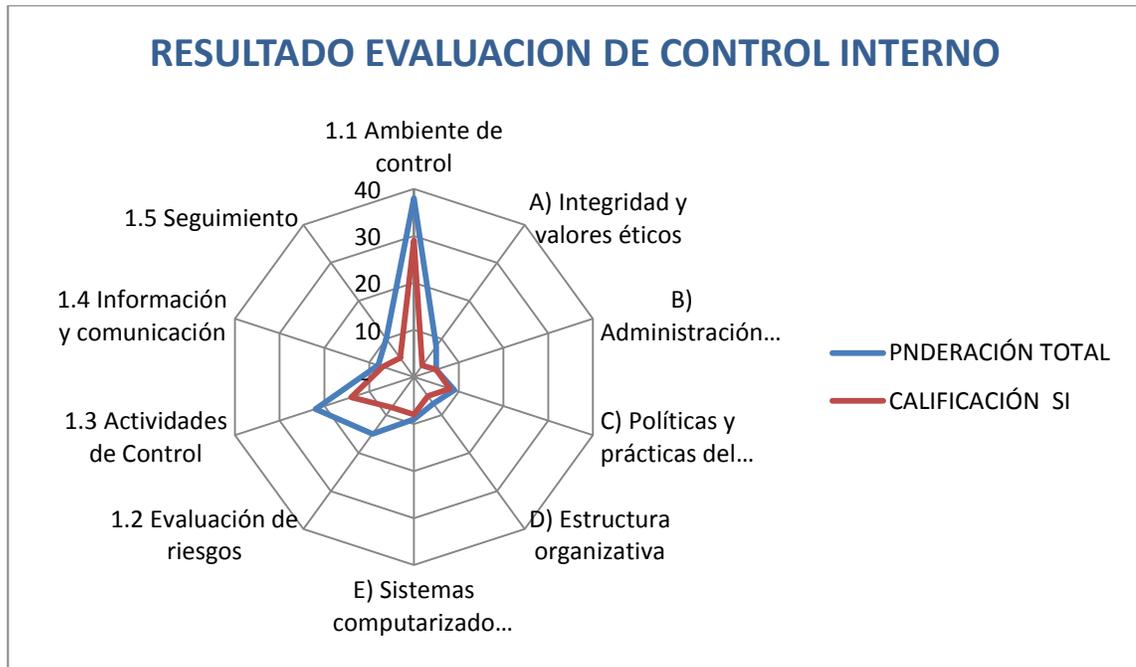
Tabla 3-13 Determinación del Nivel de Confianza

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA			
NIVEL DE CONFIANZA \ RIESGO	BAJA	MODERADA	ALTA
	15%-50%	51%-75%	76%-95%
	ALTO	MODERADO	BAJO

Tabla 3-14 Evaluación de Control Interno

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO			
NIVEL DE CONFIANZA \ RIESGO	BAJA	MODERADA	ALTA
ALTO	Evaluación de Riesgos y Seguimiento		
MODERADO		Ambiente de control y Actividad de Control	
BAJO			Información y comunicación

Figura 1 Resultado Evaluación de Control Interno





4.2.6. Determinación Alcance del Examen

Luego de la evaluación de las áreas críticas, se determinaron que la evaluación de riesgo y el seguimiento como componentes de control interno tienen calificaciones bajas, para el análisis de esto se toma como alcance para esta auditoría, a toda la organización como un solo componente abarcando el Universo de operaciones que son los Préstamos con los que opera actualmente la Caja de Ahorro, estos son los ordinarios, extraordinarios, hipotecarios y los préstamos especiales, con esto estaríamos abarcando todas las funciones principales de la Caja de Ahorro y Crédito

4.2.7. Memorando de Planificación

CAJA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA EERCS C.A. MORANDO DE PLANIFICACION	
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CAJA DE AHORRO DE LA CENTROSUR Período: 2013	
Preparado por: Iván Vidal	Fecha: 01/12/2014
Revisado por: Ing. Paola León	Fecha: 10/02/2015
Requerimiento de la Auditoría: Informe, memorando de antecedentes y síntesis del informe.	



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Fechas de intervención (Cronograma)	Fecha estimada
- Orden de Trabajo	01/12/2014
- Conocimiento Preliminar	02/12/2014
- Planificación	12/12/2014
- Inicio del trabajo en el campo	14/12/2014
- Finalización del trabajo en el campo	14/01/2015
- Discusión del borrador del informe con funcionarios	31/01/2015
- Emisión del informe final y trámite	02/02/2015
- Presentación del informe aprobado al Gerente, Consejo de Administración (Comité de Auditoría)	08/02/2014
Equipo de auditoria (Multidisciplinario)	Nombres y Apellidos
- Auditor General	Iván Vidal
- Supervisor	Paola León
- Otros (de acuerdo requerimientos del componente)	
Días presupuestados	
- Días laborables, distribuidos en las siguientes fases:	
- FASE I, Conocimiento Preliminar: 10 días	
- FASE II, Planificación: 5 días	



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

- FASE III, Ejecución: 20 días
- FASE IV, Comunicación de Resultados: 15 días
- Seguimiento: 15 días

Recursos financieros y materiales

Para el transcurso de esta auditoría se va a necesitar lo siguiente.

Detalle	Cantidad	Valor
Materiales y Suministros		
Hojas	400	12,00
Esferos	1	1,00
Carpetas	10	3,00
Tinta de Impresora	2	50,00
Copias o Impresiones		
Anillados y empastado	100	5,00
Viáticos	20	85,00
Otros Recursos		
Servicios Básicos		15,00
Gastos de Celular-Internet		40,00
TOTAL		\$211,00



Enfoque de la auditoría:

- Misión

Caracterizarnos como la organización que se fundamenta en el progreso de sus socios generando confianza y satisfacción. Mediante la atención continua, eficaz y oportuna de los servicios de Ahorro y Crédito, primando la parte técnica y económica.

(Caja de Ahorro y Credito de los Trabajadores de la EERCS C.A., 2012)

- Visión

Proyectarnos hacia el futuro, como la unidad especializada en fomentar el ahorro y concesión de crédito, cimentados en nuestros valores y la excelencia en la prestación de servicios.

(Caja de Ahorro y Credito de los Trabajadores de la EERCS C.A., 2012)

- Objetivo

Prestar los servicios de manera confiable, eficiente y eficaz, para satisfacer plenamente los requerimientos y expectativas de los asociados a la Caja de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, a través de un “Solido sistema de Control Interno”, con procesos sistematizados y evaluaciones estadísticas que garantiza el desempeño de las actividades en todas las etapas.

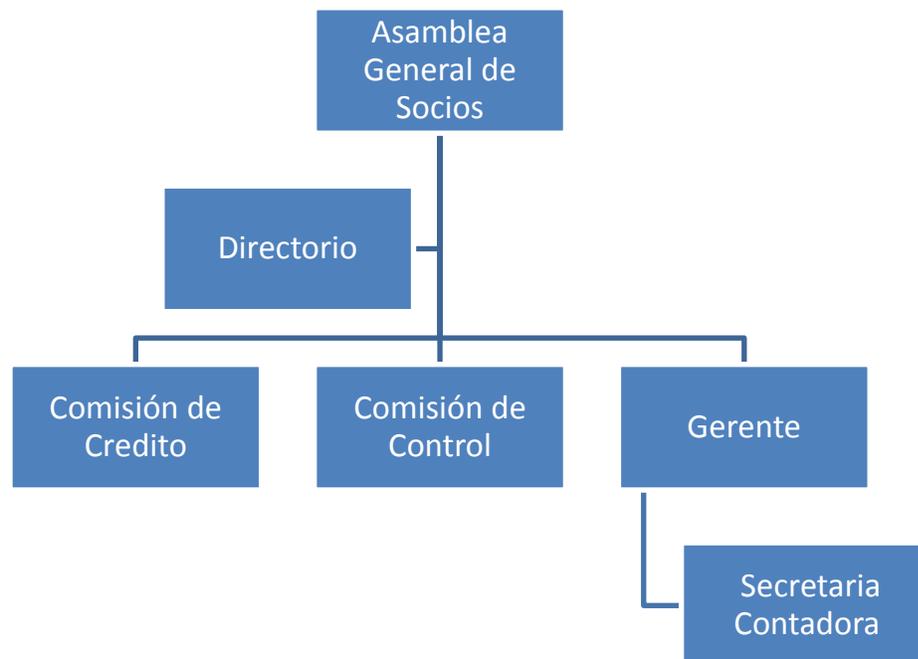
(Caja de Ahorro y Credito de los Trabajadores de la EERCS C.A., 2012)

- Actividades principales

La actividad principal de la Caja de Ahorro y Crédito, es promover la cooperación económica entre sus socios, mediante el fomento del Ahorro individual, concesión de préstamos a sus integrantes y ejecución de depósitos a la vista, objeto para cuya consecución la Caja de Ahorro y Crédito se halla facultada a ejecutar todos los actos y contratos que considere pertinentes, en el marco del presente Estatuto y la Ley, siempre observando la defensa de los intereses de la Caja de Ahorro y Crédito y sus socios.

- Estructura orgánica

Tabla 15 Estructura Interna y Administración



Por (Caja de Ahorro y Credito de los Trabajadores de la EERCS C.A., 2012)



- Financiamiento

Ahorros Y Retiros

Todos aquellos socios de la Caja de Ahorro Crédito, mantienen una cuenta de ahorro, con un número de identificación, en la cual se registran sus depósitos, intereses y retiros.

Dentro de las modalidades de ahorro tenemos

Ahorros Obligatorios

Correspondientes a un día de sueldo mensual,

Se podrán retirar por una vez al año en un porcentaje que determinara la Gerencia, previo un análisis de su cuenta personal.

Los retiros de ahorros disminuyen su cupo para poder solicitar préstamos.

Ahorros Voluntarios

Estos los realizan los socios directamente en la oficina de la Caja de Ahorro y Crédito o mediante descuentos autorizados por el socio de su rol de pagos a través de la Empresa Eléctrica. Estos se mantendrán en la cuenta de ahorros que tiene cada socio y se podrán retirar en cualquier momento, siempre y cuando exista liquidez.

NOTA: Para cualquiera de los dos procesos, en caso de requerir un retiro de ahorros es preciso que el socio comunique su necesidad de retiro por escrito (correo electrónico) al Gerente de la organización, quien se encargara de autorizar o negar dicha transacción previo un análisis de la cuenta personal del socio.

(Parra Coronel , 2012)



- FODA, Cadena de valor, cinco fuerzas de Porter.

OPORTUNIDADES:

- Buscar coordinación, Fondo de Cesantía - Caja
- Aumentar cupo préstamos extraordinarios
- Revisar Intereses
- Implementar plan de terrenos
- Alianzas estratégicas
- Préstamos especiales (inicio clases), descuento del Décimo Tercero
- Seguro vehículos
- Seguro mortuorias
- Plan adquisición de vehículos
- Convenios electrodomésticos
- Créditos educativos para estudios
- Adquisición de Seguro de Salud, complementario al de la Empresa (deducible y exceso)
- Plan de capacitación para emprendedores
- Actividades recreativas y sociales
- Programa de salud física.



DEBILIDADES:

- Todos los trabajadores no son miembros de la Caja de Ahorro
- Revisión de los Estatutos y Reglamentos
- Revisión de capacidad de pago del trabajador para otorgamiento de préstamo.

FORTALEZAS:

- Ahorro
- Cartera vencida mínima
- Trámites ágiles
- Interés adecuado
- Bajos gastos administrativos
- Confianza

AMENAZAS:

- Fondo de Cesantía
- Hipotecarios del IESS
- Regulaciones legales Empresa

(Caja de Ahorro y Credito de los Trabajadores de la EERCS C.A., 2013)



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Para el desarrollo de la auditoria de gestión se ha tomado a la Caja de ahorro como un componente debido al tamaño de la misma y al ámbito de aplicación de sus operaciones, que están centradas en la ejecución de préstamos.

El enfoque de la auditoria de gestión esta orientada a:

- ✓ La eficacia en el logro de los objetivos y metas
- ✓ La eficiencia y economía en el uso de recursos
- ✓ Cumplimiento de disposiciones legales
- ✓ Comprobación de los controles internos establecidos

Objetivo:

- Objetivos Generales

- Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados en el periodo de enero a diciembre del 2013
- Evaluar las disposiciones legales y normativas de la Caja de Ahorro y Crédito para verificar si el personal está cumpliendo con las mismas
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos; Humanos, materiales, Financieros, tecnológicos para detectar posibles desviaciones y proponer correctivos necesarios.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles internos establecidos por parte de la Administración.

Alcance:

Luego de la evaluación de las áreas críticas, se determinaron que la evaluación de riesgo y el seguimiento como componentes de control interno tienen calificaciones bajas, para el análisis se considera como alcance para esta auditoria, a toda la organización como un solo componente abarcando el Universo de operaciones que son los Préstamos con los que opera actualmente la Caja de Ahorro, estos son los ordinarios, extraordinarios, hipotecarios y los préstamos especiales, en el periodo transcurrido de enero a diciembre 2013, con esto estaríamos abarcando todas las

funciones principales de la Caja de Ahorro y Crédito

Indicadores de Gestión.-

Se describen los indicadores con los que cuenta la Caja de Ahorro y Crédito actualmente.

- Indicadores de eficiencia

Fecha de presentación de estados financieros

Número créditos concedidos / Total de Solicitudes

Gestiones exitosas / Gestiones realizadas

Número de informes

% satisfacción de los socios (encuestas)

- Indicadores de efectividad

Resoluciones cumplidas / Resoluciones Totales

Número de gestiones exitosas/Total de gestiones

% de cumplimiento de resoluciones

Número de socios nuevos

Número de asistentes/total de socios.



- Indicadores de economía

% Cumplimiento de obligaciones tributarias y de organismos de control

Depreciación real/Depreciación estimada

- Indicadores de ecología

N/A

- Indicadores de ética

Estatuto actualizado

- Indicadores de equidad

N/A

- Indicadores de impacto

% satisfacción de los socios (análisis oportunidad)

- Indicadores presupuestarios

Fecha de presentación del presupuesto



Trabajo a realizar en la fase de Ejecución:

**CAJA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA
EERCS C.A.
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

TIPO DE EXAMEN: Auditoria de Gestión

COMPONENTE: Caja de Ahorro

SUBCOMPONENTE: N/A

No	DESCRIPCION	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	<p>OBJETIVOS</p> <p>A -Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados en el periodo de enero a diciembre del 2013</p> <p>B -Evaluar las disposiciones legales y normativas de la Caja de Ahorro y Crédito para verificar si el personal está cumpliendo con las mismas</p> <p>C -Comprobar la utilización adecuada de los recursos; Humanos, materiales, Financieros, tecnológicos para detectar posibles desviaciones y proponer correctivos necesarios.</p>			



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

D -Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles internos establecidos por parte de la Administración.				
PROCEDIMIENTOS				
A	1. Evalúe si la misión es consistente con el propósito establecido para la entidad.			
A	2. Verifique si las estrategias, líneas de acción, objetivos y metas contempladas para alcanzar la visión se encuentran alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo, con los planes sectoriales, especiales, institucionales o regionales y con los programas que le son aplicables.			
A	3. Verifique, mediante pruebas selectivas, si la misión, visión y objetivos de la entidad han quedado debidamente comprendidos entre el personal. En caso de desviaciones comente con los niveles directivos.			

A	4. Identifique si la estructura orgánica y funcional de la entidad está vinculada con la misión y propósitos que persigue, en la cual estén plenamente definidas las tareas, las cadenas de mando y los niveles apropiados de responsabilidad y autoridad, verificando que:				
A Y C	- La estructura orgánica esté aprobada y la funcional corresponda a la cantidad de puestos y niveles autorizados.				
A Y B	-El manual de funciones guarde consistencia con el Reglamento Orgánico Funcional, identificando las unidades responsables de las funciones y competencias conferidas.				
A	5. Analice las estructuras orgánica y funcional; compruebe que son adecuadas para cumplir los objetivos del ente, y permiten planear, coordinar, ejecutar, supervisar y controlar las operaciones medulares para la consecución de las metas y objetivos.				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

C	<p>6. Verifique que las estructuras orgánica y funcional de la entidad, definan claramente las áreas clave de autoridad y responsabilidad, determinando una adecuada segregación y delegación de funciones; así como la delimitación de facultades entre el personal que autorice, ejecute, vigile y evalúe, registre o contabilice las transacciones, para evitar que dos o más de éstas se concentren en una misma persona o provoquen un posible conflicto de intereses, además de establecer las adecuadas líneas de comunicación e información.</p>				
B	<p>7. Verifique que los manuales de procedimientos de la entidad incluyan las actividades y procedimientos para todos los procesos sustantivos, que estén debidamente legalizados y sean de conocimiento de todos los servidores y servidoras de la entidad</p>				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

B	8. Compruebe que los manuales emitidos, hayan sido elaborados conforme a la estructura orgánica aprobada y a las competencias y responsabilidades establecidas en la normativa vigente aplicable.				
D	9. Verifique que las acciones instrumentadas por la entidad, tengan como objetivo promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.				
C	10. Identifique y analice el proceso que sigue la entidad, para la determinación y canalización de recursos, hacia los programas que tiene asignados.				
C	11. Analice los sistemas de información implementados, para la generación de información estratégica y evalúe el grado de confiabilidad con que operan.				
D	12. Realice una verificación documental y analice el flujo de las operaciones que pasan a través de los mecanismos implementados, para obtener información de los indicadores estratégicos.				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

D	<p>13. Verifique si se generan informes de los indicadores estratégicos, que permitan conocer sistemática y periódicamente el avance de los programas, objetivos y metas y que permitan detectar las causas de incumplimiento o desviaciones que dan lugar a los ajustes que se requieran, ya sea en las estrategias o líneas de acción implementadas, o en los objetivos y metas originalmente contemplados en la visión.</p>				
C	<p>14. Determine si la entidad ha implantado sistemas de información operativa y financiera, de medición de resultados y de rendición de cuentas y, precise en qué consiste cada uno de ellos</p>				
A Y D	<p>15. Analice si el sistema de medición de resultados implementado, es confiable y objetivo, y permite comparar los principales logros y resultados con los planes, metas y objetivos, así como también permite analizar las diferencias significativas, considerando:</p>				
A Y D	<p>a) Medición de aspectos críticos de las operaciones.</p>				
A	<p>b) Evaluación del cumplimiento de los objetivos y sus desviaciones críticas.</p>				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

A Y D	c) Implementación de medidas de seguimiento y correctivas por las áreas responsables				
A	16. Obtenga los reportes e informes generados sobre los resultados obtenidos, e identifique la información sobre el cumplimiento de metas.				
C	17. Verifique si los resultados alcanzados en la consecución de metas y objetivos establecidos para el ejercicio sujeto a revisión, son satisfactorios, y si reflejan un avance suficiente para alcanzar las metas y objetivos establecidos, para todo el período que comprende la visión, de mantenerse las circunstancias actuales del entorno. En el caso de comprobarse, que los resultados alcanzados difieren de los programados, determine las incidencias e identifique las causas.				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

A Y C	18. Verifique si las metas establecidas en el presupuesto aprobado para el ejercicio bajo examen, son consistentes con lo establecido en el plan estratégico y con las señaladas en el período que comprende la visión; establezca diferencias y obtenga la explicación pertinente.				
A Y D	19. Obtenga y analice la información financiera presupuestaria del ejercicio sujeto a revisión, así como los informes de evaluación de la gestión y verifique las metas alcanzadas por la entidad, considerando los indicadores estratégicos.				
	20. Obtenga los informes periódicos de evaluación de la gestión y verifique su consistencia con los informes de resultados definitivos, presentados al cierre del ejercicio; compruebe además, con el avance físico financiero, las metas alcanzadas.				
A Y D	21. Determine si los resultados sobre el avance de metas, presentados a la alta dirección, son consistentes con los reportes generados periódicamente y si se encuentran debidamente sustentados.				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

D	22. Revise la documentación que sustenta la determinación, formulación y cálculo de los indicadores estratégicos, analice sus resultados y verifique su consistencia con los informes presentados.				
A Y D	23. Determine si los criterios con que se diseñaron los indicadores estratégicos, permiten medir adecuadamente los factores críticos de desempeño, considerados fundamentales, para cumplir con la misión y la visión institucional y su vinculación con los objetivos y metas .				
A	24. Si los indicadores estratégicos no miden adecuadamente los factores críticos de desempeño, o éstos no cuentan con indicadores que lo midan, averigüe las causas con los responsables del área auditada; si por otra parte los indicadores no se utilizan o son insuficientes, se considerará en el alcance de las pruebas de auditoría, para efecto de las recomendaciones.				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

A	<p>26. Realice la evaluación de las metas alcanzadas, del cumplimiento de los objetivos, del tiempo utilizado para el efecto y determine los factores que impiden el cumplimiento satisfactorio de los objetivos de la entidad.</p>				
A Y D	<p>27. Verifique que la entidad haya identificado y evaluado los riesgos que puedan impactar negativamente en el logro de sus objetivos, metas y programas. Analice si una vez identificados los riesgos, se consideró la probabilidad de ocurrencia, sus efectos e identifique las acciones tomadas para administrarlos.</p>				
PROCEDIMIENTOS PARA EL EXAMEN DE UN ÁREA ESPECÍFICA					
C Y D	<p>29. Verifique si los procesos o programas a cargo del área auditada, se están ejecutando razonablemente, si los errores de operación son detectados oportunamente y, si están claramente definidas las tareas de control y de toma de decisión.</p>				
D	<p>30. Determine las deficiencias que inciden en el desarrollo de los procesos o programas, del área bajo examen y verifique lo siguiente:</p>				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

D	-Que tenga establecidos estándares de servicios o de desempeño, Que permitan alcanzar los indicadores estratégicos diseñados.				
C Y D	-Que sus sistemas informáticos estén validados por el área de sistemas, Que cuenten con mecanismos de control Que permitan reducir el tiempo de operación, disminuir los márgenes de error y generar información actualizada.				
D	-Que utilice formatos con un objetivo definido, Que no permitan la duplicidad de tareas, ni obstaculicen los procesos.				
D	-Que desarrolle procesos con una secuencia lógica y ágil.				
C	-Que realice oportunamente la dirección, supervisión y ejecución de los procesos.				
D	-Que mantenga un sistema de archivo adecuado de la documentación de sustento de su gestión.				
D	31. Determine si los reportes e informes generados por el área examinada, así como los controles establecidos, permitan evaluar su desempeño, verificando lo siguiente:				
B Y D	-los reportes generados cuenten con documentación Que sustente las operaciones.				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

B Y C	-las operaciones cumplan con los estándares de calidad y cantidad establecidos.				
B	-la ejecución de las operaciones, se ajusten a las disposiciones legales, normas y políticas establecidas.				
B Y D	-las operaciones cumplan con los procesos establecidos, con el fin de detectar duplicación de funciones, áreas de oportunidad o procedimientos obsoletos.				
C Y D	-los sistemas informáticos cuenten con controles adecuados y Que los procesos desarrollados En éstos, no se realicen manualmente, duplicando el trabajo.				
D	-En la ejecución de las actividades, existan mecanismos de supervisión y autocorrección, Que permitan disminuir los márgenes de error.				
C	32. Realice sondeos de opinión, aplicando encuestas a los usuarios o beneficiarios y efectúe inspecciones físicas, para medir el impacto de la gestión del área examinada.				
PROGRAMA DE TRABAJO COMO PARTE DE CONTROL INTERNO					
C	1) Me podría facilitar el mapa de riesgos en donde valoran la frecuencia e impacto para la organización?				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

C	2) Me podría facilitar el plan de mitigación de riesgos				
B Y C	3) Puede realizar transferencias directamente con su clave a los beneficiarios de los préstamos o necesita una aprobación. Ver con los Flujogramas				
C Y D	4) Cuales son los procedimientos de control para cada uno de los riesgos significativos identificados?				
D	5) Cuantas evaluaciones al año existen de los procedimientos de control que cuenta la caja?				
D	6)Cuales son los controles establecidos por la caja para detectar un acceso no autorizado?				
D	7) Cada que tiempo se da un seguimiento y evaluación permanente del sistema de control interno, hay algo por escrito??				
C	8) Verificar del informe final de Análisis de los procesos para mejorar el desempeño de los servicios				
C Y D	9) Comprobar calculo de los intereses y las renovaciones				
D	10) VER UN EJ Se modifiko el programa en donde se calcula intereses para que sea calculado por 30 días y no por los del mes que corresponda?				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

D	11) VER EJ comprobar los prestamos en caso de renovación y ver si cumplen con la recomendación del informe				
C	12) Verificar el intranet si se instalo el servicio o no?? Y en que condiciones				
C	13) Verificar el formato de los balances que estén de acuerdo a la recomendación				
C	14) Verificar si el sistema contable genera comprobantes de ingreso y el almacenamiento en el sistema				
B	Verificar todo lo que han hecho las comisiones de crédito y control y que cumplan con el estatuto				
B	Verificar la determinación de la tasa de interés trimestral para aplicarse en todos los prestamos				
B	Verificar si el gerente cumple con la entrega semanal a la comisión de crédito los nombres y los montos por prestamos extraordinarios				
B	En los prestamos especiales verificar si alguna vez se han negado				
B	Verificar las solicitudes negadas				
B	Verificar los avalúos con un perito en los prestamos hipotecarios				



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

B	Verificar los montos máximos de prestamos y analizar en los informes si se cumplen los montos establecidos				
B	Escrituras legalizadas a nombre de la caja en los prestamos hipotecarios				
B	Verificación en todos los prestamos la capacidad de pago				
B	Conseguir estados de flujos de caja				
B	Conseguir estados de patrimonio				
B	Ver el cumplimiento en multas por inasistencia a las asambleas				
B	Pedir informes del Directorio en donde se supervisen las actividades del gerente				
B	Verificar el valor de atribución al gerente para adquisiciones de bienes y suministros				
B	Pedir las conciliaciones de cuentas bancarias que maneja la caja				
C	Verificar el pago de intereses por los ahorros de los socios				
C Y D	Pedir dos formatos en Excel de ingresos masivos para la transferencia				
Firmas de responsabilidad de la Planificación:					



Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 10/02/2015

Revisado por: Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 10/02/2015



4.3. Ejecución de la Auditoría

4.3.1. Programa de Auditoría

Tabla 3-16 Programa de Auditoría

CAJA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA EERCS C.A.				
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
TIPO DE EXAMEN: Auditoria de Gestión				
COMPONENTE: Caja de Ahorro				
SUBCOMPONENTE: N/A				
No	DESCRIPCION	REF: P/T	ELAB. POR	FECHA
	OBJETIVOS			
	A -Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados en el periodo de enero a diciembre del 2013			
	B -Evaluar las disposiciones legales y normativas de la Caja de Ahorro y Crédito para verificar si el personal está cumpliendo con las mismas			
	C -Comprobar la utilización adecuada de los recursos; Humanos, materiales, Financieros, tecnológicos para detectar posibles desviaciones y proponer correctivos necesarios.			



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

D -Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles internos establecidos por parte de la Administración.

PROCEDIMIENTOS

A	1. Evalúe si la misión es consistente con el propósito establecido para la entidad.	PT 001	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
A	2. Verifique si las estrategias, líneas de acción, objetivos y metas contempladas para alcanzar la visión se encuentran alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo, con los planes sectoriales, especiales, institucionales o regionales y con los programas que le son aplicables.	PT 002	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
A	3. Verifique, mediante pruebas selectivas, si la misión, visión y objetivos de la entidad han quedado debidamente comprendidos entre el personal. En caso de desviaciones comente con los niveles directivos.	PT 016	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015

A	4. Identifique si la estructura orgánica y funcional de la entidad está vinculada con la misión y propósitos que persigue, en la cual estén plenamente definidas las tareas, las cadenas de mando y los niveles apropiados de responsabilidad y autoridad, verificando que:	PT 001	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
A Y C	- La estructura orgánica esté aprobada y la funcional corresponda a la cantidad de puestos y niveles autorizados.	PT 001	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
A Y B	-El manual de funciones guarde consistencia con el Reglamento Orgánico Funcional, identificando las unidades responsables de las funciones y competencias conferidas.	PT 001	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
A	5. Analice las estructuras orgánica y funcional; compruebe que son adecuadas para cumplir los objetivos del ente, y permiten planear, coordinar, ejecutar, supervisar y controlar las operaciones medulares para la consecución de las metas y objetivos.	PT 001	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015

C	<p>6. Verifique que las estructuras orgánica y funcional de la entidad, definan claramente las áreas clave de autoridad y responsabilidad, determinando una adecuada segregación y delegación de funciones; así como la delimitación de facultades entre el personal que autorice, ejecute, vigile y evalúe, registre o contabilice las transacciones, para evitar que dos o más de éstas se concentren en una misma persona o provoquen un posible conflicto de intereses, además de establecer las adecuadas líneas de comunicación e información.</p>	PT 001	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	<p>7. Verifique que los manuales de procedimientos de la entidad incluyan las actividades y procedimientos para todos los procesos sustantivos, que estén debidamente legalizados y sean de conocimiento de todos los servidores y servidoras de la entidad</p>	PT 001	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015

B	8. Compruebe que los manuales emitidos, hayan sido elaborados conforme a la estructura orgánica aprobada y a las competencias y responsabilidades establecidas en la normativa vigente aplicable.	PT 004	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
D	9. Verifique que las acciones instrumentadas por la entidad, tengan como objetivo promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.	PT 005	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C	10. Identifique y analice el proceso que sigue la entidad, para la determinación y canalización de recursos, hacia los programas que tiene asignados.	PT 006	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C	11. Analice los sistemas de información implementados, para la generación de información estratégica y evalúe el grado de confiabilidad con que operan.	PT 016	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
D	12. Realice una verificación documental y analice el flujo de las operaciones que pasan a través de los mecanismos implementados, para obtener información de los indicadores estratégicos.	PT 007	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015

D	13. Verifique si se generan informes de los indicadores estratégicos, que permitan conocer sistemática y periódicamente el avance de los programas, objetivos y metas y que permitan detectar las causas de incumplimiento o desviaciones que dan lugar a los ajustes que se requieran, ya sea en las estrategias o líneas de acción implementadas, o en los objetivos y metas originalmente contemplados en la visión.	PT 008	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C	14. Determine si la entidad ha implantado sistemas de información operativa y financiera, de medición de resultados y de rendición de cuentas y, precise en qué consiste cada uno de ellos	PT 009 Y PT 010	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
A Y D	15. Analice si el sistema de medición de resultados implementado, es confiable y objetivo, y permite comparar los principales logros y resultados con los planes, metas y objetivos, así como también permite analizar las diferencias significativas, considerando:	PT 011	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
A Y D	a) Medición de aspectos críticos de las operaciones.	PT 005	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

A	b) Evaluación del cumplimiento de los objetivos y sus desviaciones críticas.	PT 012	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
A Y D	c) Implementación de medidas de seguimiento y correctivas por las áreas responsables	PT 011	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
A	16. Obtenga los reportes e informes generados sobre los resultados obtenidos, e identifique la información sobre el cumplimiento de metas.	PT 013	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C	17. Verifique si los resultados alcanzados en la consecución de metas y objetivos establecidos para el ejercicio sujeto a revisión, son satisfactorios, y si reflejan un avance suficiente para alcanzar las metas y objetivos establecidos, para todo el período que comprende la visión, de mantenerse las circunstancias actuales del entorno. En el caso de comprobarse, que los resultados alcanzados difieren de los programados, determine las incidencias e identifique las causas.	PT 001	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015

A Y C	18. Verifique si las metas establecidas en el presupuesto aprobado para el ejercicio bajo examen, son consistentes con lo establecido en el plan estratégico y con las señaladas en el período que comprende la visión; establezca diferencias y obtenga la explicación pertinente.	PT 001	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
A Y D	19. Obtenga y analice la información financiera presupuestaria del ejercicio sujeto a revisión, así como los informes de evaluación de la gestión y verifique las metas alcanzadas por la entidad, considerando los indicadores estratégicos.	PT 013	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
	20. Obtenga los informes periódicos de evaluación de la gestión y verifique su consistencia con los informes de resultados definitivos, presentados al cierre del ejercicio; compruebe además, con el avance físico financiero, las metas alcanzadas.	PT 008	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
A Y D	21. Determine si los resultados sobre el avance de metas, presentados a la alta dirección, son consistentes con los reportes generados periódicamente y si se encuentran debidamente sustentados.	PT 009 PT 010 PT 011	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015

D	22. Revise la documentación que sustenta la determinación, formulación y cálculo de los indicadores estratégicos, analice sus resultados y verifique su consistencia con los informes presentados.	PT 014	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
A Y D	23. Determine si los criterios con que se diseñaron los indicadores estratégicos, permiten medir adecuadamente los factores críticos de desempeño, considerados fundamentales, para cumplir con la misión y la visión institucional y su vinculación con los objetivos y metas .	PT 014	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
A	24. Si los indicadores estratégicos no miden adecuadamente los factores críticos de desempeño, o éstos no cuentan con indicadores que lo midan, averigüe las causas con los responsables del área auditada; si por otra parte los indicadores no se utilizan o son insuficientes, se considerará en el alcance de las pruebas de auditoría, para efecto de las recomendaciones.	PT 014	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

A	26. Realice la evaluación de las metas alcanzadas, del cumplimiento de los objetivos, del tiempo utilizado para el efecto y determine los factores que impiden el cumplimiento satisfactorio de los objetivos de la entidad.	PT 015	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
A Y D	27. Verifique que la entidad haya identificado y evaluado los riesgos que puedan impactar negativamente en el logro de sus objetivos, metas y programas. Analice si una vez identificados los riesgos, se consideró la probabilidad de ocurrencia, sus efectos e identifique las acciones tomadas para administrarlos.	PT 003	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
PROCEDIMIENTOS PARA EL EXAMEN DE UN ÁREA ESPECÍFICA				
C Y D	29. Verifique si los procesos o programas a cargo del área auditada, se están ejecutando razonablemente, si los errores de operación son detectados oportunamente y, si están claramente definidas las tareas de control y de toma de decisión.	PT 015	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015

D	30. Determine las deficiencias que inciden en el desarrollo de los procesos o programas, del área bajo examen y verifique lo siguiente:	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
D	-Que tenga establecidos estándares de servicios o de desempeño, Que permitan alcanzar los indicadores estratégicos diseñados.	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C Y D	-Que sus sistemas informáticos estén validados por el área de sistemas, Que cuenten con mecanismos de control Que permitan reducir el tiempo de operación, disminuir los márgenes de error y generar información actualizada.	PT 016	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
D	-Que utilice formatos con un objetivo definido, Que no permitan la duplicidad de tareas, ni obstaculicen los procesos.	PT 016	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
D	-Que desarrolle procesos con una secuencia lógica y ágil.	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C	-Que realice oportunamente la dirección, supervisión y ejecución de los procesos.	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
D	-Que mantenga un sistema de archivo adecuado de la documentación de sustento de su gestión.	PT 018	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015

D	31. Determine si los reportes e informes generados por el área examinada, así como los controles establecidos, permitan evaluar su desempeño, verificando lo siguiente:	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B Y D	-los reportes generados cuenten con documentación Que sustente las operaciones.	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B Y C	-las operaciones cumplan con los estándares de calidad y cantidad establecidos.	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	-la ejecución de las operaciones, se ajusten a las disposiciones legales, normas y políticas establecidas.	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B Y D	-las operaciones cumplan con los procesos establecidos, con el fin de detectar duplicación de funciones, áreas de oportunidad o procedimientos obsoletos.	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C Y D	-los sistemas informáticos cuenten con controles adecuados y Que los procesos desarrollados En éstos, no se realicen manualmente, duplicando el trabajo.	PT 016	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

D	-En la ejecución de las actividades, existan mecanismos de supervisión y autocorrección, Que permitan disminuir los márgenes de error.	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C	32. Realice sondeos de opinión, aplicando encuestas a los usuarios o beneficiarios y efectúe inspecciones físicas, para medir el impacto de la gestión del área examinada.	PT 019	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
PROGRAMA DE TRABAJO COMO PARTE DE CONTROL INTERNO				
C	1) Me podría facilitar el mapa de riesgos en donde valoran la frecuencia e impacto para la organización?	PT 003	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C	2) Me podría facilitar el plan de mitigación de riesgos	PT 003	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B Y C	3) Puede realizar transferencias directamente con su clave a los beneficiarios de los préstamos o necesita una aprobación. Ver con los Flujogramas	PT 003	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C Y D	4) Cuales son los procedimientos de control para cada uno de los riesgos significativos identificados?	PT 003	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015

D	5) Cuantas evaluaciones al año existen de los procedimientos de control que cuenta la caja?	PT 003	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
D	6)Cuales son los controles establecidos por la caja para detectar un acceso no autorizado?	PT 003	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
D	7) Cada que tiempo se da un seguimiento y evaluación permanente del sistema de control interno, hay algo por escrito??	PT 003	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C	8) Verificar del informe final de Análisis de los procesos para mejorar el desempeño de los servicios	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C Y D	9) Comprobar calculo de los intereses y las renovaciones	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
D	10) VER UN EJ Se modifico el programa en donde se calcula intereses para que sea calculado por 30 días y no por los del mes que corresponda?	PT 016	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
D	11) VER EJ comprobar los prestamos en caso de renovación y ver si cumplen con la recomendación del informe	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

C	12) Verificar el intranet si se instalo el servicio o no?? Y en que condiciones	PT 003	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C	13) Verificar el formato de los balances que estén de acuerdo a la recomendación	PT 003	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C	14) Verificar si el sistema contable genera comprobantes de ingreso y el almacenamiento en el sistema	PT 003	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	Verificar todo lo que han hecho las comisiones de crédito y control y que cumplan con el estatuto	PT 020	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	Verificar la determinación de la tasa de interés trimestral para aplicarse en todos los prestamos	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	Verificar si el gerente cumple con la entrega semanal a la comisión de crédito los nombres y los montos por prestamos extraordinarios	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	En los prestamos especiales verificar si alguna vez se han negado	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

B	Verificar las solicitudes negadas	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	Verificar los avalúos con un perito en los prestamos hipotecarios	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	Verificar los montos máximos de prestamos y analizar en los informes si se cumplen los montos establecidos	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	Escrituras legalizadas a nombre de la caja en los prestamos hipotecarios	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	Verificación en todos los prestamos la capacidad de pago	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	Conseguir estados de flujos de caja	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	Conseguir estados de patrimonio	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	Ver el cumplimiento en multas por inasistencia a las asambleas	PT 021 Y PT022	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

B	Pedir informes del Directorio en donde se supervisen las actividades del gerente	PT 023	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	Verificar el valor de atribución al gerente para adquisiciones de bienes y suministros	PT 016	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
B	Pedir las conciliaciones de cuentas bancarias que maneja la caja	PT 024	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C	Verificar el pago de intereses por los ahorros de los socios	PT 017	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015
C Y D	Pedir dos formatos en Excel de ingresos masivos para la transferencia	PT 016	Ing. Iván Vidal	del periodo comprendido entre 01-11-2014 al 15-02-2015



4.3.2. Obtención de Evidencias

Para lo obtención de evidencias en esta auditoría de gestión se obtuvo con el desarrollo del plan de auditoría, en el cual se acumuló evidencia en las oficinas de la Caja de Ahorro y Crédito, de los procesos, que maneja la caja, con el trato al cliente y el desempeño de la Secretaria contadora, después de la constatación física del servicio prestado, se pidieron los documentos que respaldaban cada uno de los procesos con muestras significativas del universo de transacciones, se realizaron grabaciones, como pruebas testimoniales y con la información entregada que se sustenta en los papeles de trabajo, se realizo un análisis general para desarrollar los hallazgos encontrados.



4.3.3. Papeles de Trabajo

PT 001 REVISIONES Y CONSTATAIONES

Componente sujeto a examen: “Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores de la EERCS C.A.”

Periodo Examinado: 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

Como parte del cumplimiento del programa de trabajo se describe algunas observaciones encontradas a la Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores de la EERCS C.A. Concluyendo de la siguiente manera:

Se determina que la misión actual de la Caja es consistente con el propósito establecido para la entidad ya que es una caja cerrada que los socios pueden ser exclusivamente trabajadores de la Empresa Eléctrica, que lo que busca es el progreso de sus socios generando confianza y satisfacción con una atención eficaz y oportuna siempre primando la parte económica y técnica.

De acuerdo a la revisión de la estructura orgánica se puede determinar el puesto de la SECRETARIA CONTADORA que en el estatuto vigente en el capítulo sexto ESTRUCTURA INTERNA Y ADMINISTRACION en el artículo séptimo. ORGANISMOS no consta el puesto o cargo de la “SECRETARIA CONTADORA”, si bien se aprobó por el directorio la contratación se recomienda que se le incluya dentro del estatuto en la siguiente reforma.

Dentro del estatuto vigente de la caja de ahorro y crédito se describen claramente las funciones de cada uno de los organismos de la caja de ahorro y cuales son sus responsabilidades. Si bien no consta directamente las funciones de la secretaria



contadora se desarrollaron flujo gramas con las actividades que tiene que cumplir dentro de los procesos generales de la Caja de Ahorro, determinando una adecuada segregación y delegación de funciones; con la delimitación de facultades entre el personal que autorice, ejecute, vigile, evalúe, registre y contabilice las transacciones.

Dentro del entorno general de la Caja de Ahorro y Crédito, según su estructura orgánica, se ha cumplido con los objetivos propuestos por la misma, permitiendo planear, coordinar y ejecutar todas las actividades necesarias para el desarrollo adecuado de la Caja; si bien hay una sola secretaria contadora las comisiones de crédito y control conjuntamente con el Gerente, cumplen un papel muy importante para supervisar y controlar las operaciones.

Se pudo determinar que la secretaria contadora conoce y tiene física y digitalmente los estatutos vigentes elaborados en el año 2010 para su conocimiento y aplicación y en base a eso fueron elaborados en el año 2012 los flujos de las actividades a cumplirse.

De la revisión efectuada a la liquidación presupuestaria del año 2013 se puede determinar un cumplimiento promedio 101.7 el cual es muy satisfactorio para la Caja ya que los resultados alcanzados indican el cumplimiento de los objetivos y metas y establecidos para el ejercicio sujeto a revisión.

De la revisión que se efectuó a la comisión de crédito ver (Anexo video Comisión de Crédito) se indica que se revisa el monto ahorrado por el socio y en base a eso que el valor del préstamo cumpla los requisitos en el estatuto, seguido a esto se verifica en el sistema de nómina de la empresa eléctrica el Ingreso neto del trabajador, este valor a descontar por la cuota mensual calculada según tabla de amortización no puede superar el 30% del ingreso neto, esta comisión se reúne mensualmente con el directorio y se elaboran actas mensuales ver en (Anexo Actas comisión de Crédito) en las cuales pone en conocimiento los tipos de préstamos concedidos y sus montos.

De la revisión que se efectuó a la comisión de control, se indica que se realizan



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

revisiones periódicas en todas las modalidades de los préstamos y se revisan los movimientos contables, constatando con los anexos respectivos que los valores se encuentren sustentados, para elaborar los respectivos informes al directorio y los socios dos veces al año según lo que indica en el estatuto.



PT 002 MEMORIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

CAJA DE AHORRO y CRÉDITO DENTRO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Este papel de trabajo hace mención a información solicitada a la Caja de Ahorro sobre un análisis dentro del Sector Financiero Popular y Solidario el cual se detalla de la siguiente manera:

La Caja de Ahorro y Crédito al ser una organización dedicada a la promoción de servicios de ahorro y crédito para los Trabajadores de la Empresa Eléctrica, y al no encontrarse regulada por ningún órgano financiero de control, se plantea la necesidad de hacerlo. Una vez conformada la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, organismo de control que contempla organizaciones como la Caja de Ahorro. Considerando además que la ley indica que para realizar actividades de ahorro y crédito es necesaria la regulación de un cuerpo de control calificado para esto. Planteando con esto ser parte del Sector Financiero Popular y Solidario.

A continuación se detalla parte de las características y normas que determina la ley para este tipo de organizaciones.

Dentro de las organizaciones que conforman el sector financiero popular y solidario, la ley considera a las Cajas de Ahorro como parte de dicho sector.

Esta las define como; organizaciones conformadas por grupos de trabajadores con un empleador común, grupos familiares, barriales, o socios de cooperativas distintas a las de ahorro y crédito¹.

Dichas organizaciones son creadas por voluntad de sus socios, y con aportes económicos que en calidad de ahorros sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros dentro de los límites señalados por la Superintendencia ²de acuerdo a lo descrito en la ley.

¹ Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Art. 91

² Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Art. 104



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Para la constitución y organización de cajas de ahorro, de acuerdo a la ley se registrará por lo dispuesto para las organizaciones comunitarias, y su funcionamiento y actividades serán determinados por la Junta de Regulación. Los requisitos establecidos para las organizaciones comunitarias para la obtención de personalidad jurídica contemplan el presentar ante la Superintendencia una solicitud, junto con el acta constitutiva, suscrita al menos por diez miembros fundadores y copia de la cédula de identidad del representante provisional y el certificado de depósito del aporte del fondo social inicial por el monto fijado por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social.

La ley contempla ciertos parámetros a los que la organización debe adaptarse como parte del proceso de integración ha dicho sector, dentro de estos tenemos:

Tasas de interés: Estas serán fijadas por el Banco Central.

Estructura interna: Propia estructura de gobierno, administración, representación, control interno y rendición de cuentas, de acuerdo a sus necesidades y prácticas organizativas.

Transformación.- La Superintendencia, dispondrá la transformación en cooperativas de ahorro y crédito, surja un crecimiento que supere los límites fijados por la Superintendencia, con respecto a monto de activos, socios, volumen de operaciones y cobertura geográfica.

Canalización de recursos.- Esta clase de organizaciones podrá servir como medios de canalización de recursos públicos para el desarrollo e implementación de proyectos sociales y productivos, en sus respectivos territorios.

Metodologías financieras.- Además del ahorro y crédito, dichas organizaciones deberán promover el uso de metodologías financieras participativas como grupos solidarios, fondos productivos, fondos mortuorios, seguros productivos; destinados a dinamizar fondos y capital de trabajo.

La organización se encontrara además obligada a entregar los registros de datos sobre el historial crediticio de sus asociados al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos, así como mantenerlo actualizado, esto con la finalidad de realizar un mejor control sobre los recursos que manejan esta clase de organizaciones. Dichos datos podrán ser auditados en cualquier momento por dicha entidad de control, con la finalidad de comprobar su



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

existencia, veracidad y autenticidad³. La información falsa o maliciosa o contraria a la presente ley, será sancionada por el Superintendente de la Economía Popular y Solidaria, así como la información falsa o contraria a la presente ley proporcionada por error o culpa.

La ley contempla también fomento, promoción e incentivos que servirán de apoyo a las organizaciones que pasen a formar parte del Sector Financiero popular y Solidario. Con la finalidad de impulsar su desarrollo y la consecución de sus objetivos en el marco del sistema económico social y solidario. Dentro de ciertas medidas de fomento, garantiza la Educación y Capacitación en temas relacionados con los objetivos de la presente Ley, así como la protección de la propiedad Intelectual, medios de pago complementarios, a más de el acceso derecho a la seguridad social a través de distintos regímenes, establecidos considerando su actividad, se garantiza la equidad, entre otros.

Por otra parte la ley contempla también medidas de promoción, las cuales involucran al sector financiero así como al sector económico social y solidario, una medida importante que contempla al sistema financiero popular y solidario es la incorporación progresiva al SPI, administrado por el Banco Central y la remoción de los obstáculos administrativos que dificulte el ejercicio de sus actividades⁴.

La forma de proporcionar incentivos contempla el diseño de políticas por parte del Estado, que promuevan la producción de bienes y servicios además de la facultad de otorgar tratamientos diferenciados, en función de lo que determina el Reglamento⁵.

La ley considera además que los actos solidarios que realicen las organizaciones del sector financiero popular y solidario con sus miembros, como parte del ejercicio de sus actividades no constituirá hecho generador de tributos, no obstante las actividades realizadas con terceros estarán sujetas al régimen tributario común. Por otra parte Las utilidades que pudieran provenir de operaciones con terceros y que no sean reinvertidos en la organización, gravarán Impuesto a la Renta, tanto para el caso de la organización, cuanto para los integrantes cuando éstos los

³Ibídem; CAPÍTULO III - DEL REGISTRO CREDITICIO

⁴ Ibídem; Art. 137 - Medidas de promoción

⁵ Ibídem; Art. 138 - Políticas



perciban⁶.

OBLIGACIONES: La Ley considera además diferentes obligaciones que las organizaciones del sistema financiero popular y solidario deben cumplir como parte de su normal funcionamiento, dentro de las cuales tenemos⁷:

- A. Ejercer las actividades detalladas en el objeto social del Estatuto de la organización;
- B. Mantener el fondo o capital social mínimo autorizado;
- C. Convocar a Asamblea General en el tiempo y forma que establezca el Estatuto social de la organización;
- D. Respetar el ejercicio de los cargos directivos únicamente por el tiempo establecido en el Estatuto social;
- E. Dar todas las facilidades para que los órganos de control y regulación cumplan sus funciones;
- F. Llevar un registro de todos los integrantes de la organización, archivos y registros de las actas;
- G. Llevar la contabilidad actualizada de conformidad con el Catalogo Único de Cuentas;
- H. Cumplir con el procedimiento relacionado con la disolución y liquidación de la organización y en el caso de las cooperativas el correcto destino del Fondo Ir repartible de Reserva Legal; y,
- I. Cumplir las regulaciones de funcionamiento y control de las actividades económicas.

PROHIBICIONES: Dentro de las prohibiciones⁸ a las organizaciones reguladas por la ley se contemplan:

- a) Conceder preferencias o privilegios a los integrantes de la organización en particular, ni aún a título de fundadores, directivos, funcionarios y empleados.
- b) Financiar los aportes, cuotas o aportaciones de sus integrantes, para con la organización;
- c) Los directivos de las organizaciones quedan prohibidos de utilizar su condición y los

⁶ Ibídem; Art. 139 – Hecho Generador de Tributos

⁷ Ibídem; Art. 167 - Obligaciones

⁸ Ibídem; Art. 168 - Prohibiciones



recursos de la entidad para establecer relaciones contractuales, profesionales, laborales o de servicios personales directa o indirectamente con otras personas u organizaciones;

- d) Establecer acuerdos, convenios o contratos con personas naturales o jurídicas, ajenas a la organización, que les permita participar directa o indirectamente de los beneficios derivados de las medidas de fomento, promoción e incentivos que conceden esta Ley;
- e) Lucrarse o favorecerse fraudulentamente de los beneficios que otorga esta Ley;
- f) Favorecerse con recursos y beneficios adicionales a los previstos en la ley;
- g) Ocultar, alterar fraudulentamente o suprimir en cualquier informe de operación, datos o hechos respecto de los cuales la Superintendencia y el público tengan derecho a estar informados; y,
- h) Las demás establecidas en la Ley y su reglamento.

INFRACCIONES: Se considera infracciones⁹ dentro del Sector financiero popular y Solidario:

- A. Ejercer actividades no autorizadas por la Superintendencia;
- B. No entregar la información sobre la situación económica y de gestión de la organización;
- C. Incumplir las normas de solvencia y prudencia financiera señaladas en el artículo 85 de la presente Ley;
- D. Reestructurar créditos otorgados a los gerentes, vocales de los consejos, representantes, empleados o trabajadores de la cooperativa y su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida;
- E. Incumplir con los aportes al Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario;
- F. Ocultar, alterar fraudulentamente o suprimir en cualquier informe de operación, datos o hechos respecto de los cuales la Superintendencia y el público tengan derecho a estar informados y,
- G. Obstaculizar la supervisión, la intervención y el control de la Superintendencia o a sus representantes debidamente autorizados u ocultar la verdadera situación de la organización.

⁹ Ibídem; Art. 170 - Infracciones en el Sector Financiero Popular y Solidario

Además de todas las infracciones cometidas al estatuto social de la organización.

Finalmente, será responsabilidad de los directores, gerentes, administradores, auditores, funcionarios y empleados, el contravenir las disposiciones de las leyes, reglamentos o regulaciones, así como el causar perjuicios a la entidad o a terceros por sus actos u omisiones.

De acuerdo a las consultas realizadas para que la organización pase a formar parte de dicho sector, se indica que; si se cuenta con la personería jurídica, la organización debe realizar un proceso de registro dentro de la SEPS, pero dicho registro se plantea realizarlo dentro de una segunda etapa de integración, ya que la primera etapa contempla únicamente cooperativas y asociaciones.

Luego de la consulta efectuada al Presidente de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur (Ucacsur) Ing. Héctor Fajardo nos recomienda el anticiparnos a los hechos futuros, analizando la adaptación de estatutos a los planteados para las Cooperativas, ya que de acuerdo a la clasificación de las cooperativas emitida por la superintendencia, el monto en activos que posee la Caja de Ahorro y Crédito CENTROSUR cumple la característica de una cooperativa; sin embargo ya que la inscripción en la primera etapa solo contempla cooperativas y asociaciones, es necesario esperar a que se emita la resolución que identifique los límites y montos a los cuales se sujetaría la regulación para organizaciones como las Cajas de Ahorro y Crédito.

Segmento	Activos (USD)	Cantones	Socios
Segmento 1	0 - 250.000,00	1	más de 700
Segmento 1	0 - 1'100.000,00	1	hasta 700
Segmento 2	250.000,01 - 1'100.000,00	1	más de 700
Segmento 2	0 - 1'100.000,00	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.000,01 - 9'600.000,00	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100
Segmento 3	1'100.000,01 o mas	Sin importar el número de cantones en que opera	más de 7.100
Segmento 3	9'600.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100

Fuente: www.seps.gob.ec - Resolución N° JR-STE-2012-003-Regulación para la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito.



PT 003 ACTA DE VISITA ENERO 28

Componente sujeto a examen: “Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores de la EERCS C.A.”

Periodo Examinado: 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

En la visita efectuada a las instalaciones de la Caja de Ahorro y Crédito se realizó la formulación de preguntas del cuestionario de control interno, luego de esto se puede indicar lo siguiente:

La Caja de Ahorro actualmente no cuenta con un mapa de riesgos en donde se valora claramente la frecuencia y el impacto para la organización, se encuentra un ambiente de confianza y de seguridad por parte de los funcionarios ya que es una caja cerrada en la que los miembros son los trabajadores de la Empresa Eléctrica, los garantes en cada uno de los préstamos de igual manera son miembros de la empresa y los descuentos para los ahorros y cancelación de los préstamos extraordinarios se los descuentan de los roles de pago.

En cuanto a la seguridad en el desembolso de los préstamos a los socios, se puede indicar; se maneja una sola cuenta en el banco del pichincha y se realizan las transferencias una vez que han sido generados por el socio en la solicitud que corresponde, la aprobación del gerente, luego se aprueba por las comisiones de crédito, la comisión de control, una vez analizado, se conceden los préstamos en el orden que llegan y se conceden los préstamos de acuerdo a la liquidez disponible en esa fecha.

Las comisiones de crédito realizan controles en cada uno de los préstamos a otorgar y redactan por escrito un informe mensual con el cuadro resumen de los tipos de préstamos entregados y los valores, mientras que la comisión de control realiza un



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

informe semestralmente con las observaciones generales que se han encontrado.

Las evaluaciones a los controles efectuados se las realiza en cada directorio y se consta en actas.

Se realizo un “análisis de los procesos para mejorar el desempeño de los servicios” por la Srta. Pamela Parra contratada eventualmente por el Directorio, en el periodo de mayo del 2012, en el cual realizo varias observaciones y oportunidades de mejora para la caja de ahorro, de esto se puede indicar lo siguiente:

De las 6 recomendaciones véase en el Anexo 3.2.1. c) Universo de Operaciones del 2.3 al 3.2.2 en la pág. 40 se puede dar un detalle en esta cedula las 3 últimas recomendaciones:

En el punto 4 se pudo evidenciar con un balance de resultados y general que se modificó la presentación mostrando el número de cuenta, los subtotales y totales generales cumpliendo con la recomendación del mencionado informe

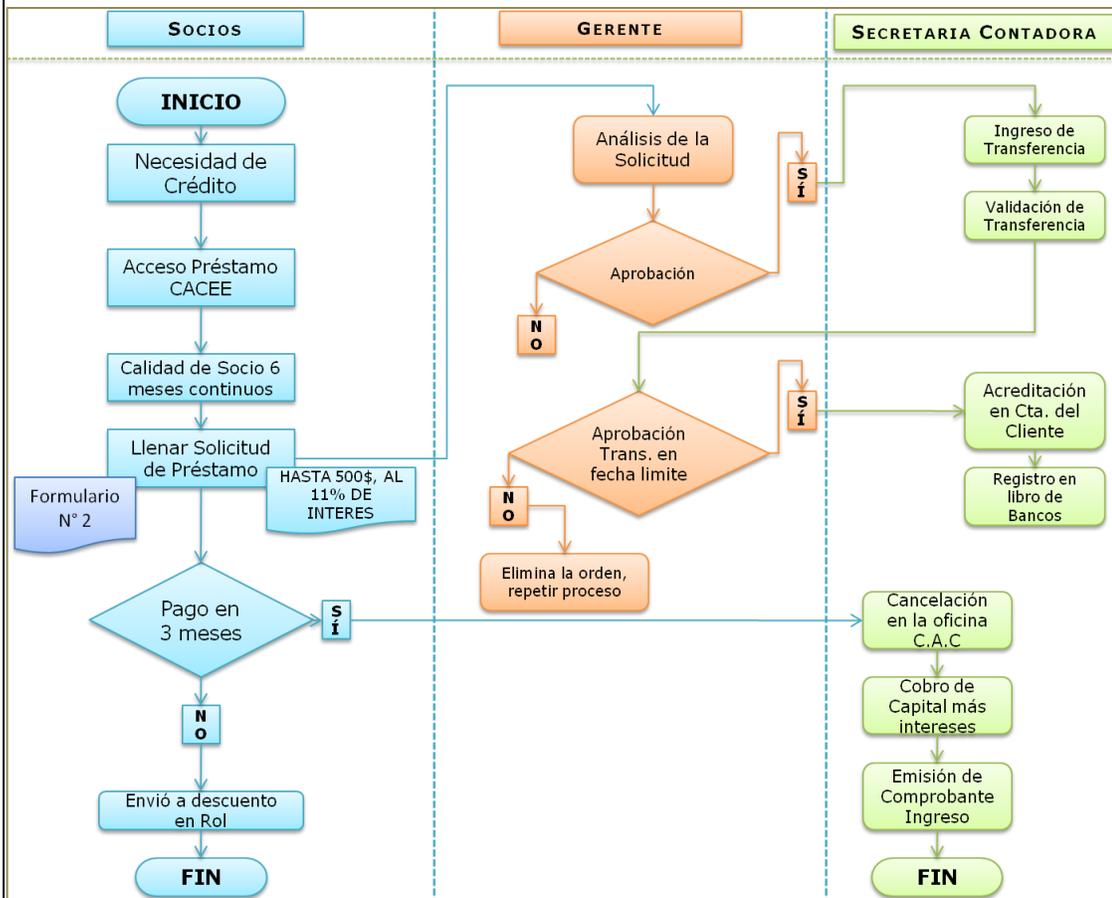
En el punto 5 se pudo evidenciar que aun no puede generar el sistema contable los comprobantes de ingreso y de egreso y se los sigue manejando manualmente y conservando en archivos físicos y no digitales como se propone en el informe.

En el punto 6 se pudo verificar que actualmente el “Intranet” (pagina de la empresa) no se puede generar solicitudes de los prestamos ya que la persona encargada y con la que se firmo un contrato no lo hace hasta la fecha.

PT 004 ÁREAS CLAVES DONDE HAY MAYOR ACTIVIDAD

Flujograma Del Proceso Para Acceder a Préstamos Extraordinarios

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA



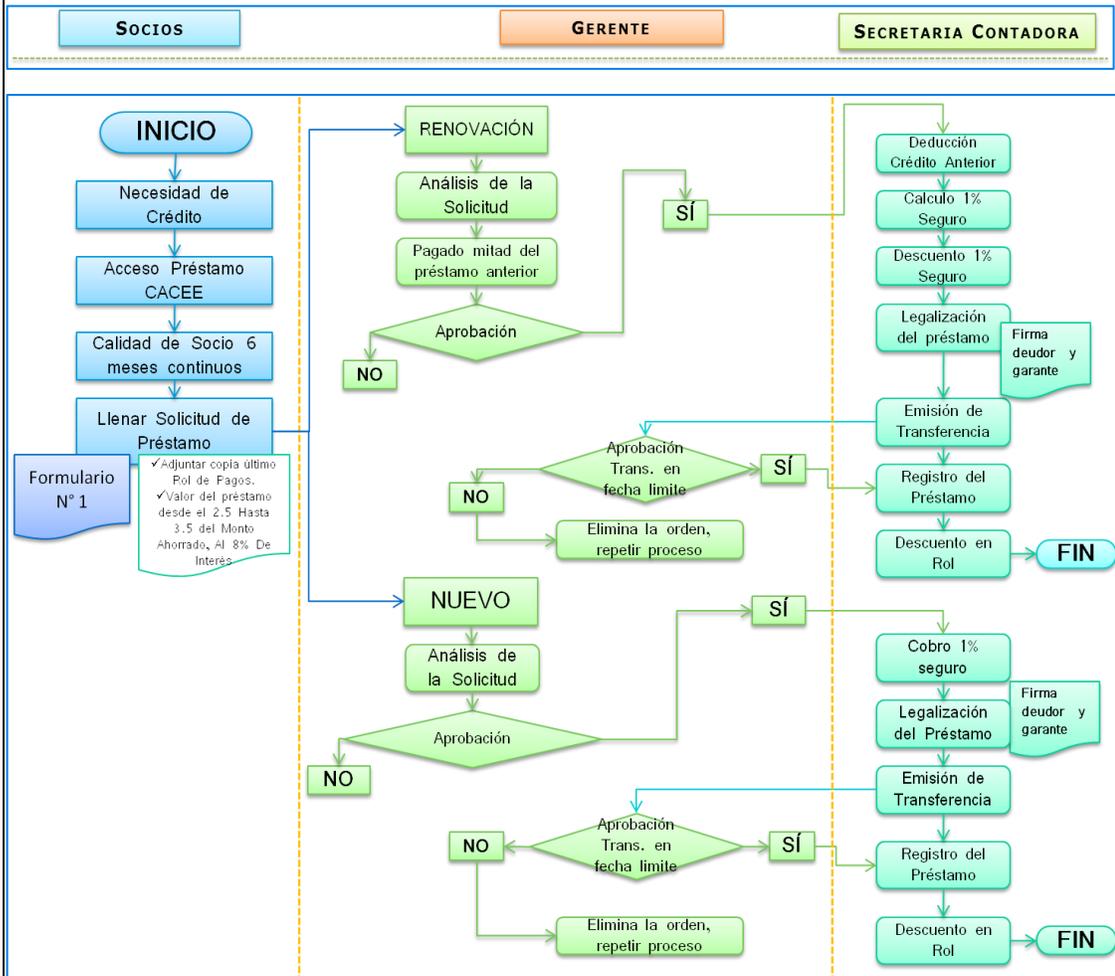
FUENTE: Archivos de la C.A.C

FECHA: 13/09/2012

ELABORADO POR: PPC

Flujograma Del Proceso Para Acceder a Préstamos Ordinarios

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA



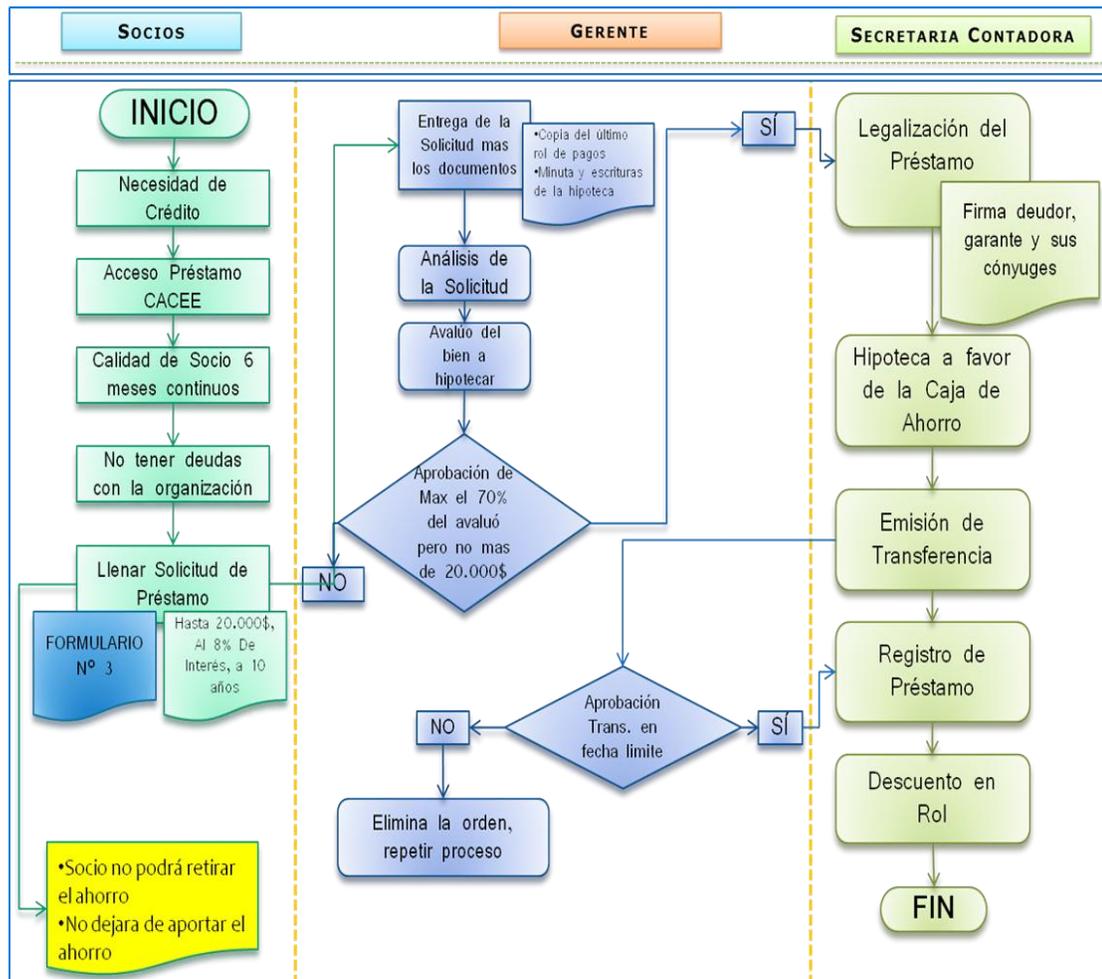
FUENTE: Archivos de la C.A.C

FECHA: 13/09/2012

ELABORADO POR: PPC

Flujograma Del Proceso Para Acceder a Préstamos Inversión

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA



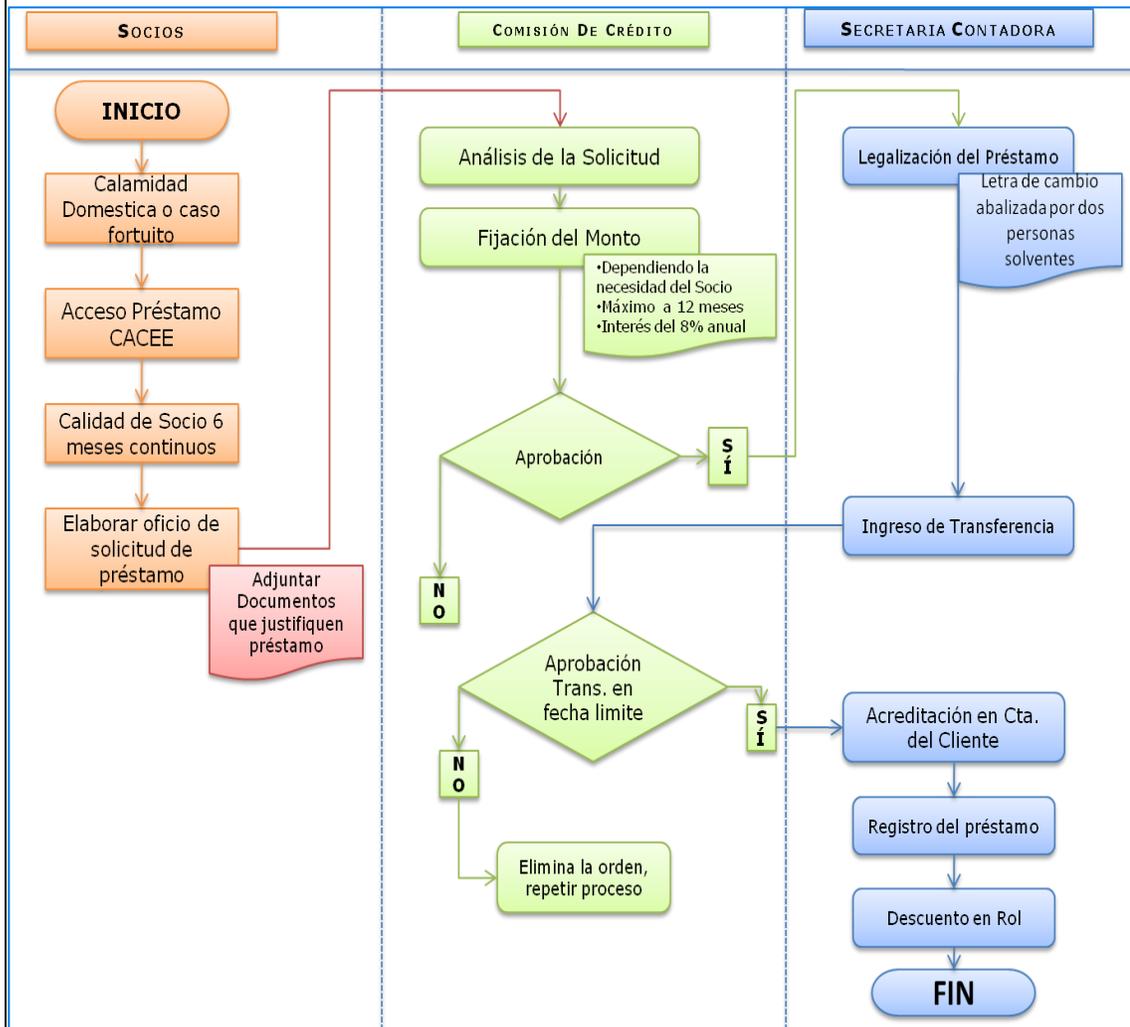
FUENTE: Archivos de la C.A.C

FECHA: 13/09/2012

ELABORADO POR: PPC

Flujograma Del Proceso Para Acceder a Préstamos Especiales

CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA



FUENTE: Archivos de la C.A.C

FECHA: 13/09/2012

ELABORADO POR: PPC

PT 005 MUESTRA DE ASPECTOS CRÍTICOS

TOTAL PRÉSTAMOS PRIMER SEMESTRE 2013				
TIPO DE PRÉSTAMO	CANTIDAD	MONTO	% CANTIDAD	% MONTO
Préstamo Ordinario	89	882,573.33	34,23%	87,72%
Préstamo Extraordinario	167	74,505.00	64,23%	7,41%
Préstamo Inversión	2	40,000.00	0,77%	3,98%
Prestamos Especiales	2	9,000.00	0,77%	0,89%
TOTAL	260	1,006,078.33	100%	100%

TOTAL PRÉSTAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2013				
TIPO DE PRÉSTAMO	CANTIDAD	MONTO	% CANTIDAD	% MONTO
Préstamo Ordinario	144	1,418,704.12	34,12%	87,12%
Préstamo Extraordinario	272	120,756.00	64,45%	7,42%
Préstamo Inversión	4	80,000.00	0,95%	4,91%
Prestamos Especiales	2	9,000.00	0,47%	0,55%
TOTAL	422	1,628,460.12	100%	100%

TOTAL PRÉSTAMOS EN EL AÑO				
TIPO DE PRÉSTAMO	CANTIDAD	MONTO	% CANTIDAD	% MONTO
Préstamo Ordinario	233	2,301,277.45	34.16%	87.35%
Préstamo Extraordinario	439	195,261.00	64.37%	7.41%
Préstamo Inversión	6	120,000.00	0.88%	4.55%
Prestamos Especiales	4	18,000.00	0.59%	0.68%
TOTAL	682	2,634,538.45	100%	100%

TIPO DE PRÉSTAMO	UNIVERSO	MUESTRA
	CANTIDAD	CANTIDAD
Préstamo Ordinario	233	23
Préstamo Extraordinario	439	44
Préstamo Inversión	6	6
Prestamos Especiales	4	4
TOTAL	682	77

MEDICION DE ASPECTOS CRITICOS EN LOS PRESTAMOS EN PRESTAMOS ORDINARIOS EJECUTADOS EN EL AÑO 2013													
TAMAÑO DE MUESTRA 23													
EN GENERAL						PRESTAMOS ORDINARIOS							
N°	NOMBRE DEL SOCIO	VALOR DEL PRESTAMO	VERIFICACION DE LA NECESIDAD DE CREDITO	COMPROBACION DE LA CALIDAD DEL SOCIO EN LOS 6 MESES CONTINUOS	SOLICITUD	SUSTENTO DE ANALISIS DE LA SOLICITUD	COPIA DE ULTIMO ROL DE PAGOS	VALOR DEL PRESTAMO DESDE EL 2,5% HASTA EL 3,5% DEL MONTO AHORRADO	PAGO DEL 50% DEL PRESTAMO ANTERIOR EN CASO DE RENOVACION	CALCULO DEL 1% DEL SEGURO	FIRMA DE DEUDOR Y GARANTE	RESPALDO DE LA EMISION DE LA TRANSFERENCIA	AUTORIZACION PARA DESCUENTO EN EL ROL DE LAS CUOTAS
1	ARMIJOS SANTIAGO	18,000.00	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
2	RODAS WILSON	17,800.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
3	SALAMEA DIEGO	4,000.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
4	CRIOLO LUIS	10,900.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
5	TAPIA JANETH	18,600.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
6	CALLE ALVAREZ FREDY	12,200.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
7	VAZQUEZ JUAN LEONARDO	7,200.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
8	CARAVAJIO MARTIN	2,000.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
9	AGUILAR RENE	10,000.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
10	CARVAJAL LAURA	8,900.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
11	CABRERA GALO	6,500.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
12	UYAGUARY MIGUEL	4,500.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
13	QUITO TENESACA MIGUEL	8,500.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
14	MERCHAN DARWIN	36,989.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
15	CASTILLO FABIAN	3,000.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
16	RUBIO LORENA	5,800.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
17	FLOR MARIO	23,000.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
18	MAZA LUIS	61,000.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
19	MORALES JANETH	2,500.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
20	PICON GALO	6,011.76	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
21	SANCHEZ CARLOS	10,000.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
22	MOROCHO PATIÑO JOSE	13,000.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
23	CARLOS TUTILLO	10,000.00	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
TOTAL		300,400.76	2	0	23	0	10	23	23	23	23	0	23



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

MEDICION DE ASPECTOS CRITICOS EN LOS PRESTAMOS EN PRESTAMOS EXTRAORDINARIOS EJECUTADOS EN EL AÑO 2013									
TAMAÑO DE MUESTRA 44									
EN GENERAL						PRESTAMOS EXTRAORDINARIOS			
NOMBRE DEL SOCIO	VALOR DEL PRESTAMO	VERIFICACION DE LA NECESIDAD DE CREDITO	COMPROBAR LA CALIDAD DEL SOCIO 6 MESES CONTINUOS	SOLICITUD Formulario 2	ANALISIS POR ESCRITO DE LA SOLICITUD	INTERES 11%	VALOR DEL PRESTAMO MAXIMO \$ 500	RESPALDO DE LA EMISION DE LA TRANSFERENCIA	AUTORIZACION PARA DESCUENTO EN EL ROL DE LAS CUOTAS
ORTEGA DIANA	500	0	0	1	0	1	1	0	1
TAPIA LOURDES	200	0	0	1	0	1	1	0	1
JARA PAUL	400	0	0	1	0	1	1	0	1
ORDOÑEZ FERNANDO	500	0	0	1	0	1	1	0	1
MORALES JANETH	400	0	0	1	0	1	1	0	1
MONTERO JOSE	500	0	0	1	0	1	1	0	1
ALVARES ISRAEL	500	0	0	1	0	1	1	0	1
VIVAR JAIME	500	0	0	1	0	1	1	0	1
ORDOÑEZ GUIDO	500	0	0	1	0	1	1	0	1
TORRES MIRIAN	500	0	0	1	0	1	1	0	1
ESPINOZA LUIS	500	0	0	1	0	1	1	0	1
CHERRER EDGAR	500	0	0	1	0	1	1	0	1
ESPINOZA GUIDO	500	0	0	1	0	1	1	0	1
CARDENAS FREDDY	300	0	0	1	0	1	1	0	1
VASQUEZ FREDDY	200	0	0	1	0	1	1	0	1
VIDAL DE LOS REYES IVAN	500	0	0	1	0	1	1	0	1
ASTUDILLO JAIME	500	0	0	1	0	1	1	0	1
ROJAS MONICA	500	0	0	1	0	1	1	0	1
JUMBO JOSE	500	0	0	1	0	1	1	0	1
FLORES FELIPE	300	0	0	1	0	1	1	0	1
JARAMILLO JHNNY	500	0	0	1	0	1	1	0	1
DURAN FERNANDO	405	0	0	1	0	1	1	0	1
NOVILLO FERNANDEZ	500	0	0	1	0	1	1	0	1
CUESTA GABRIELA	500	0	0	1	0	1	1	0	1
BANEGAS ENRIQUE	500	0	0	1	0	1	1	0	1
CABRERA TERESITA	500	0	0	1	0	1	1	0	1
DELGADO HERMINIO	200	0	0	1	0	1	1	0	1
DIAZ FANNY	500	0	0	1	0	1	1	0	1
TENESACA PATRICIO	500	0	0	1	0	1	1	0	1
PICON GALO	300	0	0	1	0	1	1	0	1
YUNGA CARLOS	300	0	0	1	0	1	1	0	1
CHAVEZ GARCIA	500	0	0	1	0	1	1	0	1
QUITO MANUEL	300	0	0	1	0	1	1	0	1
TAPIA ELIZABETH	500	0	0	1	0	1	1	0	1
CARABAJA MARTÍN	300	0	0	1	0	1	1	0	1
ARPI WILMER	500	0	0	1	0	1	1	0	1
UYAGUARI MIGUEL	150	0	0	1	0	1	1	0	1
ORDOÑEZ EDUARDO	500	0	0	1	0	1	1	0	1
PARRA FABIAN	500	0	0	1	0	1	1	0	1
GUAMAN ARMANDO	500	0	0	1	0	1	1	0	1
CHIMBORAZO MEDARDO	250	0	0	1	0	1	1	0	1
MARTINEZ WILIAN	500	0	0	1	0	1	1	0	1
ÑAUTA CHUISACA LUIS	500	0	0	1	0	1	1	0	1
JIMENEZ RENE	470	0	0	1	0	1	1	0	1
TOTAL	18,975.00	0	0	44	0	44	44	0	44

MEDICION DE ASPECTOS CRITICOS EN LOS PRESTAMOS EN PRESTAMOS DE INVERSION EJECUTADOS EN EL AÑO 2013																
UNIVERSO 6																
PRESTAMOS DE INVERSION																
EN GENERAL																
NOMBRE DEL SOCIO	VALOR DEL PRESTAMO	VERIFICACION DE LA NECESIDAD DE CREDITO	COMPROBAR LA CALIDAD DEL SOCIO 6 MESES CONTINUOS	NO TENER DEUDAS EN LA ORGANIZACION	SOLICITUD formulario 3	NO RETIRAR AHORRO NI DEJAR DE APORTAR	ANALISIS DE LA SOLICITUD POR ESCRITO	COPIA DE ULTIMO ROL DE PAGOS DE LA HIPOTECA	AVALUO POR PERITO	VALOR DEL PRESTAMO HASTA EL 70% DEL AVALUO	8% DE INTERES	MAXIMO A 10 AÑOS	CALCULO DEL 1% DEL SEGURO	FIRMA DE DEUDOR Y GARANTE Y CONYUGUES	RESPALDO DE LA EMISION DE LA TRANSFERENCIA	AUTORIZACION PARA DESCUENTO EN EL ROL DE LAS CUOTAS
PULLA PATRICIO	20,000	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
YUNGA CARLOS	20,000	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
PARRA FABIAN	20,000	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
MEDARDO CHIMBORAZO	20,000	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1
TOTAL	80,000	0	0	4	4	4	0	2	4	4	4	4	4	4	0	4

MEDICION DE ASPECTOS CRITICOS EN LOS PRESTAMOS EN PRESTAMOS ESPECIALES EJECUTADOS EN EL AÑO 2013											
UNIVERSO 4											
EN GENERAL						PRESTAMOS EXTRAORDINARIOS					
NOMBRE DEL SOCIO	VALOR DEL PRESTAMO	VERIFICACION DE CALAMIDAD DOMESTICA	COMPROBACION DE CALIDAD DEL SOCIO 6 MESES CONTINUOS	SOLICITUD	DICTOS QUE JUSTIFIQUE EN EL PRESTAMO	ANALISIS POR ESCRITO DE LA SOLICITUD	INTERES 8%	VALOR DEL PRESTAMO MAXIMO A 12 MESES	L/C DE 2 PERSONAS SOLVENTES	RESPALDO DE LA EMISION DE LA TRANSFERENCIA	AUTORIZACION PARA DESCUENTO EN EL ROL DE LAS CUOTAS
LUIS CORDERO QUINTEROS	5000	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0
PATRICIA MORENO CALLE	10000	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0
TOTAL	15000	2	0	0	2	0	2	2	2	2	0

RESULTADOS

PRESTAMOS ORDINARIOS	TOTAL	POSITIVAS
VERIFICACION DE LA NECESIDAD DE CREDITO	23	2
COMPROBAR LA CALIDAD DEL SOCIO 6 MESES CONTINUOS	23	0
SOLICITUD	23	23
ANALISIS DE LA SOLICITUD POR ESCRITO	23	0
COPIA DE ULTIMO ROL DE PAGOS	23	10
VALOR DEL PRESTAMO DESDE EL 2,5% HASTA EL 3,5% DEL MONTO AHORRADO	23	23
PAGO DEL 50% DEL PRESTAMO ANTERIOR EN CASO DE RENOVACION	23	23
CALCULO DEL 1% DEL SEGURO	23	23
FIRMA DE DEUDOR Y GARANTE	23	23
RESPALDO DE LA EMISION DE LA TRANSFERENCIA	23	0
AUTORIZACION PARA DESCUENTO EN EL ROL DE LAS CUOTAS	23	23
TOTAL	253	150

PRESTAMOS EXTRAORDINARIOS	TOTAL	POSITIVAS
VERIFICACION DE LA NECESIDAD DE CREDITO	44	0
COMPROBAR LA CALIDAD DEL SOCIO 6 MESES CONTINUOS	44	0
SOLICITUD Formulario 2	44	44
ANALISIS POR ESCRITO DE LA SOLICITUD	44	0
INTERES 11%	44	44
VALOR DEL PRESTAMO MAXIMO \$ 500	44	44
RESPALDO DE LA EMISION DE LA TRANSFERENCIA	44	0
AUTORIZACION PARA DESCUENTO EN EL ROL DE LAS CUOTAS	44	44
TOTAL	352	176



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

PRESTAMOS DE INVERSION	TOTAL	POSITIVAS
VERIFICACION DE LA NECESIDAD DE CREDITO	4	0
COMPROBAR LA CALIDAD DEL SOCIO 6 MESES CONTINUOS	4	0
NO TENER DEUDAS EN LA ORGANIZACIÓN	4	4
SOLICITUD formulario 3	4	4
NO RETIRAR AHORRO NI DEJAR DE APORTAR	4	4
ANALISIS DE LA SOLICITUD POR ESCRITO	4	0
COPIA DE ULTIMO ROL DE PAGOS	4	2
ESCRITURA DE LA HIPOTECA	4	4
AVALUO POR PERITO	4	4
VALOR DEL PRESTAMO HASTA EL 70% DEL AVALUO	4	4
8% DE INTERES	4	4
MAXIMO A 10 AÑOS	4	4
CALCULO DEL 1% DEL SEGURO	4	4
FIRMA DE DEUDOR Y GARANTE Y CONYUGUES	4	4
RESPALDO DE LA EMISION DE LA TRANSFERENCIA	4	0
AUTORIZACION PARA DESCUENTO EN EL ROL DE LAS CUOTAS	4	4
TOTAL	64	46

PRESTAMOS ESPECIALES	TOTAL	POSITIVAS
VERIFICACION DE CALAMIDAD DOMESTICA	2	2
COMPROBAR LA CALIDAD DEL SOCIO 6 MESES CONTINUOS	2	0
SOLICITUD	2	0
DCTOS QUE JUSTIFIQUEN EL PRESTAMO	2	2
ANALISIS POR ESCRITO DE LA SOLICITUD	2	0
INTERES 8%	2	2
VALOR DEL PRESTAMO MAXIMO A 12 MESES	2	2
L/C DE 2 PERSONAS SOLVENTES	2	2
RESPALDO DE LA EMISION DE LA TRANSFERENCIA	2	0
AUTORIZACION PARA DESCUENTO EN EL ROL DE LAS CUOTAS	2	0
TOTAL	20	10



PT 006 AHORROS Y RETIROS (CANALIZACIÓN DE RECURSOS)

AHORROS Y RETIROS

Todos aquellos socios de la Caja de Ahorro Crédito, mantienen una cuenta de ahorro, con un número de identificación, en la cual se registran sus depósitos, intereses y retiros.

Dentro de las modalidades de ahorro tenemos:

AHORROS OBLIGATORIOS

1. Correspondientes a un día de sueldo mensual,
2. Se podrán retirar por una vez al año en un porcentaje que determinara la Gerencia, previo un análisis de su cuenta personal.
3. Los retiros de ahorros disminuyen su cupo para poder solicitar préstamos.

AHORROS VOLUNTARIOS

Estos los realizan los socios directamente en la oficina de la Caja de Ahorro y Crédito o mediante descuentos autorizados por el socio de su rol de pagos a través de la Empresa Eléctrica. Estos se mantendrán en la cuenta de ahorros que tiene cada socio y se podrán retirar en cualquier momento, siempre y cuando exista liquidez.

NOTA: Para cualquiera de los dos procesos, en caso de requerir un retiro de ahorros es preciso que el socio comunique su necesidad de retiro por escrito (correo electrónico) al Gerente de la organización, quien se encargara de autorizar o negar dicha transacción previo un análisis de la cuenta personal del socio.

PT 007 FLUJO DE OPERACIONES DE CADA ORGANISMO (INDICADORES ESTRATÉGICOS)

ANEXO N° 3
PLANES DE TRABAJO DIRECTORIO, COMISIONES Y GERENCIA 2013

N°	ACTIVIDADES	REGISTROS	INDICE	RELACION	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1 DIRECTORIO						
1.1	Fijación de Políticas y Normas generales de Administración interna.	Normas	-	Gerencia, Comisiones	Anual	Directorio
1.2	Mantener reuniones	Actas	Mensual (Mínimo 12 periodos)	Gerencia, Comisiones	Mensual	Directorio
1.3	Evaluar el cumplimiento del Estatuto	Estatuto	Estatuto aprobado 31/12/10	Socios - Directorio	Periodo	Directorio
	Actas	Acta	Número de actas/reuniones >80%	Socios - Directorio	Mensual	Directorio
1.4	Convocar a Asamblea General para presentación de informes.	Informes	Dos en el año	Asamblea General - Directorio	Semestral	Directorio
2 COMISION DE CONTROL						
2.1	Supervisar las actividades administrativas y financieras.	Actas	Resoluciones cumplidas	Gerencia	Trimestral	Comisión de Control
2.2	Verificar y evaluar las actividades de las Comisiones	Actas	Resoluciones Cumplidas	Comisiones	Periodico	Comisión de Control
2.3	Comprobar la exactitud de los estados financieros y presentar informe	Informes	-	Semestral	Comisión de Control	
2.4	Mantener reuniones	Actas	Resoluciones cumplidas	Comisiones y Gerencia	Trimestral	Comisión de Control
3 COMISION DE CREDITO						
3.1	Calificar las solicitudes de crédito	Expedientes	Número de solicitudes aprobadas/rebidas >80%	Socios y Gerencia - Comisión de Crédito	Continuo	Comisión de Crédito - Gerencia
3.2	Mantener reuniones, para aprobación de créditos	Actas	Número de actas/reuniones = 100%	Comisión de Crédito - Gerencia	Continuo	Comisión de Crédito - Gerencia
3.3	Presentar proyectos que nomen los préstamos	Normas	-	Comisión de Crédito - Gerencia	Periodico	Comisión de Crédito - Gerencia
3.4	Fijar el tipo de garantías y plazos para los créditos	Normas	-	Comisión de Crédito - Gerencia	Periodico	Comisión de Crédito - Gerencia
3.5	Elaborar el informe sobre los créditos concedidos	Informe	Número de créditos atendidos/ recibidos >80%	Asamblea General - Gerencia	Semestral	Comisión de Crédito
4 GERENCIA						
4.1	Cumplir y hacer cumplir el estatuto	Informes	-	Socios, Directorio y Comisiones	Continuo	Gerencia
4.2	Esjotar las decisiones de la Asamblea General y Directorio	Expediente	Número de resoluciones cumplidas/emtidas	Socios, Directorio y Comisiones	Continuo	Gerencia
4.3	Elaborar y presentar mensualmente los estados financieros	Balances	Mensual	Socios, Directorio y Comisiones	Mensual	Gerencia
4.4	Administrar los ingresos y egresos de la Caja	Expediente	-	Socios, Directorio y Comisiones	Diario	Gerencia
4.5	Calificar las solicitudes de ingreso de nuevos socios	Expediente	Número de solicitudes	Potenciales socios	Continuo	Gerencia
4.6	Preparar informes para la fijación de la tasa de interés, activa y pasiva	Informe	-	Directorio	Periodico	Gerencia
4.7	Administrar las cuentas bancarias	Estados Bancarios	-	Socios, Directorio y Comisiones	Mensual	Gerencia
4.8	Elaborar el presupuesto anual de la Caja	Presupuesto	Anual	Socios, Directorio y Comisiones	Anual	Gerencia
4.9	Presentar para la aprobación los balances	Balances	Semestral	Socios, Directorio y Comisiones	Semestral	Gerencia
4.10	Elaborar y presentar las liquidaciones como Agente de Retención	Formularios	-	SRI	Mensual	Gerencia

PT 007 FLUJO DE OPERACIONES DE CADA ORGANISMO (INDICADORES ESTRATÉGICOS)

PLAN OPERATIVO AÑO 2013 EXPLOTACIÓN

Número	RESPONSABLE	ESTRATEGIA	VARIABLES DE ACCIÓN	INDICADOR	META	GASTO
1	GERENCIA	Optimizar la Gestión Administrativa	Cumplir las resoluciones de la Asamblea General y Directorio	Resoluciones cumplidas / Resoluciones Totales	Cumplir el 90% de las resoluciones	
			Elaborar y presentar mensualmente los estados financieros	Fecha de presentación de estados financieros	20 días después del mes de análisis	
			Elaborar y presentar escenarios para la actualización de bases de interés	Número de evaluaciones al año	2 evaluaciones al año	
			Elaboración y presentación del presupuesto	Fecha de presentación del presupuesto	15 de diciembre de cada año	\$ 29,645.51
			Buscar fuentes de financiamiento para contar con liquidez	Número de gestiones exitosas / Total de gestiones	Cumplir al menos con el 60% de gestiones exitosas	
			Atender las solicitudes de crédito	Número créditos concedidos / Total de Solicitudes	Mayor al 90%	
				Total Presupuesto para esta estrategia		\$ 29,645.51
3	GERENCIA y DIRECTORIO	Evaluar necesidades y gestionar contratación de seguros adicionales	Determinación de necesidades		Realizar encuesta de evaluación en el primer semestre	
			Obtención y análisis de propuestas	Gestiones exitosas / Gestiones realizadas	Obtener el 70% de respuestas a las gestiones realizadas	\$ 14,440.26
			Gestionar la contratación	% de cumplimiento de resoluciones	Contratar el 100% de los seguros autorizados por la Asamblea	
				Número de informes	2 informes al año	\$ 14,440.26
				Total Presupuesto para esta estrategia		\$ 473.46
4	GERENCIA	Evaluar permanentemente a la competencia (Fondo de Cesantía, IESS, Entidades Financieras)	Mantenerse informado y velar por el cumplimiento de las disposiciones del SRI y otros organismos de control	% Cumplimiento de obligaciones tributarias y organismos de control	La meta es cumplir las diferentes declaraciones hasta la fecha señalada como límite.	\$ 97,764.80
					Total Presupuesto para esta estrategia	\$ 97,764.80
5	GERENCIA	Mantenerse informado y velar por el cumplimiento de las disposiciones del SRI y otros organismos de control				
6	ASAMBLEA, DIRECTORIO, GERENCIA Y COMISIONES	Actualizar los Estatutos y normas de la organización	Evaluar y presentar escenarios para la actualización de los Estatutos y normas de la organización	Estado actualizado	Actualizar Estatutos hasta diciembre 2013	\$ 473.46
			Aplicar cambios aprobados			
					Total Presupuesto para esta estrategia	\$ 473.46
7	DIRECTORIO y GERENCIA	Mejorar los beneficios y la comunicación con los socios	Mejorar la comunicación	% satisfacción de los socios (encuestas)	75% de satisfacción sobre comunicación	\$ 1,530.39
			Gestionar la afiliación de socios	Número de socios nuevos	10% del personal fijo que no es socio	\$ 64.18
			Incentivar participación en asambleas	Número de asistentes totales de socios	95% promedio de participación	\$ 1,244.95
			Buscar e implementar beneficios para los socios	% satisfacción de los socios (análisis oportunidad)	70% de satisfacción sobre beneficios	\$ 32,250.00
				Total Presupuesto para esta estrategia	\$ 33,089.52	
Otros	TODAS ÁREAS	Depreciación	Control depreciación	Depreciación real / Depreciación estimada	Mantener el nivel estimado de depreciación	\$ 276.42
					Total Presupuesto para esta estrategia	\$ 276.42
					TOTAL EGRESOS EXPLOTACIÓN 2013	\$ 178,161.42
					TOTAL INGRESOS EXPLOTACIÓN 2013	\$ 178,251.12
					EXEDENTE	\$ 89.70

**PT 009 RENDICION DE CUENTAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
OPERATIVA Y FINANCIERA 1**



ACTA DE ASAMBLEA ORDINARIA N° 02 DE 2013

En la ciudad de Cuenca, en la Sala de Capacitación de la CENTROSUR, siendo las 15H50 del día jueves 25 de julio de 2013, se instalan en Asamblea General Ordinaria los socios de la Caja de ahorro y Crédito, presidida por el Ing. Miguel Arévalo M. Presidente del Directorio y como secretario el Ing. José Montero S. en su calidad de Gerente de la organización.

El Sr. Presidente del Directorio pone a consideración de la Asamblea el orden del día que consta de los siguientes puntos:

ORDEN DEL DÍA:

- 1.- Lectura y aprobación del Acta anterior,
- 2.-Presentación de Informes de:
 - a. Gerencia,
 - b. Comisión de Crédito,
 - c. Comisión de Control,
- 3.- Aprobación de Informes y Balances
- 4.- Nombramiento Tribunal Electoral Elecciones 2014 - 2015
- 5.- Varios.

Se aprueba el orden del día.

DESARROLLO Y RESOLUCIONES DEL ORDEN DEL DÍA:

1. Lectura y Aprobación del Acta Anterior.

Por secretaría se da lectura del acta anterior y se pone a consideración de la Asamblea, la cual es aprobada en su totalidad.

2. Presentación de informes.

a. Informe de Gerencia

El Ing. José Montero Sarmiento, Gerente de la Caja de Ahorro y Crédito, expone ante la Asamblea el informe de las gestiones



cumplidas en el primer semestre del año 2013, informe que es aprobado

b. Informe de la Comisión de Crédito

El Ing. Carlos Delgado Garzón, Presidente de la Comisión de Crédito, presenta el informe sobre los créditos concedidos en el primer semestre del año 2013, el cual es aprobado sin observación alguna.

c. Informe de la Comisión de Control

La Srta. María Cuesta Robalino, Presidenta de la Comisión de Control, da lectura al informe preparado sobre el análisis del Balance General y Balance de Resultados, correspondiente al primer semestre del año 2013, documento que es aprobado por la Asamblea.

3. Aprobación de Balances e informes

El Ing. Miguel Arévalo, pone a consideración de la Asamblea los Balances e informes de las Comisiones, los cuales son aprobados en su totalidad sin observaciones.

4. Nombramiento Tribunal Electoral Elecciones 2014 – 2015

El Ing. Miguel Arévalo comunica a los socios presentes que es necesaria la conformación del Tribunal Electoral para el proceso de elecciones 2014 – 2015, en vista de que la administración actual va a cumplir cuatro años en funciones. Se procede a dar lectura del Art. 2 del Reglamento de Elecciones y posterior a esto se solicita a la Asamblea nominar a los candidatos quienes formaran parte del Tribunal Electoral, quedando conformado de la siguiente manera:

PRINCIPALES	SUPLENTES
1. Ing. Eduardo Sempertegui	Ing. Juan Antonio Vásquez
2. Dr. Cesar Ugalde	Ing. Vinicio Méndez
3. Lcda. María Gabriela Herrera	Ing. Jaime Campos



5. Varios

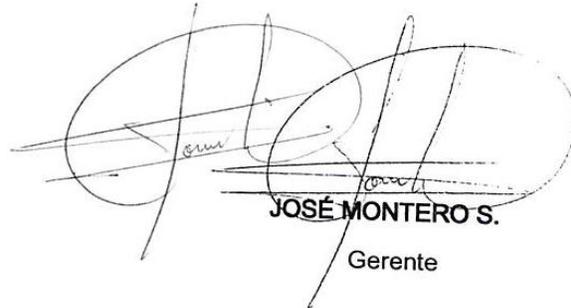
No se trata ningún tema

Sin tener mas puntos que tratar y siendo las 16H15 el Sr. Presidente declara terminada la sesión.

Para constancia firman.



MIGUEL AREVALO M.
Presidente del Directorio



JOSÉ MONTERO S.
Gerente



Oficio Ref. G. #. 31

Cuenca, 23 de julio de 2013

Señor Ing.
MIGUEL ARÉVALO MERCHÁN
Presidente del Directorio de la Caja de Ahorro y Crédito de los
Trabajadores de la Centrosur.
Presente.

Asunto: Informe de Actividades de la Gerencia - Primer Semestre de 2013.

De mis consideraciones:

En cumplimiento de las disposiciones definidas en el Estatuto de la organización vigente, me permito su poner en su conocimiento y de Asamblea General de Socios de la Caja de Ahorro y Crédito las principales actividades y gestiones realizadas por la Gerencia y personal de apoyo en el primer semestre de 2013.

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

Las gestiones desarrolladas por la Gerencia y el personal de apoyo se realizan orientadas a la atención oportuna y eficaz de los requerimientos presentados por los socios de la Organización, en apego al Plan Operativo definido y aprobado por la Asamblea General de Socios.

PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE BALANCES

El Balance General y de Resultados en los que consta la información de las operaciones y movimientos económicos de la organización; mensualmente se pone en conocimiento de la administración y Comisión de Control, mismos que han sido acogidos.

Los balances por el primer semestre de 2013, se encuentran publicados en las carteleras y está a disposición de los socios en la oficina de la organización.

Al 30 de junio de 2013, por concepto de ahorros se tiene el valor de \$. 2.223.041,55 y en créditos la suma de \$. 2.251.639,00, lo que significa que el 100% de los ahorros están en créditos concedidos a los socios, con lo cual se



cumple la razón de ser de nuestra organización que supera los 27 años de existencia.

SESIONES DE DIRECTORIO Y COMISIÓN DE CRÉDITO

En el primer semestre de 2013, se han mantenido 3 reuniones de Directorio y 6 con la Comisión de Crédito, en las que se definieron disposiciones e instrucciones, mismas que se ha cumpliendo en su totalidad.

GESTIONES RELEVANTES

En junio de 2013, se negoció y renovó la Póliza de Vida en beneficio de los socios con cobertura de: \$. 10.000,00, (por muerte + 1.000.00 funerales) y \$. 5.000,00, por enfermedad grave, que en el mejor de los términos, se justifica plenamente mantener este beneficio.

Para atender los créditos en determinadas fechas que no se cuenta con liquidez, se gestionó y determinó un acuerdo de crédito con los Directivos del Fondo de Cesantía de la CENTROSUR, lo que permite satisfacer a tiempo las necesidades de los socios. A junio de 2013 se cuenta con 354 socios.

Se realizó el análisis y consultas correspondientes referente a la aplicación de Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario, que regula a las organizaciones Financieras y Cajas de Ahorro, determinando que a la fecha no se tiene definido el proceso de inclusión de las Cajas de Ahorro y más bien se tiene la RESOLUCIÓN N° JR-STE-2013-008 emitida por la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario; que en la parte pertinente indica: "*Artículo Único.- Moratoria.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria no podrá otorgar personalidad Jurídica, dentro del plazo de un año, a entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro. En caso de presentarse solicitudes de constitución, dentro del plazo señalado, la superintendencia procederá a la devolución del expediente, por lo tanto se tendrá la atención permanente sobre las nuevas instrucciones que emitan los órganos de Control y se pondrá en conocimiento de los socios para los trámites pertinentes.*"

De esta forma pongo en consideración el informe de actividades desarrolladas en el primer semestre de 2013.

Atentamente



José Montero Sarmiento.
GERENTE.

Copia: Archivo

Oficio Ref. CC 30 /2013

Cuenca, 22 de julio de 2013

Ingeniero
MIGUEL ARÉVALO MERCHÁN
Presidente del Directorio
Caja de Ahorro y Crédito

Presente.

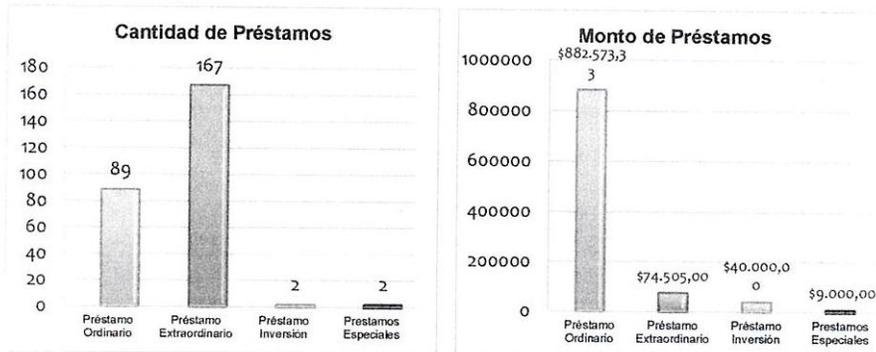
Asunto: Informe de la Comisión de Crédito Primer Semestre de 2013

Cumpliendo con lo estipulado en el estatuto vigente en la organización, la Comisión de Crédito ha tramitado con la oportunidad todos los créditos solicitados por los socios en función de la capacidad de pago y dando las facilidades para las renovaciones en función de la liquidez, situación que permite contar con los recursos para cubrir los intereses de ahorros y cubrir los costos de operación.

En el siguiente cuadro se presenta el resumen de los créditos atendidos en el primer semestre de 2013, a aquellos socios que han cumplido con los requisitos necesarios para acceder a un préstamo, documentos que reposan en los archivos de la Caja de Ahorro y Crédito.

TOTAL PRÉSTAMOS PRIMER SEMESTRE DE 2013				
TIPO DE PRÉSTAMO	CANTIDAD	MONTO	% CANTIDAD	% MONTO
Préstamo Ordinario	89	\$ 882.573,33	34,23%	87,72%
Préstamo Extraordinario	167	\$ 74.505,00	64,23%	7,41%
Préstamo Inversión	2	\$ 40.000,00	0,77%	3,98%
Préstamos Especiales	2	\$ 9.000,00	0,77%	0,89%
TOTAL	260	\$ 1.006.078,33	100%	100%

PRÉSTAMOS OTORGADOS PRIMER SEMESTRE DE 2013



Fuente: Actas Comisión de Crédito C.A.C.T.E.E

Atentamente,


ING. CARLOS DELGADO G
Presidente


SR. SEGUNDO LEÓN CH.
Vocal Principal



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

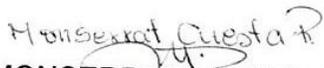
Cuenca, 23 de julio de 2013

Señor Ingeniero
MIGUEL ARÉVALO MERCHÁN
Presidente de la Caja de Ahorro y Crédito
de los Trabajadores de la CENTROSUR.
Presente

Sr. Presidente,

De acuerdo a lo indicado en el literal g) del artículo quincuagésimo del estatuto vigente, adjunto para su conocimiento y consideración de la Asamblea General de Socios de la Caja de Ahorro y Crédito, el informe de la Comisión de Control, de la revisión de los estados financieros con corte al 30 de julio de 2013.

Atentamente,


MONSERRAT CUESTA ROBALINO
Presidente de la Comisión de Control

c.c. Gerente, Archivo.

**INFORME DE LA COMISIÓN DE CONTROL CORRESPONDIENTE
AL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013**

En cumplimiento a lo señalado en el literal g) del artículo quincuagésimo del estatuto vigente, ponemos a consideración de la Asamblea General de Socios de la Caja de Ahorro y crédito de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C. A., el informe de revisión de los balances y estados financieros correspondiente al primer semestre del año 2013.

Se ha revisado el Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias y sus respectivos anexos, que han sido entregados oportunamente en forma mensual por la Gerencia de la Caja de Ahorro y Crédito hasta el 30 de junio de 2013, responsable, conjuntamente con la Contadora, por la preparación y presentación de los estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas, esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de controles internos relevantes para la preparación y presentación razonable de los estados financieros que no estén afectados por fraude o error.

En la revisión de la información se ha verificado lo siguiente:

Empezando con el balance general tenemos los totales acumulados a junio que describimos a continuación.

ACTIVO

1. Caja-Bancos

Caja	92.60
Bancos	1.251,63
TOTAL	1.344,23

En esta parte del balance se refleja que la Caja de Ahorro y Crédito tiene casi todo su capital invertido en préstamos, lo cual consideramos que es lo correcto y así cumple con su función.

2. Préstamos

Préstamos Ordinarios	1'949.139,19
Préstamos Especial-Inversión	270.475,29
Préstamo Extraordinario	32.025,00
TOTAL	2'251.639,48

Para determinar los totales en cuanto a los préstamos se ha procedido a cotejar con los anexos 1, 2 y 3 del balance, los mismos que se cruzaron con la información de los mayores de las cuentas antes indicadas están en orden y no existe ninguna observación al respecto.



3. Cuentas por cobrar

Cuentas por cobrar	107.487,82
---------------------------	-------------------

Se ha cotejado con el anexo N° 4, encontrándose los siguientes valores:

- 104.487,82 este valor si bien consta en el balance, la CENTROSUR en julio/2013 ya transfirió a favor de la Caja y corresponde a los descuentos de junio;
- 3.000,00 este valor corresponde al anticipo pagado a Dataacrom por nuevo programa que se instaló para uso de la Caja y debe ser liquidado.

4. Provisión para incobrables

(-) Provisión para incobrables	22.236,14
---------------------------------------	------------------

Este valor de la provisión se ajusta al porcentaje legal que es máximo el 1% del activo exigible.

5. Pagos Anticipados

Anticipo Impuesto Renta	1.226,11
--------------------------------	-----------------

Este valor corresponde a pagos anticipados de impuesto a la renta de años anteriores que falta regular.

6. Activo Fijo

Mobiliario y Equipo de oficina	5.058,41
---------------------------------------	-----------------

El Mobiliario y Equipo ha sido cotejado con el anexo 5 en el cual consta los saldos del mobiliario menos las depreciaciones acumuladas, las mismas que están de acuerdo con los porcentajes establecidos en la ley y no tenemos observaciones, aunque se sugiere que el mobiliario que tiene valor residual "cero" se revise su estado y sean dados de baja, revalorizándose los que todavía sean funcionales.

PASIVO

7. Depósitos

Depósitos de Ahorro	1'946.192,65
Depósitos de Ahorro Voluntario	157.751,57
TOTAL	2'103.944,22



Las cuentas de depósitos de ahorro han sido cotejadas con el anexo 6 del ahorro individual, sin tener observaciones al respecto.

Depósito fondos de Reserva	119.097,33
-----------------------------------	-------------------

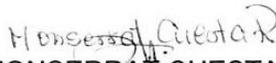
Los Ahorros de Fondos de Reserva se cotejaron con el anexo 7 y no existe observaciones.

8. Estado de Pérdidas y Ganancias

Se ha revisado el estado de pérdidas y ganancias cotejando con los auxiliares de gastos y el mismo se encuentra correcto, aclarando que algunos conceptos como Honorarios Profesionales, corresponde a los valores pagados al Gerente y al Profesional contratado para apoyo a la Secretaria Contadora. ✓

9. Conclusiones

Sobre la base de lo indicado anteriormente, podemos resumir que los balances y estados financieros hasta el 30 de junio de 2013, han sido elaborados correctamente y refleja un manejo adecuado de la contabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito y recomendamos a la Asamblea la aprobación de los mismos.


MONSERRAT CUESTA
Presidente


CARLOS FERNANDEZ DE CÓRDOVA
Vocal Principal


PATRICIO QUITUISACA
Vocal Principal

**PT 010 RENDICION DE CUENTAS Y SIS DE INF OPERATIVA Y
FINANCIERA 2**



ACTA DE ASAMBLEA ORDINARIA N°. 01 DE 2014

En la ciudad de Cuenca, en la Sala de Capacitación de la CENTROSUR, siendo las 15H50 del día miércoles 29 de enero de 2014, se instala en Asamblea General Ordinaria los socios de la Caja de Ahorro y Crédito, Presidida por el Ing. Miguel Arévalo Presidente del Directorio y como secretario el Ing. José Montero S. en su calidad de Gerente de la Caja de Ahorro.

El Sr. Presidente pone a consideración de la Asamblea el orden del día que consta en la convocatoria, misma que es aprobada:

CONOCIMIENTO Y RESOLUCIONES:

1. Lectura y aprobación del acta anterior.

Por secretaría se da lectura al acta anterior y se pone a consideración de la asamblea, misma que es aprobada con el ajuste sugerido por el Ing. Pedro León, lo indicado sobre la asamblea realizada en el DIMS.

2. Conocimiento de informes.

a. Informe de Gerencia.

El señor Gerente de la Caja de Ahorro y Crédito, pone en conocimiento el informe de las gestiones cumplidas en el segundo semestre del año 2013, mismo que es aprobado por la Asamblea.

b. Informe de la Comisión de Crédito.





El Ing. Carlos Delgado Garzón, Presidente de la Comisión de Crédito, presenta el informe sobre los créditos concedidos en el segundo semestre del año 2013, el que es aprobado sin ninguna observación.

c.- Informe de la Comisión de Control.

El Ing. Patricio Quituisaca Presidente de la Comisión de Control (Enc), da lectura al informe preparado sobre el análisis del Balance General y Balance de Resultados correspondiente al segundo semestre del año 2013, documento que es aprobado por la asamblea.

3. Aprobación de Balances e informes

El señor Presidente del Directorio pone a consideración de la Asamblea los Balances e informes presentados, los mismos que se aprueban en su totalidad sin ninguna observación.

El Ing. Miguel Arévalo presidente del Directorio saliente, hace la presentación de los logros alcanzados en la administración que presidió y agradece a nombre de la directiva a los socios por la confianza y apoyo para la consecución de los objetivos de la organización.

4. Posición de la Nueva Directiva 2014 – 2015

Toma la palabra el señor presidente del Tribunal Electoral Ing. Eduardo Sempertegui, quien hace una amplia explicación del proceso desarrollado y confiado al Tribunal, para inmediatamente proceder a la posesión y juramento de la nueva Directiva da la Caja de Ahorro y Crédito para el periodo 2014 - 2015

CS



UNIVERSIDAD DEL AZUAY



Sin tener más puntos que tratar y siendo las 16H30 el Sr. Presidente declara terminada la sesión

Para constancia firman.

MIGUEL ARÉVALO M.
PRESIDENTE DIRECTORIO

JOSÉ MONTERO S
SECRETARIO



Oficio Ref. G. #. 09

Cuenca, 28 de enero de 2014

Señor Ing.
MIGUEL ARÉVALO MERCHÁN
Presidente del Directorio de la Caja de Ahorro y Crédito de los
Trabajadores de la Centrosur.
Presente.

Asunto: Informe de Actividades de la Gerencia – Segundo Semestre de
2013.

De mis consideraciones:

En cumplimiento de las disposiciones definidas en el Estatuto de la organización vigente, me permito ~~su~~ poner en su conocimiento y de la Asamblea General de Socios de la Caja de Ahorro y Crédito las principales actividades y gestiones realizadas por la Gerencia y personal de apoyo en el segundo semestre de 2013.

ACTIVIDADES CUMPLIDAS

Las gestiones desarrolladas por la Gerencia y el personal de apoyo se realizan orientadas a la atención oportuna y eficaz de los requerimientos presentados por los socios de la Organización, en apego al Plan Operativo definido y aprobado por la Asamblea General de Socios.

PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE BALANCES

El Balance General y de Resultados en los que consta la información de las operaciones y movimientos económicos de la organización; mensualmente se pone en conocimiento de la administración y Comisión de Control, mismos que han sido acogidos.

Los balances por el año 2013, se encuentran publicados en las carteleras y está a disposición de los socios en la oficina de la organización, de donde se deduce que se ha cumplido satisfactoriamente con el presupuesto definido para el periodo.



SESIONES DE DIRECTORIO Y COMISIÓN DE CRÉDITO

En el segundo semestre de 2013, se han mantenido 3 reuniones de Directorio y 6 con la Comisión de Crédito, en las que se definieron disposiciones e instrucciones, mismas que se ha cumpliendo en su totalidad.

GESTIONES RELEVANTES

A partir del primero de julio de 2013, entró en vigencia la Póliza de Vida negociada, en beneficio de los socios con cobertura de: \$. 10.000,00, (por muerte + 1.000.00 funerales) y \$. 5.000,00, por enfermedad grave, que en el mejor de los términos, se justifica plenamente mantener este beneficio.

Para atender los créditos en determinadas fechas que no se cuenta con liquidez, se gestionó y determinó un acuerdo de crédito con los Directivos del Fondo de Cesantía de la CENTROSUR, lo que permitió satisfacer a tiempo las necesidades de los socios. A diciembre de 2013 se cuenta con 329 socios.

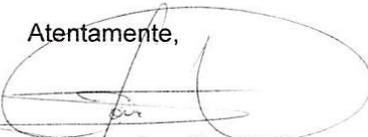
La rotación de los ahorros en créditos, ha permitido cumplir con el presupuesto de explotación, teniendo como resultado al 31 de diciembre de 2013 un excedente de \$1.133.49, con una cartera vencida de cero, lo que considero que la organización goza de buena salud.

En general debo manifestar que con la participación de los Miembros del Directorio, Comisión de Crédito y Comisión de Control, se ha desarrollado todo el esfuerzo tendiente a satisfacer las necesidades de los socios; Rozón de la existencia de nuestra querida organización que el 15 de enero del año en curso cumplió 28 años de operación; con resultados positivos que ha permitido solventar necesidades urgentes de los socios, como también créditos para inversiones en viviendas, compra de vehículos etc.

Permítanme expresar mi reconocimiento y agradecimiento a los integrantes de la Directiva por su dedicación incondicional brindada a la Gerencia; tendiente a fortalecer las gestiones en beneficio de los socios.

De esta forma pongo en consideración el informe de actividades desarrolladas en el segundo semestre de 2013.

Atentamente,



José Montero Sarmiento.
GERENTE.

Copia: Archivo

Oficio Ref. CC.8-2014

Cuenca, 27 de enero de 2014

Ingeniero
MIGUEL ARÉVALO MERCHÁN
Presidente del Directorio
Caja de Ahorro y Crédito de los
Trabajadores de la E.E.
Presente.

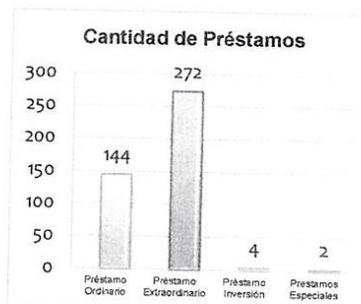
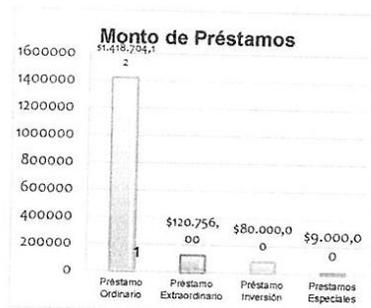
Asunto: Informe de la Comisión de Crédito 2013

Cumpliendo con lo estipulado en el estatuto vigente en la organización, la Comisión de Crédito ha tramitado con la oportunidad todos los créditos solicitados por los socios en función de la capacidad de pago y dando las facilidades para las renovaciones en función de la liquidez, situación que permite contar con los recursos para cubrir los intereses de ahorros y cubrir los costos de operación.

En el siguiente cuadro se presenta el resumen de los créditos atendidos en el 2013, a aquellos socios que han cumplido con los requisitos necesarios para acceder a un préstamo, documentos que reposan en los archivos de la Caja de Ahorro y Crédito.

TOTAL PRÉSTAMOS				
TIPO DE PRÉSTAMO	CANTIDAD	MONTO	% CANTIDAD	% MONTO
Préstamo Ordinario	144	\$ 1.418.704,12	34,12%	87,12%
Préstamo Extraordinario	272	\$ 120.756,00	64,45%	7,42%
Préstamo Inversión	4	\$ 80.000,00	0,95%	4,91%
Prestamos Especiales	2	\$ 9.000,00	0,47%	0,55%
TOTAL	422	\$ 1.628.460,12	100%	100%

PRESTAMOS OTORGADOS AÑO 2013



Fuente: Actas Comisión de Crédito C.A.C.T.E.E

Atentamente,

Ing. Carlos Delgado G
PRESIDENTE

Sr. Segundo León Ch.
VOCAL PRINCIPAL



Oficio Ref. C.Control 10-2014

Cuenca, 28 de enero de 2014

Señor Ingeniero
MIGUEL ARÉVALO MERCHÁN
Presidente de la Caja de Ahorro y Crédito
de los Trabajadores de la CENTROSUR.
Presente

Sr. Presidente,

De acuerdo a lo indicado en el numeral 6 del artículo Trigésimo Tercero del Estatuto vigente, adjunto para su conocimiento y consideración de la Asamblea General de Socios de la Caja de Ahorro y Crédito, el informe de la Comisión de Control, de la revisión de los estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2013.

Atentamente,

PATRICIO QUITUISACA ASTUDILLO
Presidente de la Comisión de Control

c.c. Gerente, Archivo.

**INFORME DE LA COMISIÓN DE CONTROL
CORRESPONDIENTE AL AÑO 2013**

En cumplimiento a lo señalado en el numeral 6 del artículo Trigésimo Tercero del Estatuto vigente, ponemos a consideración de la Asamblea General de Socios de la Caja de Ahorro y crédito de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., el informe de revisión de los estados financieros correspondiente al año 2013.

Se ha revisado el Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias y sus respectivos anexos, que han sido entregados oportunamente en forma mensual por la Gerencia de la Caja de Ahorro y Crédito hasta el 31 de diciembre de 2013, responsable, conjuntamente con la Contadora, por la preparación y presentación de los estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas, esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de controles internos relevantes para la preparación y presentación razonable de los estados financieros que no estén afectados por fraude o error.

En la revisión de la información se ha verificado lo siguiente:

Empezando con el balance general, los totales acumulados al 31 de diciembre de 2013, se describen a continuación.

ACTIVO

1. Caja-Bancos

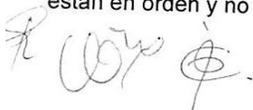
Caja	200,00
Caja chica	92,60
Bancos	4.356,16
TOTAL	4.648,76

En esta parte del balance se refleja que la Caja de Ahorro y Crédito tiene casi todo su capital invertido en préstamos, lo cual consideramos que es lo correcto y así cumple con su función.

2. Préstamos

Préstamos Ordinarios	1.782.981,26
Préstamos Especial-Inversión	250.250,68
Préstamo Extraordinario	19.024,00
TOTAL	2.052.255,94

Para determinar los totales en cuanto a los préstamos se ha procedido a cotejar con los anexos 1, 2 y 3 del balance, los mismos que se cruzaron con la información de los mayores de las cuentas antes indicadas, observándose que están en orden y no existe ninguna recomendación al respecto.





3. Cuentas por cobrar

Cuentas por cobrar	97.286,89
---------------------------	------------------

Se ha cotejado con el anexo N° 4, encontrándose los siguientes valores:

- \$ 94.286,89 este valor si bien consta en el balance, la CENTROSUR en enero de 2014 ya transfirió a favor de la Caja y corresponde a los descuentos de diciembre de 2013;
- \$ 3.000,00 este valor corresponde al anticipo pagado a Dataacrom por el nuevo programa que se encuentra en la etapa de pruebas. Se recomienda al administrador del contrato se tome en cuenta los plazos y se aplique en forma estricta los términos del contrato.

4. Provisión para incobrables

(-) Provisión para incobrables	20.332,32
---------------------------------------	------------------

Este valor de la provisión se ajusta al porcentaje legal que es máximo el 1% del activo exigible.

5. Pagos Anticipados

Anticipo Impuesto Renta	1.075,68
--------------------------------	-----------------

Se ha procedido a regular los valores de años anteriores y este valor corresponde a pagos anticipados de impuesto a la renta únicamente del año 2013. Se recomienda que estos valores se vayan regulando oportunamente.

6. Activo Fijo

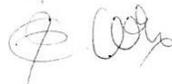
Mobiliario y Equipo de oficina	4.874,38
---------------------------------------	-----------------

El Mobiliario y Equipo ha sido cotejado con el anexo 5 en el cual constan los saldos del mobiliario menos las depreciaciones acumuladas, las mismas que están de acuerdo con los porcentajes establecidos en la ley. Se recomienda realizar una revisión periódica al estado actual de los activos para determinar su condición operativa y se proceda a dar de baja a aquellos que corresponda.

PASIVO

7. Depósitos

Depósitos de Ahorro	1.850.854,75
Depósitos de Ahorro Voluntario	133.960,19
TOTAL	1.984.814,94



Las cuentas de depósitos de ahorro han sido cotejadas con el anexo 6 del ahorro individual, sin tener observaciones al respecto.

Depósito fondos de Reserva	33.505,20
----------------------------	-----------

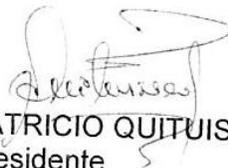
Los Ahorros de Fondos de Reserva se cotejaron con el anexo 7 y no existe observaciones.

8. Estado de Pérdidas y Ganancias

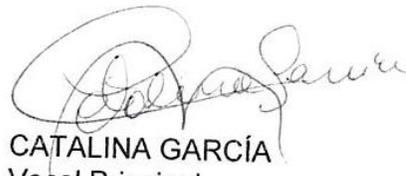
Se ha revisado el estado de pérdidas y ganancias cotejando con los auxiliares de gastos y el mismo se encuentra correcto, aclarando que algunos conceptos como Honorarios Profesionales, corresponde a los valores pagados al Gerente y al Profesional contratado para apoyo a la Secretaria Contadora.

9. Conclusiones

Sobre la base de lo indicado anteriormente, podemos resumir que los estados financieros hasta el 31 de diciembre de 2013, han sido elaborados correctamente y reflejan la situación financiera de la Caja de Ahorro y Crédito y un manejo adecuado de su contabilidad. Recomendamos a la Asamblea la aprobación de los mismos.



PATRICIO QUITUISACA
Presidente



CATALINA GARCÍA
Vocal Principal



CARLOS CALLE
Vocal Principal

PT 011 SISTEMAS DE MEDICIÓN DE RESULTADOS IMPLANTADO

ANEXO N° 3

PLANES DE TRABAJO DIRECTORIO, COMISIONES Y GERENCIA 2013

N°	ACTIVIDADES	REGISTROS	INDICE	RELACION	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1	DIRECTORIO					
1.1	Fijación de Políticas y Normas generales de Administración interna.	Normas	-	Gerencia, Comisiones	Anual	Directorio
1.2	Mantener reuniones	Actas	Mensual (Mínimo 12 periodo)	Gerencia, Comisiones	Mensual	Directorio
1.3	Evaluar el cumplimiento del Estatuto	Estatuto	Estatuto aprobado 31/12/10	Socios - Directorio	Periodo	Directorio
	Actas	Acta	Número de actas/reuniones >80%	Socios - Directorio	Mensual	Directorio
1.4	Convocar a Asamblea General para presentación de informes.	Informes	Das en el año	Asamblea General - Directorio	Semestral	Directorio
2	COMISION DE CONTROL					
2.1	Supervisar las actividades administrativas y financieras.	Actas	Resoluciones cumplidas	Gerencia	Trimestral	Comisión de Control
2.2	Verificar y evaluar las actividades de las Comisiones	Actas	Resoluciones Cumplidas	Comisiones	Periodico	Comisión de Control
2.3	Comprobar la exactitud de los estado financieros y presentar informe	Informes	-	Semestral	Comisión de Control	
2.4	Mantener reuniones	Actas	Resoluciones cumplidas	Comisiones y Gerencia	Trimestral	Comisión de Control
3	COMISION DE CREDITO					
3.1	Calificar las solicitudes de crédito	Expedientes	Número de solicitudes aprobadas/rechidas >80%	Socios y Gerencia - Comisión de Crédito	Continuo	Comisión de Crédito - Gerencia
3.2	Mantener reuniones, para aprobación de créditos	Actas	Número de actas/reuniones = 100%	Comisión de Crédito - Gerencia	Continuo	Comisión de Crédito - Gerencia
3.3	Presentar proyectos que normen los préstamos	Normas	-	Comisión de Crédito - Gerencia	Periodico	Comisión de Crédito - Gerencia
3.4	Fijar el tipo de garantías y plazos para los créditos	Normas	-	Comisión de Crédito - Gerencia	Periodico	Comisión de Crédito - Gerencia
3.5	Elaborar el informe sobre los créditos concedidos	Informe	Número de créditos atendidos/rechidos >80%	Asamblea General - Gerencia	Semestral	Comisión de Crédito
4	GERENCIA					
4.1	Cumplir y hacer cumplir el estatuto	Informes	-	Socios, Directorio y Comisiones	Continuo	Gerencia
4.2	Ejecutar las decisiones de la Asamblea General y Directorio	Expediente	Número de resoluciones cumplidas/emtidas	Socios, Directorio y Comisiones	Continuo	Gerencia
4.3	Elaborar y presentar mensualmente los estados financieros	Balances	Mensual	Socios, Directorio y Comisiones	Mensual	Gerencia
4.4	Administrar los ingresos y egresos de la Caja	Expediente	-	Socios, Directorio y Comisiones	Diario	Gerencia
4.5	Calificar las solicitudes de ingreso de nuevos socios	Expediente	Número de solicitudes	Potenciales socios	Continuo	Gerencia
4.6	Preparar informes para la fijación de la tasa de interés, activa y pasiva	Informe	-	Directorio	Periodico	Gerencia
4.7	Administrar las cuentas bancarias	Estados Bancarios	-	Socios, Directorio y Comisiones	Mensual	Gerencia
4.8	Elaborar el presupuesto anual de la Caja	Presupuesto	Anual	Socios, Directorio y Comisiones	Anual	Gerencia
4.9	Presentar para la aprobación los balances	Balances	Semestral	Socios, Directorio y Comisiones	Semestral	Gerencia
4.10	Elaborar y presentar las liquidaciones como Agente de Retención	Formularios	-	SRI	Mensual	Gerencia

PT 012 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

ANEXO 4

**PRESUPUESTO DE EXPLOTACIÓN 2013
CAJA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA CENTROSUR**

INFORMACIÓN BASE	MONTO EJECUTADO 2012	MONTO PRESUPUESTADO 2013	INCREMENTO RELATIVO 2012 VR 2013	INCREMENTO ABSOLUTO 2012 VR 2013
INGRESOS	168.251,35	178.251,12	0,06	10.095,08
INGRESOS OPERACIONALES				
Intereses Préstamos Ordinarios	142.272,12	150.723,08	0,06	8.450,96
Intereses Préstamos Inversión	22.179,45	23.496,91	0,06	1.317,46
Intereses Préstamos Extraordinarios	3.132,66	3.318,74	0,06	186,08
Aporte por Ingreso de Nuevos Socios	420,00	444,95	0,06	24,95
Ingreso por Multas	247,12	267,44	0,08	20,32
GASTOS	167.980,98	178.161,42	0,06	10.180,44
GASTOS OPERACIONALES				
Intereses Pagados	80.807,74	97.764,80	0,17	16.957,06
Cuentas Incobrables	2.533,61	2.000,00	(0,27)	(533,61)
Remuneraciones	11.128,93	11.788,93	0,06	660,00
Décimo Tercera Remuneración	873,99	929,00	0,06	55,01
Décimo Cuarta Remuneración	303,65	358,65	0,15	55,00
Fondos de Reserva	873,60	929,00	0,06	55,40
Aporte Patronal al IESS	1.274,28	1.350,74	0,06	76,46
Ropa de Trabajo	629,04	666,78	0,06	37,74
Honorarios Profesionales	3.184,40	3.375,46	0,06	191,06
Materiales y Utiles de Oficina	390,19	413,60	0,06	23,41
Seguro Poliza de Vida	13.622,89	14.440,26	0,06	817,37
Seguro Poliza de Asistencia Médica	501,84	531,95	0,06	30,11
Gastos de Alimentación	941,92	998,44	0,06	56,52
Gastos por Telefono	179,84	180,00	0,00	0,16
Gastos de Asamblea	893,31	946,91	0,06	53,60
Gastos de Directorio y Comisiones	60,55	64,18	0,06	3,63
Gastos Bancarios	276,13	292,70	0,06	16,57
Gastos Varios	4.679,13	2.500,00	(0,87)	(2.179,13)
Iva Pagado	946,79	1.003,60	0,06	56,81
Agasajo Navideño a Socios	38.563,27	32.250,00	(0,20)	(6.313,27)
Depreciacion Mobiliario -Eq Oficina	260,77	276,42	0,06	15,65
Honorarios Profesionales medio tiempo	4.200,00	5.100,00	0,18	900,00
Otros Gastos y Pérdidas	855,11			
RESULTADO DEL EJERCICIO	270,37	89,70		

TASA ACTIVA DEL 8%

TASA PASIVA 4,5% - INCREMENTO DE 0,50%

PT 013 RESULTADOS OBTENIDOS Y CUMPLIMIENTO DE METAS

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA 2013

CAJA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA CENTROSUR

Al 31 de Diciembre de 2013

INFORMACIÓN BASE	MONTO PRESUPUESTADO 2013	MONTO EJECUTADO 2013	% CUMPLIMIENTO	VARIACIÓN ABSOLUTA
INGRESOS	178.251,12	179.237,92	100,55%	986,80
INGRESOS OPERACIONALES				
Intereses Préstamos Ordinarios	\$ 150.723,08	\$ 154.605,27	102,58%	3.882,19
Intereses Préstamos Inversión	\$ 23.496,91	\$ 20.682,91	88,02%	(2.814,00)
Intereses Préstamos Extraordinarios	\$ 3.318,74	\$ 3.031,91	91,36%	(286,83)
Aporte por Ingreso de Nuevos Socios	\$ 444,95	\$ 480,00	107,88%	35,05
Ingreso por Multas	\$ 267,44	\$ 331,12	123,81%	63,68
Otros Ingresos	\$ -	\$ 106,71		106,71
GASTOS	178.161,42	\$ 178.104,04	99,97%	(57,38)
GASTOS OPERACIONALES				
Intereses Pagados	\$ 97.764,80	\$ 93.625,25	95,77%	(4.139,55)
Cuentas Incobrables	\$ 2.000,00	\$ (970,08)	-48,50%	(2.970,08)
Remuneraciones	\$ 11.788,93	\$ 11.612,55	98,50%	(176,38)
Décimo Tercera Remuneración	\$ 929,00	\$ 929,04	100,00%	0,04
Décimo Cuarta Remuneración	\$ 358,65	\$ 328,85	91,69%	(29,80)
Fondos de Reserva	\$ 929,00	\$ 928,68	99,97%	(0,32)
Aporte Patronal al IESS	\$ 1.350,74	\$ 1.354,55	100,28%	3,81
Ropa de Trabajo	\$ 666,78	\$ 1.080,21	162,00%	413,43
Honorarios Profesionales	\$ 3.375,46	\$ 3.780,00	111,98%	404,54
Materiales y Útiles de Oficina	\$ 413,60	\$ 392,44	94,88%	(21,16)
Seguro Poliza de Vida	\$ 14.440,26	\$ 13.967,71	96,73%	(472,55)
Seguro Poliza de Asistencia Médica	\$ 531,95	\$ 501,84	94,34%	(30,11)
Gastos de Alimentación	\$ 998,44	\$ 968,24	96,98%	(30,20)
Gastos por Telefono	\$ 180,00	\$ 177,81	98,78%	(2,19)
Gastos de Asamblea	\$ 946,91	\$ 1.042,68	110,11%	95,77
Gastos de Directorio y Comisiones	\$ 64,18	\$ 122,04	190,15%	57,86
Gastos Bancarios	\$ 292,70	\$ 323,04	110,37%	30,34
Gastos Varios	\$ 2.500,00	\$ 76,80	3,07%	(2.423,20)
Iva Pagado	\$ 1.003,60	\$ 1.093,80	108,99%	90,20
Agasajo Navideño a Socios	\$ 32.250,00	\$ 33.002,13	102,33%	752,13
Depreciación Mobiliario Enseres y Eq. Oficina	\$ 276,42	\$ 615,90	222,81%	339,48
Honorarios Profesionales medio tiempo nuevo trat	\$ 5.100,00	\$ 5.075,00	99,51%	(25,00)
Gastos Años anteriores (Anticipos SRI)	\$ -	\$ 7.469,66	100%	7.469,66
Gastos Chequeo Médico Trabajador	\$ -	\$ 155,50	100%	155,50
Servicios de Computación	\$ -	\$ 450,40	100%	450,40
RESULTADO DEL EJERCICIO	89,70	1.133,88	1264%	1.044,18

PT 014 ANALISIS DE INDICADORES DE GESTION

ANALISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN

VARIABLES DE ACCIÓN	INDICADOR	META	Forma de cálculo	Resultados (Cumple o no Cumple)	Consistencia	Criterio	Factor de desempeño	Cumple con la misión y visión	Vinculado a objetivos y metas	No miden adecuadamente los factores críticos de desempeño
Cumplir las resoluciones de la Asamblea General y Directorio	Resoluciones cumplidas / Resoluciones Totales	Cumplir el 90% de las resoluciones	Adecuada	Cumple	es consistente	Es muy importante su cumplimiento al 100% ya que estas resoluciones son dadas en las asambleas generales	ALTO	ALTO	SI	N/A
Elaborar y presentar mensualmente los estados financieros	Fecha de presentación de estados financieros	20 días después del mes de análisis	No Adecuada	Cumple	es consistente	Los balances deberían presentarse máximo hasta el 10 de cada mes	MEDIO	MEDIO	SI	Incluir en recomendaciones que el plazo de entrega es muy extenso debería ser mucho menor para la toma adecuada de decisiones
Evaluar y presentar escenarios para la actualización de tasas de interés	Número de evaluaciones al año	2 evaluaciones al año	Adecuada	No cumple	es consistente	Los intereses en el transcurso de los años se han mantenido fijos no se hasta que punto estos analisis puedan variar las tasas de interes aprobadas por los socios.	BAJO	BAJO	SI	El alcance de este indicador es insuficiente
Elaboración y presentación del presupuesto	Fecha de presentación del presupuesto	15 de diciembre de cada año	Adecuada	Cumple	no es consistente	Se deberían presentar máximo en noviembre o primeros días de diciembre	ALTO	ALTO	SI	N/A
Buscar fuentes de financiamiento para contar con liquidez	Número de gestiones exitosas/Total de	Cumplir al menos con el 60% de gestiones exitosas	Adecuada	Cumple	es consistente	Esta bien formulado el indicador	ALTO	ALTO	SI	N/A
Atender las solicitudes de crédito	Número créditos concedidos / Total de Solicitudes	Mayor al 90%	Adecuada	Cumple	es consistente	Encamina hacia los objetivos planteados	MEDIO	ALTO	SI	N/A
Determinación de necesidades	N/A	Realizar encuesta de evaluación en el primer semestre	Adecuada	No cumple	es consistente	No se realizaron en cuestas en el año 2013	ALTO	ALTO	SI	Se debería cumplir todos los años para el proceso de mejora continua

ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN

VARIABLES DE ACCIÓN	INDICADOR	META	Forma de cálculo	Resultados (Cumple o no Cumple)	Consistencia	Criterio	Factor de desempeño	Cumple con la misión y visión	Vinculado a objetivos y metas	No miden adecuadamente los factores críticos de desempeño
Obtención y análisis de propuestas	Gestiones exitosas / Gestiones realizadas	Obtener el 70% de respuestas a las gestiones realizadas.	Adecuada	Cumple	es consistente	Solo es aplicable para el periodo de gestión debería ser anual	ALTO	ALTO	SI	N/A
Gestionar la contratación	% de cumplimiento de resoluciones	Contratar el 100% de los seguros autorizados por la Asamblea	Adecuada	Cumple	es consistente	Definir el periodo de tiempo para el calculo de este indicador	ALTO	ALTO	SI	Se debería modificar la meta del indicador en el que refleje el tiempo de calculo
Informar sobre evaluación de la competencia	Número de informes	2 informes al año	No Adecuada	No cumple	no es consistente	Estos informes deben ser aplicados cada 6 meses y puestos en conocimiento de la asamblea para su aprobacion	MEDIO	ALTO	SI	Se debería hacer un solo informe poner en conocimiento de la asamblea para su aprobacion
Mantenerse informado y aplicar las disposiciones de los organismos de control	% Cumplimiento de obligaciones tributarias y de organismos de control	La meta es cumplir las diferentes declaraciones hasta la fecha señalada como límite.	Adecuada	Cumple	es consistente	En este indicador debería incluirse, conjuntamente con el codigo de ética quien es el responsable en el caso de incumplimiento	MEDIO	ALTO	SI	La meta debe ser clara que es en el 100%
Evaluar y presentar escenarios para la actualización de los Estatutos y normas de la organización	Estatuto actualizado	Actualizar Estatutos hasta diciembre 2013	No Adecuada	No cumple	no es consistente	Se debería definir cada que tiempo se debe actualizar el estatuto.	BAJO	BAJO	SI	Se debe definir cada que tiempo es necesario el cambio
Mejorar la comunicación	% satisfacción de los socios (encuestas)	75% de satisfacción sobre comunicación	Adecuada	No cumple	es consistente	Se debe cumplir al 100% la aplicación de las encuestas	ALTO	ALTO	SI	No se cumple hay que determinar quien fue lo que paso
Gestionar la afiliación de socios	Número de socios nuevos	10% del personal fijo que no es socio	Adecuada	Cumple	no es consistente	Se debería dar un seguimiento a cada empleado fijo para que sea socio y reciba los beneficios de la caja	ALTO	ALTO	SI	N/A

ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN

VARIABLES DE ACCIÓN	INDICADOR	META	Forma de cálculo	Resultados (Cumple o no Cumple)	Consistencia	Criterio	Factor de desempeño	Cumple con la misión y visión	Vinculado a objetivos y metas	No miden adecuadamente los factores críticos de desempeño
Incentivar participación en asambleas	Número de asistentes/total de socios	95% promedio de participación	Adecuada	No cumple	no es consistente	Se debería dar un alcance a este indicador tomando en cuenta las justificaciones que se presentan por parte de los socios	MEDIO	MEDIO	SI	Se debe reestructurar en base a las justificaciones presentadas por los socios también
Buscar e implementar beneficios para los socios	% satisfacción de los socios (análisis oportunidad)	75% de satisfacción sobre beneficios	Adecuada	Cumple	es consistente	Es considerable el porcentaje de satisfacción para este indicador	ALTO	ALTO	SI	N/A
Control depreciación	Depreciación real/Depreciación estimada	Mantener el nivel estimado de depreciación	Adecuada	Cumple	es consistente	Si hay diferencia en este indicador se debe explicar si es contable o financiera de acuerdo a las NIIF	ALTO	ALTO	SI	Ampliar el indicador o modificar

PT 015 DESVIACION DE LOS OBJETIVOS.

Componente sujeto a examen: “Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores de la EERCS C.A.”

Periodo Examinado: 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

La caja de ahorro cuenta con 4 objetivos que son:

1. Mantener y mejorar los servicios y la atención a nuestros socios, de forma personalizada
2. Promocionar el ingreso de nuevos socios, con el uso de las herramientas vigentes (internet, correo electrónico)
3. Desarrollar nuevos beneficios y servicios para los socios.
4. Mantener las mejores relaciones de cordialidad con los socios de la organización y autoridades.

En el análisis del primer objetivo se pudo constatar que el servicio que dan en la caja es personalizado y de buena calidad, lo que da fe las encuestas realizadas a los socios, dejando una buena imagen de la organización y capacidad de la persona que lo desempeña.

En el segundo objetivo se adjunta el anexo en el cual cumple con el objetivo al año usando las herramientas planteadas.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

En este objetivo no se cumple, con lo programado ya que no se realizó la encuesta en el año 2013 y no se puede medir el desempeño en la satisfacción a los socios, se recomienda todos los años realizar las encuestas planificadas para poder determinar el nivel de satisfacción y poder tomar las medidas necesarias.

En el diagnóstico del cuarto objetivo de la caja, se pudo constatar con las encuestas realizadas que se mantiene una relación cordial con los socios de la organización.



PT 016 ACTA DE VISITA ENERO 30

Componente sujeto a examen: “Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores de la EERCS C.A.”

Periodo Examinado: 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

En la formulación de requisitos a través de preguntas dentro del programa de trabajo de verificación se pudo determinar a continuación lo siguiente:

En el caso de la Caja de Ahorro y Crédito en su personal operativo consta de una secretaria contadora, la misma que realiza todas las actividades necesarias para el desarrollo de la Caja, se converso con ella y se le interrogo sobre la misión y visión de la caja y es grato saber que tiene un pleno conocimiento de hacia donde quiere llegar y como va ha realizarlo.

En esta visita nuestro objetivo principal es analizar los flujogramas actuales en la Caja los mismos que nos guiarán con pruebas de cumplimiento cualquier desviación o irregularidad que pueda presentarse.

En cuanto a los sistemas informáticos, tienen poco tiempo a su renovación ya que la organización ha crecido y necesitaba un cambio que permita abarcar la totalidad de los procesos con los que cuenta la Caja de Ahorro, hoy en día no está completo aun el



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

sistema ya que falta agregar los prestamos extraordinarios, al momento se están realizando validaciones por una persona de sistemas que colabora con la Caja, para determinar su confianza y ver si se ajusta a las necesidades con el fin de cumplir con sus objetivos y metas, de lo que se pudo determinar a la fecha es que el sistema ha permitido reducir el tiempo de operación y mas que nada el margen de error ya que anteriormente se realizaban de forma manual y era muy susceptible de cualquier error o realizar dos veces el mismo trabajo, ahora se calculan automáticamente los intereses dependiendo el tipo de préstamo y con un periodo comercial.

En cuanto a la verificación de la atribución del gerente no se encontró nada por escrito de cuantos son los montos que él puede gastar como máximo, sin embargo los gastos representativos que se realizan en la Caja tiene que ser con la autorización del Presidente y en aprobación de la asamblea general de los socios.

Se solicito a la secretaria contadora una muestra de las transferencias de formatos en Excel para ingresos masivos de transferencias, y me supo explicar que no se realizaban en grupo si no de manera personal, con el fin de tener un mejor control.



PT 017 RESUMEN DE MUESTRA DE ASPECTOS CRÍTICOS

Componente sujeto a examen: “Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores de la EERCS C.A.”

Periodo Examinado: 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

En la verificación mediante una prueba selectiva, del universo de préstamos, se tomo el 10% para el análisis y cumplimiento de los flujos de procesos y manuales de procedimientos y proyectan los siguientes resultados.

Se puede determinar que en todas las modalidades de préstamos no cumplen con los requisitos del proceso establecido por la caja en:

COMPROBAR LA CALIDAD DEL SOCIO 6 MESES CONTINUOS, no se encontraron los respaldos por escrito.

EL ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO, si bien dentro de la solicitud de crédito se encuentra el “Análisis de Crédito” no se podría constatar en los archivos de ser el caso en una negación o aprobación los argumentos necesarios aparte de que tengan que cumplir con el máximo 30% DE SU CAPACIDAD DE PAGO, carece de sustento en el caso de una revisión.

EL RESPALDO DE LA EMISIÓN DE LA TRANSFERENCIA, en el análisis se determino que en ninguno de los casos analizados se encontró un respaldo de la



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

transferencia efectuada, si bien se determina en el estado de cuenta la transferencia, para cumplir con el proceso establecido y como recomendación, se deberían adjuntar una copia de la transferencia realizada en cada uno de los prestamos para respaldo.

De manera parcial en el proceso se encontraron algunas observaciones.

En los préstamos ordinarios se analizo que el 56.52% y en los prestamos de Inversión el 50% de la muestra seleccionada no cumple con el requisito físicamente en el archivo de la COPIA DEL ROL DE PAGOS.

En los préstamos extraordinarios y de Inversión no cumplen en ninguno de los casos con el requisito, físicamente no lo hay y en los ordinarios solo el 9% de la muestra cumple con el requisito de VERIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE CREDITO.

Se presentan mensualmente y anualmente, los balances de resultados y general, pero no se están presentando los estados de flujo de caja y el estado de patrimonio, de acuerdo al estatuto en su artículo trigésimo noveno; ESTADOS FINANCIEROS, numeral 3 y 4.

En la comprobación de renovación en los préstamos ordinarios se puede determinar que cumplen con el estatuto al cancelar el 50% del valor adeudado para que se proceda a la renovación. En general en las renovaciones se calcula adecuadamente el interés en los periodos final e inicial del préstamo sin perjuicio al socio, de acuerdo a las recomendaciones del Informe de los análisis del proceso.



Por ultimo en los préstamos especiales no se encuentran habilitados en el sistema y tampoco cuentan con un formato establecido de SOLICITUD DE CRÉDITO, con esto queda libre y sin la AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO DEL ROL DE PAGOS DE LAS CUOTAS de la persona beneficiaria del préstamo.

De manera general se puede concluir que los formatos utilizados son adecuados para las necesidades de la Caja, y que en los procesos de los préstamos no hay duplicación de funciones y los procesos se desarrollan de una manera ágil y lógica.

Dentro de la secuencia de los procesos se pudo verificar que se vinculan todos los departamentos oportunamente con, supervisión y ejecución de las actividades, existen también mecanismos de supervisión y autocorrección que permitan disminuir los márgenes de error.

La tasa de interés que maneja la caja se ha mantenido durante todo el año, la activa en 4% y la pasiva en un 8%, y como directorio no se han realizado los análisis trimestrales del interés para la actualización, manteniéndose una prudencia ya que no es con fines de lucro si no es para el beneficio de sus socios.

Se pudo determinar que el gerente de la caja no realiza la entrega formalmente por escrito a la comisión de crédito los nombres y montos de los préstamos extraordinarios, pero realiza físicamente la revisión de cada uno de los procesos.

Como aspectos positivos podemos destacar:



Que en los préstamos hipotecarios se cumplen en todos los casos el avalúo comercial por parte del perito y las escrituras legalizadas a nombre de la caja.

Que en todos los casos de los préstamos se cumplen con los montos máximos establecidos por el estatuto vigente y se verifica la capacidad de pago.

En ningún caso se han negado un préstamo especial por falta de recursos, solo se han negado por no cumplir con los requisitos para ese préstamo y se lleva el registro de las solicitudes anuladas en el archivo ya que tienen una secuencia numérica en cada una de las solicitudes.

PT 018 IMÁGENES





PT 019 ENCUESTA A SOCIOS

ENCUESTA PARA LOS SOCIOS DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO DE LA
EERCS C.A.

Fecha:

Buenos días, tardes; soy egresado de la maestría en contabilidad y finanzas, de la Universidad del Azuay. Estoy realizando actualmente una Auditoría de Gestión en la Caja de Ahorro y crédito como trabajo de tesis y le agradecemos que nos dedicara unos minutos para contribuir a la realización de la presente encuesta. Por su puesto los datos se trataran a nivel de confidencialidad y de forma global sin que se utilice para otros fines diferentes a los mencionados anteriormente.

Sírvase poner con una **X** en la respuesta que usted considere.

1. ¿En cuanto a los servicios de ahorro y préstamos, que presta la organización como los calificaría usted?



	Muy Buenos	
	Buenos	
	Regulares	
	Malos	
	Deficientes	

2. ¿Sus solicitudes de servicios son atendidas de manera dedicada y oportuna?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Nunca	

3. ¿Cree usted que la atención que brinda el personal que labora en la Caja de Ahorro y Crédito ha mejorado de manera...?

Muy Significativa	
Significativa	



Mas o menos significativa	
Poco Significativa	
Nada	

4. En cuanto a la atención a los socios usted la calificaría como:

Excelente	
Muy Buena	
Buena	
Regular	
Pésima	

5. Como nos calificaría en cuanto a profesionalismo:

Excelente	
Muy Bueno	
Bueno	



Regular	
Pésimo	

6. Con respecto a la comprensión de sus necesidades usted considera que esta es:

Excelente	
Muy Buena	
Buena	
Regular	
Pésima	

7. ¿Con que frecuencia usa usted la INTRANET?

Siempre que lo necesita	
A veces	
Nunca	



8. ¿Considera usted que la información ahí expuesta es de su utilidad?

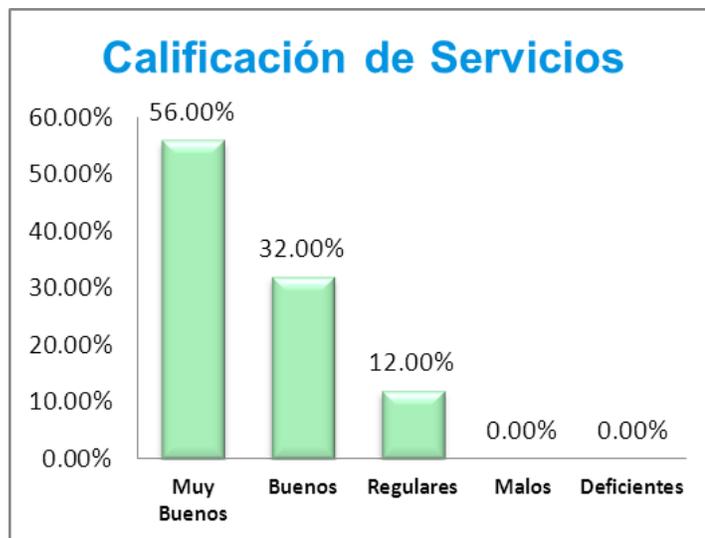
Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Nunca	

¡Gracias por su tiempo dedicado a responder esta encuesta!

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DE SERVICIOS 2013

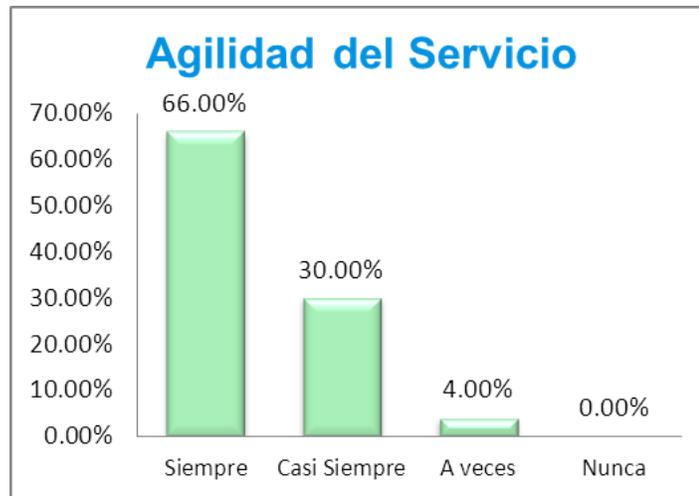
1. ¿En cuanto a los servicios de ahorro y préstamos, que presta la organización como los calificaría usted?

	N° Respuestas	%
Muy Buenos	28	56.00%
Buenos	16	32.00%
Regulares	6	12.00%
Malos		0.00%
Deficientes		0.00%
TOTAL	50	100%



2. ¿Sus solicitudes de servicios son atendidas de manera dedicada y oportuna?

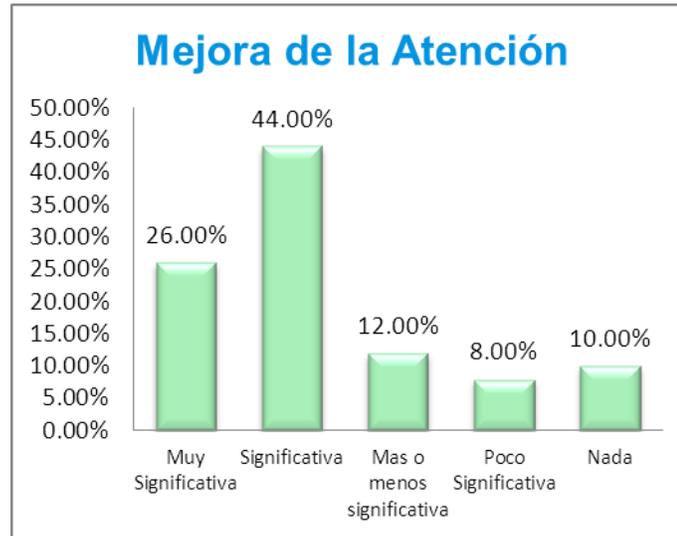
	N° Respuestas	%
Siempre	33	66.00%
Casi Siempre	15	30.00%
A veces	2	4.00%
Nunca	0	0.00%
TOTAL	50	100%



3. ¿Cree usted que la atención que brinda el personal que labora en la Caja de Ahorro y

Crédito ha mejorado de manera...?

	N° Respuestas	%
Muy Significativa	13	26.00%
Significativa	22	44.00%
Mas o menos significativa	6	12.00%
Poco Significativa	4	8.00%
Nada	5	10.00%
TOTAL	50	100%



4. En cuanto a la atención a los socios usted la calificaría como:

	N° Respuestas	%
Excelente	22	44.00%
Muy Buena	14	28.00%
Buena	11	22.00%
Regular	3	6.00%
Pésima	0	0.00%
TOTAL	50	100%



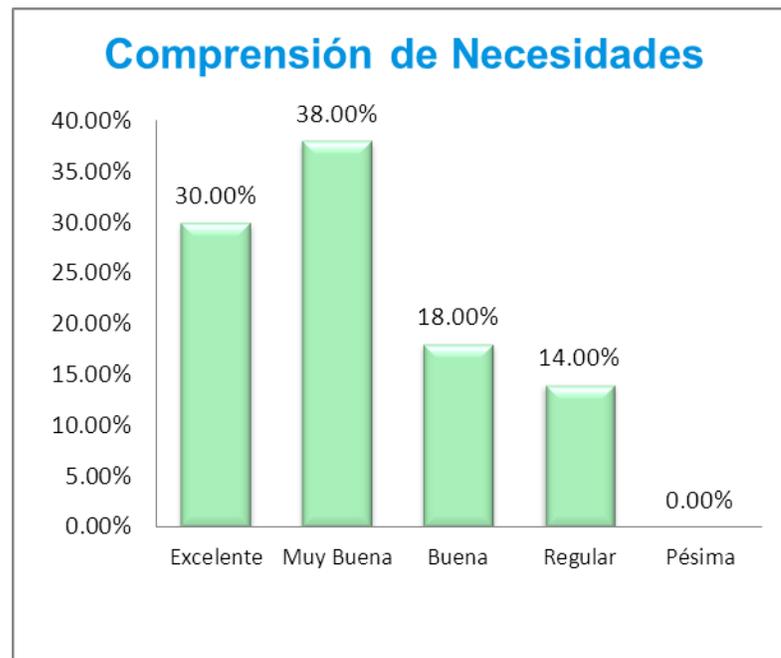
5. Como nos calificaría en cuanto a profesionalismo:

	N° Respuestas	%
Excelente	18	36.00%
Muy Bueno	23	46.00%
Bueno	9	18.00%
Regular		0.00%
Pésimo		0.00%
TOTAL	50	100%



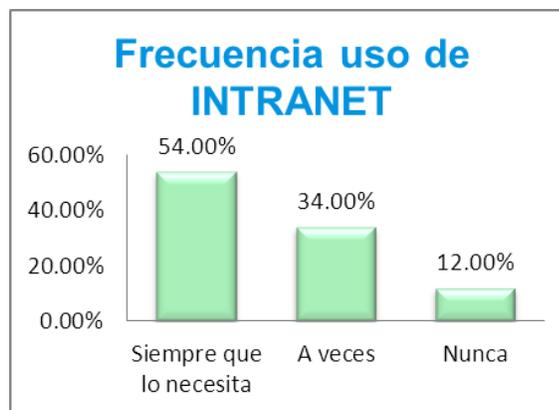
6. Con respecto a la comprensión de sus necesidades usted considera que esta es:

	N° Respuestas	%
Excelente	15	30.00%
Muy Buena	19	38.00%
Buena	9	18.00%
Regular	7	14.00%
Pésima		0.00%
TOTAL	50	100%



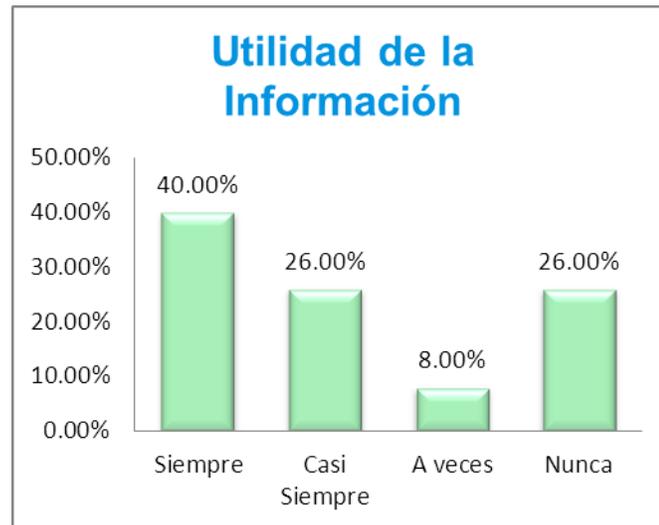
7. ¿Con que frecuencia usa usted la INTRANET?

	N° Respuestas	%
Siempre que lo necesita	27	54.00%
A veces	17	34.00%
Nunca	6	12.00%
TOTAL	50	100%



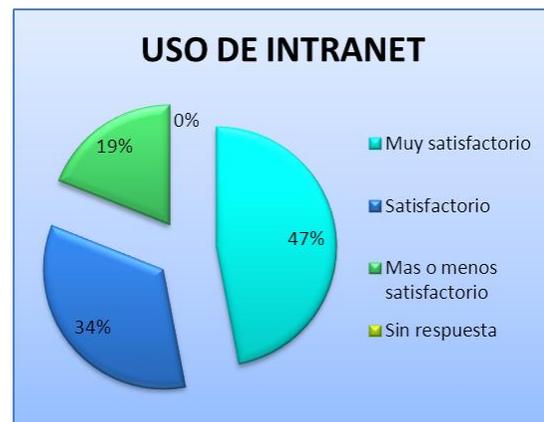
8. ¿Considera usted que la información ahí expuesta es de su utilidad?

	N° Respuestas	%
Siempre	20	40.00%
Casi Siempre	13	26.00%
A veces	4	8.00%
Nunca	13	26.00%
Sin Respuesta	0	0.00%
TOTAL	50	100%



REPRESENTACIÓN GENERAL DE LAS REPUESTAS A LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2012

PREGUNTAS SOBRE SERVICIO	Σ Respuestas	Equivalencia TOTAL	PREGUNTAS SOBRE INTRANET	Σ Respuestas	Equivalencia TOTAL
Muy satisfactorio	258.00%	43%	Muy satisfactorio	94.00%	47.00%
Satisfactorio	218.00%	36%	Satisfactorio	68.00%	34.00%
Mas o menos satisfactorio	86.00%	14%	Mas o menos satisfactorio	38.00%	19.00%
Poco satisfactorio	38.00%	6%	Sin respuesta	0.00%	0.00%
TOTAL		100%	TOTAL		100.00%





PT 020 ENTREVISTA N° 5 , VIDEO 3 Y ENTREVISTA N° 6

ENTREVISTAS Y VISITAS A LA CAJA DE AHORRO EERCS.C.A.	
ACTA DE TRABAJO	N° 05-2015
FECHA:	Lunes 02 de febrero de 2015
ASISTENTES:	IVAN VIDAL, GUILLERMO IDROVO
INSTALACIÓN:	Siendo las 14:00 del lunes 02 de Febrero del 2015, se da inicio a la sesión en la oficina de la Comisión de Crédito
REQUERIMIENTO	Solicitar Información sobre las actividades de control que adopta la comisión de crédito para la aprobación o negativa de los préstamos.
RESPUESTA	<p>Para esta visita el Ing. Idrovo resume lo siguiente:</p> <p>Como parte inicial, cada vez que llega una solicitud de préstamo, se procede a revisar los valores que se van a descontar al socio (la cuota mensual calculada por la tabla de amortización aplicando los intereses respectivos)</p> <p>Se verifica en el sistema de Recursos Humanos en la sección de nómina el valor líquido de sueldo a recibir por parte del trabajador.</p> <p>Se verifica que el valor de la cuota a pagar mensual por el socio no comprometa mas del 40% de lo que el recibe liquido al mes.</p> <p>Anexo (Video Comisión de Crédito)</p> <p>Siendo las 15h00 se da por terminada la sesión.</p>



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

ENTREVISTAS Y VISITAS A LA CAJA DE AHORRO EERCS.C.A.	
ACTA DE TRABAJO	N° 06-2015
FECHA:	Martes 3 de Febrero de 2015
ASISTENTES:	IVAN VIDAL, GUADALUPE MARTINEZ
INSTALACIÓN:	Siendo las 10:00 am del martes 3 de Febrero del 2015, se da inicio a la sesión en la oficina principal de la Caja de Ahorro.
REQUERIMIENTO	Solicitar Información sobre las actividades que adopta la comisión de control para la supervisión de la Caja de Ahorro.
RESPUESTA	<p>De la reunión mantenida con la persona encargada de la comisión de control resume lo siguiente:</p> <p>Se realiza un análisis de las cuentas cada 6 meses, en donde se verifica los prestamos efectuados por la caja, las conciliaciones bancarias y las cuentas por pagar principalmente.</p> <p>Se analiza y realizan pruebas para analizar la liquidez y verificación de los anexos para la elaboración de los balances.</p> <p>Se presenta un informe de las revisiones efectuadas en cada asamblea de los socios, son dos al año.</p> <p>Siendo las 11h00 am se da por terminada la sesión.</p>



PT 021 LISTA DE ASISTENCIA A LAS ASAMBLEAS

Caja de Ahorro & Crédito de la Empresa Eléctrica Centro Sur			
	Cedula	Nomina	Lugar de Trabajo
1	0104454657	AGUILAR CUMBE ANGEL GENARO	DIMS
2	0105062251	AGUILAR CUMBE RENE GUSTAVO	
3	0102725769	AGUILAR TENECOTA LUIS GERARDO	
4	0102275427	AGUIRRE ANDRADE DIEGO LEONARDO	DIMS
5	0102073335	ALBARRACIN MEJIA ALFONSO FELIX	
6	0602883878	ALVARADO BRITO JOHAN MANUEL	
7	0104107586	ALVAREZ CARDENAS ISRAEL ADRIAN	
8	0301704375	AMOROSO VELEZ MARIA BELEN	
9	0301871745	ANDRADE PADILLA MARIA ANGELICA	
10	0101212249	AREVALO MERCHAN MIGUEL ANGEL	
11	0103877395	ARMIJOS RODRIGUEZ SANTIAGO CORNELIO	DIMS
12	0101979268	ARPI MORA WILMER ARTURO	
13	0909610404	ASTUDILLO ANDRADE LUIS GUILLERMO	
14	1400301139	ASTUDILLO HEREDIA JORGE MARTIN	
15	0905859872	ASTUDILLO RIOS JAIME LEONARDO	
16	0101672384	ASTUDILLO TAPIA IVAN PATRICIO	
17	0105505937	AUCAPIÑA GUIRACOCOA MANUEL PATRICIO	
18	0101632131	AVILA MENDOZA MARIO JAIME	
19	0101292035	AYALA MATIAS NABARDO	
20	0103909933	AYALA PEREZ LUIS MIGUEL	
21	0102049830	BALAREZO ANDRADE MARIA DE LOURDES	
22	0102330925	BANEGAS NOVILLO ENRIQUE FERNANDO	
23	1400665103001	BARBA TOGRA CARLOS VINICIO	DIMS
24	0102921277	BARRERA CALLE GEOVANNY ARTURO	
25	0102646411	BARROS ANDRADE HUGO XAVIER	
26	1704477619	BARROS CUESTA MANUEL VICENTE	
27	0102159316	BECERRA LOPEZ RIGOBERTO DARIO	
28	0103370060	BUCHELI HERRERA CHRISTIAN XAVIER	
29	0103900775001	BUÑAY ANDRADE ROMAN MAURICIO	
30	0101653012	BUSTAMANTE REIBAN JAIME MANUEL	
31	0101664498	CABRERA ACEVEDO MARCO RODRIGO	
32	0102615549	CABRERA ALVAREZ SERVIO ALEJANDRO	
33	0101643419	CABRERA ALVAREZ TERESITA DEL NIÑO JESUS	
34	0103915823	CABRERA AVILA JUAN DIEGO	



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

35	0301554234	CABRERA COBOS GALO JAVIER	
36	0301449757001	CABRERA MEJIA FRANKLIN MICHAEL	
37	0602786444	CABRERA MOROCHO MARCELO	
38	0105104590	CABRERA VERA SANTIAGO XAVIER	
39	0101165470	CAVINAGUA MOROCHO VICTOR ANTONIO	DIMS
40	0301508321	CAJAS GONZÁLES LUIS FERNANDO	
41	1400142095001	CALDERON LOPEZ JOSE FREDY	DIMS
42	0102395423	CALLE ALVAREZ FREDY PATRICIO	
43	1400263552	CALLE PAREDES ANGEL ROBERTO	DIMS
44	0102358009	CALLE SIGUENZA CARLOS PATRICIO	
45	0102479326001	CAMPOS JAIME HERNAN	
46	0102591732001	CAMPOS JUCA ENID SORAYA	
47	0102209756	CAMPOVERDE CORDOVA ARTURO EDUARDO	
48	0102606910	CAÑIZARES BARZALLO MARÍA INES	
49	0102226149	CARABAJO VASQUEZ MARTIN ROLANDO	
50	1400794580	CARCHI TIGRE VICTOR ALFREDO	DIMS
51	0300821113	CARDENAS CALLE FREDDY RAFAEL	
52	0301454831	CARDENAS RIVERA FABIAN MARCELO	
53	0102481678	CARPIO IGLESIAS SANDRA VALERIE	
54	1500407752	CARRERA LOJA FREDDY LEONARDO	DIMS
55	0102694429	CARRION AGUIRRE JORGE PAUL	
56	0100985472001	CARVAJAL COBOS LAURA JUDITH	
57	0702913583	CARVAJAL MARTINEZ NEY JHON	
58	0103597936	CASTILLO CABRERA WALTER FABIAN	
59	0101688182	CASTILLO ESCANDON MILTON RAUL	
60	0103809463	CASTRO CASTRO CRISTIAN GEOVANNY	
61	1400404073	CHACON CARDENAS LORENA VIANEY	DIMS
62	1801378744	CHALA SUAREZ JUBENAL ALFREDO	DIMS
63	0103029963	CHALCO DELEG RAUL VICENTE	
64	0103312351	CHASI BARRETO TELMO PAUL	
65	0701507527	CHAVEZ GARCIA SEGUNDO OCTAVIO	
66	0102193513	CHERREZ AVILA EDGAR MANUEL	
67	0102623006	CHIMBORAZO CHIMBORAZO ALFONSO MEDARDO	
68	0102054756	CHIMBORAZO CHIMBORAZO FANNY ESTHELA	
69	0102257268001	CHITACAPA PACHECO CRUZ RICARDO	
70	0104296223	COLLAGUAZO LOJA FRANKLIN ERNESTO	
71	0101895514	CORDERO CAÑIZAREZ LINDAY DE LOS DOLORE	
72	0104366836	CORDERO HEREDIA CRISTIAN BOLIVAR	
73	0102124963	CORDERO ORTIZ SANTIAGO ANDRES	
74	0300549441	CORDERO QUINTEROS LUIS ALEJANDRO	
75	0101332625	CORDOVA ORELLANA BOLIVAR EDUARDO	
76	0701786907	CORDOVA TOLEDO GLADYS MARIA	
77	0104092572	CORNEJO MORALES MARCO DANIEL	
78	0300725819	CORONEL CASTRO NESTOR EDMUNDO	



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

79	1400310718	CORONEL CORONEL RUBEN DARIO	DIMS
80	0102428547	CORONEL VIDAL JAVIER GUSTAVO	
81	0102986676	CRIOLLO TACURI LUIS GILVERTO	
82	0103952115001	CRIOLLO TUQUINAGUI AURELIO EMILIANO	
83	0101332708	CRIOLLO VELEZ RAUL ERNESTO	
84	0301442992	CUESTA GARZON GABRIELA JEOVANNA	
85	0102740362	CUMBE UGUÑA EDGAR ENRIQUE	
86	1716325574	DELGADO CEVALLOS FERNANDO ARCENIO	
87	0101097244001	DELGADO GARZON CARLOS EDUARDO	
88	0101526895001	DURAN CONTRERAS EDGAR FERNANDO	
89	0102862059	DURAN OLEAS WASHINGTON EDUARDO	
90	0102482288	DURAZNO OCHOA OMAR FERNANDO	
91	0301018495	ENCALADA PINOS OSWALDO	
92	1101750782	ERAZO ALMEIDA JULIO PATRICIO	
93	0103666525	ESPINOZA CRIOLLO LUIS JUAN	
94	0300939238	ESPINOZA CUENCA JORGE RIGOBERTO	
95	0103552154	ESPINOZA MOLINA JUAN FERNANDO	
96	0102398617	ESPINOZA SERRANO GUIDO AUGUSTO	
97	0102295326	ESPINOZA ULLOA MARIA AUGUSTA	
98	0102010956	ESPINOZA VINTIMILLA RICARDO	
99	1400308019	ESTRELLA CORTES OTILIA TERESA	DIMS
100	0101724698	FAJARDO JUELA LUIS ADOLFO	
101	0301901864	FAJARDO ROMERO FREDY LEONARDO	
102	0301534830	FAJARDO ROMERO JOSE MANUEL	
103	0102195260	FERNANDEZ AVILES ALBA CARMITA	
104	0102265212	FERNANDEZ DE CORDOVA LEON CARLOS SANTIAGO	
105	1900190024	FERNANDEZ LUIS AURELIO	
106	0702802125	FLOR AMBROSI MARIO ALBERTO	
107	0103802740	FLORES CAMPOS JOSE CARLOS	
108	0102147873001	FLORES SISALIMA FELIPE NORBERTO	
109	0104384649	GALLEGOS COLLAGUAZO JULIO CESAR	
110	0102331907	GALLEGOS COLLAGUAZO LUIS NORBERTO	
111	0102047065	GARCIA JARAMILLO MARIA CATALINA	
112	0105497762	GOMEZ URGILES JUAN OSVALDO	
113	0300356151	GONZALEZ CALLE FROILAN ANTONIO	
114	0103604807001	GONZALEZ CLAVIJO JUAN MANUEL	
115	0102144490001	GUACHO BARRERA MARTIN ROMEO	
116	0102826849	GUAILLAS LEON JOSE MARCELINO	
117	0102384682	GUAMAN CABRERA ARMANDO BOLIVAR	
118	0105737662	GUAMAN DOMINGUEZ HOLGER EDISON	
119	0301175360	GUAMAN GUAMAN CESAR	
120	0102513595	GUAMAN ORTIZ WALTER LIGORIO	
121	0104796883	GUAMAN QUICHIMBO VICTOR RUBEN	
122	0102185535	GUAMAN SEMINARIO CARLOS RODRIGO	
123	0103434650	GUANUCHI SUQUI ENRIQUE LEONEL	



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

124	0102696788	GUANUQUIZA LEON LUIS MARIO	
125	0102076924	GUARTATANGA GUARTATANGA GIOVANI PATRICIO	
126	103540555	GUERRA ALVARADO CESAR XAVIER	
127	0103199287	GUTIERREZ ALVAREZ ARTURO XAVIER	
128	0104097191001	HERAS PESANTEZ DIEGO XAVIER	
129	0103668166	HERRERA MORENO MARIA GABRIELA	
130	0103736005	HOYOS CARDENAS SERGIO OSWALDO	
131	0101635332	HURTADO RUILOVA MONICA LUCIA	
132	0101278976	IDROVO IDROVO JORGE EDUARDO	
133	0102199650	IDROVO SANGURIMA GUILLERMO VICENTE	
134	0102724770	ILLESCAS ARCENTALEZ PATRICIO IGNACIO	
135	0102520277	ILLESCAS CORONEL SONIA YOLANDA	
136	1400670335	JARA BOSQUEZ CARLOS ALBERTO	DIMS
137	0102550811	JARA DOMINGUEZ PAUL OSWALDO	
138	0103201455001	JARA GUAPISACA CLAUDIO XAVIER	
139	0102651734	JARAMILLO INGA JOHNNY ARTURO	
140	0101430023001	JIMBO LEON JOSE MIGUEL	
141	0101195956	JIMENEZ IZQUIERDO HUGO RENE	
142	1400197677	JUANK PAPUE FEDERICO ELIAS	DIMS
143	0103546842	JUAREZ ARMIJOS IGNACIO ROMAN	
144	0103054722	LANDAZURI PAREDES CARLOS EMILIO	
145	0102709730	LARREA VASQUEZ ESTEBAN FERNANDO	
146	0102325628	LARREA VIVAR JUAN PABLO	
147	0102494119	LARRIVA GOMEZCOELLO FABIAN MAURICIO	
148	0102655271	LEON CHICAIZA SEGUNDO EMILIANO	
149	0703074385	LEON CISNEROS ANGEL JAVIER	
150	0101195089001	LEON CORDOVA PEDRO ALEJANDRO	
151	0102137809	LEON DAVILA JUAN CARLOS	
152	0101599876	LEON PESANTEZ RAFAEL FERNANDO	
153	0103003745	LEON TACURI CARLOS OSWALDO	
154	0103991287	LOJA BONILLA FELIX MAURICIO	
155	1400193338	LOJA LOPEZ ANGEL BENITO	DIMS
156	0104556527	LOJA RODAS CARMEN YOLANDA	
157	0301324729	LOPEZ CASTILLO ROLANDO AMERICO	
158	0100952175	LUNA LEON ENRIQUE FERNANDO	
159	0909828550	MALDONADO SALDAÑA JORGE EDUARDO	
160	0102332236	MALDONADO ZEAS MARIA ELENA	
161	1400413066	MARTINEZ SANGURIMA WILMAN GUADALUPE	
162	0105280085	MATUTE DELEG CESAR XAVIER	
163	0105026181	MATUTE DELEG JOSÉ MIGUEL	
164	1400119721	MATUTE DELGADO CRISTINA ALICIA	DIMS
165	0301160040	MATUTE GONZALES JAIME POLIVIO	DIMS
166	0104039516	MAYSINCHO PLAZA JUAN CARLOS	
167	0103279535001	MAZA DELGADO CARLOS FRANCISCO	
168	0102013398001	MAZA LUPERCIO LUIS ERNESTO	



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

169	1400542054	MEDINA VASQUEZ MAIRA GUADALUPE	DIMS
170	010372679	MELGAR RUMIPULLA JULIO CESAR	
171	0101219202	MENDEZ TAPIA VICTOR VINICIO	
172	0102069754	MENDOZA IDROVO PATRICIO ROSENDO	
173	0106034044	MERCHAN AGUILAR FREDDY GUSTAVO	
174	0104802780	MERCHAN FIGUEROA CLAUDIA CRISTINA	
175	0101366342	MERCHAN PALACIOS DAMIAN MARCELO	
176	0102017084	MOLINA ALVARADO ENRIQUE	
177	0105288419	MOLINA MOLINA VICTOR OMAR	
178	0101547776001	MOLINA ORELLANA MARIA CRISTINA	DIMS
179	1400243109	MOLINA ORELLANA SUSANA CARMINA	DIMS
180	0100933621	MONTERO SARMIENTO JESUS BENIGNO	
181	0101419786001	MONTERO SARMIENTO JOSE ANTONIO	
182	0101360907	MORALES FLORES JAIME ENRIQUE	
183	0103948287	MORALES SEMINARIO JANETH ALEXANDRA	
184	0101529972	MORENO CALLE SANDRA PATRICIA	
185	0102303146	MOROCHO BARRERA CARLOS GUSTAVO	
186	0103886016	MOROCHO LEON ADRIAN ENRIQUE	
187	0103757720	MOROCHO PATIÑO JOSE BENJAMIN	
188	0102137072	MOSQUERA AVILA GIOVANNY ALEJANDRO	
189	0104670369	NARANJO BARROS CARLOS ROLANDO	
190	0101681807	NARANJO CARPIO NEY EUGENIO	
191	0301645701	NARANJO POLO YESENIA ISABEL	
192	0103665188	NARVAEZ BARBECHO FREDY NESTOR	
193	0300991981	NASPUD SACOTO MANUEL BASILIO	
194	0101435949	NAULA CARRION JESUS SALUSTIN	
195	0104851720	NAVARRETE GUANANGA PEDRO XAVIER	
196	1103173926	NEIRA CAMPOVERDE JAIME PATRICIO	
197	0104797915	NIEVES AGUILAR JORGE SANTIAGO	
198	0103783619	NIEVES NIEVES NOE ARTURO	
199	0104047790	NIVELO NEIRA JUAN ESTEBAN	
200	1103751903	NOVILLO FERNANDEZ PAUL ALEXANDER	
201	0103324984	NOVILLO UGUÑA JOSE RUBEN	
202	0102212917	ÑAUTA CHUISACA LUIS MIGUEL	
203	0300510369	OCHOA CABRERA SEGUNDO CESAR	
204	0104304670	OCHOA ENRIQUEZ DIEGO FABIAN	
205	1400477731001	OCHOA JIMENEZ ISARIO FLORENCIO	DIMS
206	0101690055	ORDOÑEZ CASTILLO JUAN FERNANDO	
207	1102572284	ORDOÑEZ EDMUNDO ROBERTO	
208	0101943298	ORDOÑEZ JARA JOSE EDUARDO	
209	0102171758	ORDOÑEZ SEMPETEGUI GUIDO LEONARDO	
210	0101650398	ORELLANA CALDERON RAFAEL MARIO	
211	0102074663	ORELLANA MEJIA JOSE ARTURO	
212	0103250759	ORELLANA PARRA MARIA ELENA	
213	0103808606	ORTEGA ARÉVALO SUSANA CUMANDA	



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

214	0102044674	ORTEGA SALAMEA DIANA LUCIA	
215	0102064243	ORTEGA ZUMBA JAIME IVAN	
216	0102681509	ORTIZ CARPIO CARLOS IVAN	
217	1400413280	ORTIZ CORONEL WASHINGTON GIOVANNI	
218	0101421535	ORTIZ MEJIA VICENTE EDMUNDO	
219	0102034808	ORTUÑO MEDINA JORGE RODRIGO	
220	0102603545	PACHECO ORELLANA PAOLA CRISTINA	
221	0301173894	PADILLA NARVAES JASINTO	
222	0301233656	PAGUAY PADILLA PABLO LUCIANO	
223	0103752556	PANJON QUINDE LUIS ALBERTO	DIMS
224	0301592549	PAREDES GARCIA ANTONIO MIGUEL	
225	0102204245001	PARRA MOSQUERA CESAR FABIAN	
226	0102659307	PARRA SIGUENZA FRANCISCO XAVIER	
227	0104398862	PAUTA CASTRO SANDRA NATHALIE	
228	0300986577	PEÑAFIEL COBOS JULIA DOLORES	
229	0101678860	PEÑAHERRERA PESANTEZ IVAN OSWALDO	
230	0300720224	PERALTA HEREDIA JOSE HUMBERTO	
231	1400636070001	PESANTEZ PICON PAUL HERNAN	
232	0103984639001	PICON ALVAREZ SANDRA ELIZABETH	
233	0102299120	PICON ESPINOZA GALO TEODORO	
234	1900124650	PIEDRA ASTUDILLO CARLOS ABDON	
235	0102042272	PIEDRA GONZALEZ RAFAEL MARIA	
236	0102354040	PIEDRA MARTINEZ JORGE IVAN	
237	0104051636	POZO AGUILAR ANA LUCIA	
238	0103437919	POZO ROSERO FREDDY SANTIAGO	
239	1703964567	PULGARIN OCHOA LAURO HIPOLITO	
240	0102135753	PULLA DELGADO LEONARDO PATRICIO	
241	0301507612	PULLA IDROVO HENRY PAUL	
242	0102574423	PULLA LONDA ERNESTO XAVIER	
243	0102172202	PUMA AGUDO FRANCISCO AURELIO	
244	0102632205001	QUEZADA BERMEO WILSON RODRIGO	
245	0103525705	QUEZADA QUEZADA EDISON GONZALO	
246	0101175479	QUINDE QUINDE VICTOR MANUEL	
247	0101190841	QUITO AGUDO MANUEL TRINIDAD	
248	0102016813	QUITO TENESACA HUGO PATRICIO	
249	0103307054001	QUITUISACA ASTUDILLO SILVIO PATRICIO	
250	0102369907	QUIZHPE CHICAIZA ANGEL RIGOBERTO	
251	0101864023	RIOS COELLO GLORIA MARIBEL	
252	0103159323	ROBLES DURAZNO ADELA CRISTINA	
253	0103236220	RODAS CAICEDO PABLO ROMEO	
254	0101448918001	RODAS FLORES NELSON RANULFO	
255	0102055050	RODAS FLORES WILSON MEDARDO	
256	0301625554	ROJAS CRESPO PATRICIA AZUCENA	
257	0602041220	ROJAS GALARZA MONICA BEATRIZ	
258	0101219186	ROJAS IGLESIAS LUIS BENIGNO	



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

259	0301090288	ROMERO FAJARDO LUIS RAMIRO	
260	1400190094	ROMERO JAYA JULIO GONZALO	DIMS
261	0301334710	ROMERO VALDEZ LUIS ANTONIO	
262	0103379798001	ROMERO VERDUGO RAUL XAVIER	
263	0300845807001	ROMO HERRERA FRANCIS PATRICIA	
264	0102260007	RUBIO AUQUILLA LIGIA LORENA	
265	0201420577	RUIZ VARGAS DORIS ELIZABETH	DIMS
266	0103667655	SALAMEA PESANTEZ PABLO MAURICIO	
267	0103667663	SALAMEA PESANTEZ PEDRO ANDRES	
268	0102258332	SALAMEA VIVAR DIEGO GIOVANNI	
269	0103100665	SALGADO JIMBO FLORENCIO SANTIAGO	DIMS
270	0103393385001	SAMANIEGO SAMANIEGO JUAN PABLO	
271	1103026769	SANCHEZ ARMIJOS ANGEL ANTONIO	DIMS
272	0103128500	SANCHEZ DELGADO DAVID SALVADOR	
273	1704753910001	SANCHEZ MALDONADO SEGUNDO CARLOS	
274	0703693317	SANCHEZ PEÑALOZA BYRON JAVIER	
275	0103064754001	SAQUICELA TELLO ANA CESILIA	
276	0104417654	SARAGURO ESPINOZA DARWIN MOISES	
277	0102382850	SARMIENTO JADAN FREDDY VALENTIN	
278	0103239554	SARMIENTO REINOSO PABLO FABIAN	DIMS
279	0102983020	SEGARRA GUEVARA GALO CRISTOBAL	
280	0102431707	SEGARRA MOLINA CLARA PATRICIA	
281	0101550978	SEMPERTEGUI CAÑIZARES EDUARDO RODRIGO	
282	1102439054	SOTOMAYOR BASTIDAS LIDYA BEATRIZ	
283	0301918660	TACURI MUÑOZ RUBEN DARIO	
284	0300797719	TAMAY SANTOS APOLINARIO	
285	1101979431	TAPIA CASTRO JHANETH LUCIA	
286	0103404141001	TAPIA CHICA CARLOS SANTIAGO	
287	0102136918	TAPIA DIEGO IVAN	
288	0102990884	TAPIA HEREDIA MARIA DE LOURDES	
289	0101694016	TAPIA LEON JORGE ALEJANDRO	
290	0300604394	TAPIA MINCHALA JOSE FAUSTO	
291	0102971744	TAPIA OCHOA ELIZABETH GERALDINA	
292	0102738044	TENEMAZA OCHOA GORKI ATAHUALPA	
293	0101599975	TENESACA ROJAS JORGE PATRICIO	
294	0101187276001	TOLEDO SOLIZ DEMETRIO SALVADOR	
295	0104143524	TORAL AGUIRRE DAMIAN SANTIAGO	
296	0102369477	TORRES PESANTEZ CHRISTIAN ADRIAN	
297	0102304938	TORRES SALAMEA MIRIAN SUSANA	
298	0102107778	TORRES SARMIENTO TITO QUIRUBA	
299	1400292346	TRUJILLO SANCHEZ LUIS ENRIQUE	DIMS
300	0301813853	TUTILLO SOLORZANO JUAN CARLOS	
301	0104571187	UCHUPAILLA ULLAGUARI CARLOS ARMANDO	
302	0101098663	UGALDE DELGADO JUAN HERNANDO	
303	0103577029	UGALDE FEIJOO CESAR ARNALDO	



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

304	0103063871	UGUÑA PAÑI JULIO ROBERTO	
305	0101334217	ULLAGUARI YUNGA VICENTE LAUTARO	
306	0104576673	UNKUCH GONZALEZ DIEGO FERNANDO	
307	0102943792	URDIALES FLORES LUIS EDUARDO	DIMS
308	0104277041	URGILES ORDOÑEZ JORGE GEOVANNY	
309	0101340073	UYAGUARI JUELA MIGUEL ANGEL	
310	0104821210001	VALLADOLID QUITOISACA JUAN DIEGO	
311	0102186442	VALLEJO MOSCOSO MARIA JANNETH	
312	0102667276	VARGAS CHACHA JORGE RODRIGO	
313	0300700630	VASQUEZ ANDRADE FLOR DE JESUS	
314	0101400893001	VASQUEZ GUTIERREZ JOSE GUILLERMO	
315	0102419645	VASQUEZ PALACIOS JUAN ANTONIO	
316	1103765382	VASQUEZ PIEDRA DIGNA EMERITA	
317	0103161212	VASQUEZ SERRANO BERNANDO XAVIER	
318	0915107221	VASQUEZ SILVA ROGER ERICK	DIMS
319	0102407509	VAZQUEZ ABAD JUAN LEONARDO	
320	0103072583	VAZQUEZ CALVACHE GERARDO PATRICIO	
321	1400625420	VAZQUEZ SALINAS FREDY OSWALDO	DIMS
322	1400209357	VEGA GONZALEZ EDUARDO BOLIVAR	DIMS
323	0104110168	VEGA VEGA MANUEL DARIO	
324	0300934155	VÉLEZ ROMERO RENE MIGUEL	
325	1600147613	VELIN RIVADENEIRA RUBEN DARIO	DIMS
326	0102623147	VERA MOSCOSO JORGE RAMIRO	
327	0102486420	VERA RODAS MARCIA CECILIA	
328	0300686193	VERDUGO MARTINEZ DAVID	
329	0103127783001	VIDAL CORONEL EDWIN ARTURO	
330	0104016332	VIDAL DE LOS REYES IVAN EDUARDO	
331	0105367338	VILLA AVILA EDISSON FERNANDO	
332	0102275831	VILLAVICENCIO QUINDE FREDDY MARIO	
333	0101378164	VINTIMILLA CARRASCO JAVIER HERNAN	
334	0101779130	VIVAR CAMPOVERDE JAIME	
335	1500567605	YANEZ CASTILLO LUIS ENRIQUE	
336	0102072618	YUNGA GUAMAN CARLOS ALCIDES	
337	0101343580	YUQUILIMA CARPIO DANIEL NICANOR	
338	0301034732001	ZHINDON ESPINOZA MIGUEL ANGEL	
339	0300550498	ZHINDON GARCIA SEGUNDO SALVADOR	



PT 022 JUSTIFICACIONES POR LA INASISTENCIA A LAS ASAMBLEAS

Cuenca, 13 de Agosto del 2013

Ing.
José Montero
GERENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO DE LA E.E.R.C.S. C.A.
Ciudad.

De mis consideraciones:

Muy comedidamente solicito a Usted se sirva justificar la inasistencia a la Asamblea General Ordinaria convocada para el jueves 25 de julio del presente año.

Este día correspondió al tiempo de descanso luego de cumplir mis turnos de trabajo, por lo cual procedí a realizar mis actividades personales, en este caso formando parte del grupo de apoyo logístico y coordinación de las Jornadas Deportivas Nacionales del Sector Eléctrico, organizadas por El Comité de Empresa y la Administración en el horario de 08:00 a 18:00.

Por la favorable acogida a esta solicitud anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Ricardo Chitacapa Pacheco
OPERADOR DE SISTEMAS DE POTENCIA



Justificación.

15/09/2013 13:15

Pamela Parra

15/09/2013 13:15

*Srta. Pamela Parra , Buenas Tardes. por medio de la presente , me permito dirigirme hacia usted para realizar la debida justificación a la inasistencia a la asamblea de la Caja de Ahorro y Crédito de la Empresa , la misma que fue imposible asistir en vista de que tenía permiso por CALAMIDAD DOMESTICA , ya que en esos días Falleció mi Distinguida Madrecita , tengo presentado el respectivo certificado de Defunción el cual acredita ésta justificación.
Desde ya anticipo mi mas sincero agradecimiento al trámite que usted sabrá dar.*

Atentamente

RIGOBERTO BECERRA LOPEZ.



PT 023 ACTAS DE DIRECTORIO

ACTA DE SESIÓN N° 01-2013

**DIRECTORIO DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTROSUR**

En la oficina de la Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., ubicada en la planta baja del edificio matriz, el 21 de enero de 2013, a las 17h00, previa convocatoria realizada por el Ing. Miguel Arévalo Merchán, Presidente del Directorio, se reúnen los miembros principales del Directorio: Ing. Miguel Arévalo Merchán, Ing. Carlos Delgado, Sr. Patricio Mendoza Idrovo y José Montero Gerente, para tratar los puntos del orden del día constante en la convocatoria, mismos que son aprobados.

1. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR

Se da lectura al acta anterior la cual es aprobada.

2. CONOCIMIENTO DEL PRESUPUESTO PARA EL AÑO 2013.

El Directorio conoce el plan operativo así como el presupuesto de inversión y explotación para el año 2013 presentado por la Gerencia y resuelve.

RESOLUCIÓN 001-01-2013

Dar por conocido el Presupuesto para el periodo 2013 y disponer a la Gerencia se hagan los ajustes pertinentes considerando un incremento en la tasa pasiva de 4 a 4,5%, documento final que se presentara en la próxima Asamblea General de socios para su aprobación.

3. FIJACIÓN DE LA FECHA PARA REALIZAR LA ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS.

El Directorio analizando diferentes fechas para efectuar la Asamblea General, y de acuerdo a lo que define el estatuto vigente; resuelve:

RESOLUCIÓN 002-01-2013

Solicitar a la Presidencia Ejecutiva el permiso correspondiente para la ejecución de la



Asamblea.

RESOLUCIÓN 002-02-2013

Contando con la autorización de la Presidencia Ejecutiva se define que, la Asamblea General de socios se realizara el miércoles 6 de febrero de 2013 a las 15h30 en la sala de capacitación de la CENTROSUR, para lo que se debe gestionar su utilización con el siguiente orden del día:

ORDEN DEL DÍA:

- 1.- Lectura y aprobación del Acta anterior,
- 2.- Informe de Gerencia,
- 3.- Informe de la Comisión de Crédito,
- 4.- Informe de la Comisión de Control,
- 5.- Aprobación de Balances e informes,
- 6.- Varios.
 - 6.1- Se entregara al ingreso un refrigerio a los asistentes
 - 6.2- Otros.

4. VARIOS.

De acuerdo a la convocatoria se analiza los puntos varios por lo que luego del debate y análisis los miembros del Directorio por unanimidad resuelven:

RESOLUCIÓN 003-01-2013

Incrementar el salario básico de la Secretaria – Contadora de la Caja de Ahorro y Crédito en \$55,00 a partir de enero de 2013.

RESOLUCIÓN 003-02-2013

Autorizar a la Gerencia la contratación de servicios profesionales para que colabore en beneficio de la Caja de Ahorro y Crédito sin relación de dependencia. La contratación se consiente hasta por un monto de \$5.100,00 para un periodo de 12 meses. De igual manera se autoriza a la Gerencia analice el contratar con la profesional que prestó los servicios profesionales en el último periodo.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

RESOLUCIÓN 003-03-2013

Se fija el salario mensual para el Gerente de la Caja de Ahorro y Crédito en \$315,00 mensuales.

Siendo las 18h30, el señor Presidente del Directorio da por terminada la reunión, para constancia firman.

Ing. Miguel Arévalo M.
Presidente del Directorio.

Ing. José Montero S.
Secretario



ACTA DE SESIÓN N° 02-2013

DIRECTORIO DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTROSUR

En la oficina de la Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., ubicada en la planta baja del edificio matriz, el 21 de mayo de 2013, a las 16h00, previa convocatoria realizada por el Ing. Miguel Arévalo Merchán, Presidente del Directorio, se reúnen los miembros principales del Directorio: Ing. Miguel Arévalo Merchán, Ing. Carlos Delgado, Sr. Patricio Mendoza Idrovo y José Montero Gerente, para tratar los puntos del orden del día constante en la convocatoria, mismos que son aprobados.

1. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR

Se da lectura al acta anterior la cual es aprobada.

2. CONOCIMIENTO SOBRE LA INCLUSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.

Los miembros del Directorio analizan el informe presentado por la Ing. Pamela Parra, referente a la aplicación de la Ley de Economía de Economía Popular y Solidaria, en los aspectos más relevantes referidos a nuestra organización, como también los valiosos criterios emitidos por el Ing. Héctor Fajardo Presidente de UCACSUR y Gerente de la Cooperativa ERCO.

De igual manera se analiza los diferentes escenarios y riesgos que podría originar el incumplimiento con las normas vigentes y minimizar los riesgos que podría acarrear, por lo que se resuelve:

RESOLUCIÓN 001-02-2013

Dar por conocido el informe presentado por la Ing. Pamela Parra y solicitar a través de Gerencia el criterio jurídico referente a la aplicación de la Ley de Economía Popular y Solidaria con relación a la Caja de Ahorro y Crédito, adjuntando el informe conocido.

RESOLUCIÓN 002-02-2013

Contando con el criterio legal descrito en la resolución uno, el Directorio analizará la conveniencia o necesidad de dar a conocer a la Asamblea General, a fin de que sea de conocimiento integral los escenarios que la organización podría tener respecto a la indicada



Ley.

3. VARIOS.

1.- La Gerencia informa, que se ha solicitado al señor Director de Telecomunicaciones la instalación de una extensión telefónica para llamadas internas, sin embargo dicha solicitud no ha sido atendida favorablemente, por lo que sobre la base del contenido del Contrato Colectivo de Trabajo vigente, en la parte pertinente resuelve:

RESOLUCIÓN 003-02-2013

El señor Presidente del Directorio conjuntamente con el Gerente solicitar directamente a la Presidencia Ejecutiva la instalación de la extensión telefónica, para atender de forma oportuna a los socios por parte del personal auxiliar de la Caja de Ahorro y Crédito.

2.- La Gerencia informa que no ha sido posible implantar el nuevo sistema de contabilidad contratado y que según la contratista Ing. Ximena Carrillo esta listo desde el año anterior, pero que no se ha instalado por cuanto no se dispone de espacio en el servidor de la empresa. Sobre esta situación el Sr. Presidente del Directorio realizará las gestiones con el Director de Sistemas Informáticos a fin de que se atienda.

3.- La Gerencia informa que los recursos financieros que dispone la Caja de Ahorro y Crédito, mensualmente vienen siendo colocados en préstamos a favor de los socios, gestionando para que se de una mayor rotación y mantener un mínimo indispensable de disponible, teniendo en determinadas fechas falta de liquidez para atender a los socios.

Analizada esta situación y con el propósito de viabilizar préstamos blandos a favor de la Caja y poder atender las necesidades de los socios, resuelve:

RESOLUCIÓN 004-02-2013

Enviar un oficio dirigido al Presidente del Consejo de Administración de los Fondos de Cesantía de la CENTROSUR en vista de que dicha organización cuenta con liquidez constante, solicitando la suscripción de un convenio de créditos que permitan cubrir la falta de liquidez que presenta la organización en determinadas fechas y así atender los préstamos.

RESOLUCIÓN 005-02-2013

De ser aceptado el planteamiento por parte del Consejo de Administración de los Fondos de



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Cesantía y la Comisión de Inversiones, se autoriza a la Gerencia para que en representación de los socios negocie la tasa de interés y suscriba las garantías pertinentes.

Siendo las 17h30, el señor Presidente del Directorio da por terminada la reunión, para constancia firman.

Ing. Miguel Arévalo M.
Presidente del Directorio.

Ing. José Montero S.
Secretario



ACTA DE SESIÓN N° 03-2013

DIRECTORIO DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTROSUR

En la oficina de la Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., ubicada en la planta baja del edificio matriz, el 3 de junio de 2013, a las 16h00, previa convocatoria realizada por el Ing. Miguel Arévalo Merchán, Presidente del Directorio, se reúnen los miembros principales del Directorio: Ing. Miguel Arévalo Merchán, Sr. Patricio Mendoza Idrovo y José Montero Gerente, para tratar los puntos del orden del día constante en la convocatoria, mismos que son aprobados.

1. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR

Se da lectura al acta anterior la cual es aprobada.

2. FIJACIÓN DE FECHA PARA LA ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS

El Directorio analiza las diferentes fechas para efectuar la Asamblea General de Socios, y de acuerdo a lo que define el estatuto vigente; resuelve:

RESOLUCIÓN 001-03-2013

Solicitar a la Presidencia Ejecutiva el permiso correspondiente para la ejecución de la Asamblea. De ser aprobado se define que la reunión de socios se realizara el jueves 25 de julio de 2013 a las 15h30 en la sala de capacitación de la CENTROSUR, para el efecto se gestionará la utilización del local. Igualmente se acuerda realizar la Asamblea de socios en la DIMS para el viernes 2 de agosto del año en curso. Se fija el siguiente orden del Día:

ORDEN DEL DÍA:

- 1.- Lectura y aprobación del Acta anterior,
- 2.- Presentación de Informes de:
 - a. Gerencia,
 - b. Comisión de Crédito,
 - c. Comisión de Control,
- 3.- Aprobación de Informes e Balances
- 4.- Nombramiento del Tribunal Electoral para elecciones 2014 - 2015.



3. VARIOS.

1. El Ing. Miguel Arévalo señala que con la aplicación de la nueva ley, la póliza de asistencia médica que perderían los trabajadores de la CENTROSUR, podría ser asumida por la Caja de Ahorro y Crédito, exposición que se plantea señalar en Asamblea General de Socios.
2. El Ing. José Montero expone las condiciones bajo las que se negocia la renovación de la póliza de vida a favor de los socios, por lo que el Directorio resuelve:

RESOLUCIÓN 002-03-2013

Autorizar que se negocie dicha renovación considerando un incremento máximo del 20% en la cuota individual de cada socio.

3. Se expone la solicitud de préstamo presentada por el señor Manuel Barros, la cual permanecerá en espera, por otra parte se define iniciar el trámite correspondiente para la presentación del reclamo ante aseguradora para la entrega del valor conforme la póliza contratada.
4. Se menciona además que el programa computacional contratado con DATACROM permanecerá en espera hasta fines de mes.

Siendo las 17h30, el señor Presidente del Directorio da por terminada la reunión, para constancia firman.

Ing. Miguel Arévalo M.
Presidente del Directorio.

Ing. José Montero S.
Secretario



ACTA DE SESIÓN N° 04-2013

**DIRECTORIO DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTROSUR**

En la oficina de la Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., ubicada en la planta baja del edificio matriz, el 22 de octubre de 2013, a las 16h00, previa convocatoria realizada por el Ing. Miguel Arévalo Merchán, Presidente del Directorio, se reúnen los miembros principales del Directorio: Ing. Miguel Arévalo, Ing. Carlos Delgado, Tnlgo. Patricio Mendoza y José Montero Gerente, para tratar los puntos del orden del día constante en la convocatoria, los cuales son aprobados.

1. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR

Se da lectura al acta anterior la cual es aprobada.

2. CONOCIMIENTO Y RESOLUCIÓN SOBRE AGASAJO NAVIDEÑO 2013

La Gerencia pone en consideración del Directorio el presupuesto navideño contemplando dos escenarios, por lo que analizando el presupuesto total de cada escenario el Directorio resuelve;

RESOLUCIÓN 001-04-2013

Aprobar el escenario N°1 Adjunto. Lo previsto para los jubilados se sustituye mediante la invitación al programa navideño que realizara la Caja de Ahorro y Crédito en el mes de diciembre.

RESOLUCIÓN 002-04-2013

Se autoriza a la Gerencia organizar el programa navideño a llevar a cabo en la matriz y en Macas, para lo cual debe conformar las comisiones y fijar el presupuesto.

3. VARIOS

1.- Se conoce el avance de cumplimiento del contrato con la firma Datacrom suscrito el 30 de octubre de 2012, con un plazo de dos meses contados a partir de la fecha de recepción del anticipo, el cual no se ha cumplido en su totalidad, por lo que se resuelve;



RESOLUCIÓN 003-04-2013

Conceder un plazo de 8 días al contratista para que entregue el programa computacional contratado para la Caja de Ahorro y Crédito, de no cumplir dentro del tiempo previsto muy a nuestro pesar se iniciará el trámite legal correspondiente.

2.- Se conoce el planteamiento enviado por el Ing. Pedro León sobre el formato publicitario utilizado en la convocatoria a elecciones remitida por el Tribunal Electoral; sobre dicho planteamiento el directorio resuelve:

RESOLUCIÓN 004-04-2013

Se delega al Sr. Gerente, conversar con el Presidente del Tribunal Electoral para que las comunicaciones y publicidad se realicen utilizando el logo de la Caja de Ahorro.

Como parte informativa el Ing. Miguel Arévalo, da a conocer la reestructuración de la Comisión de Control, debido a la salida de la Empresa de varios miembros quienes formaban parte del organismo de control.

Siendo las 17h30, el señor Presidente del Directorio da por terminada la reunión, para constancia firman.

Ing. Miguel Arévalo M.
Presidente del Directorio.

Ing. José Montero S.
Secretario



ACTA DE SESIÓN N° 05-2013

DIRECTORIO DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTROSUR

En la oficina de la Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., ubicada en la planta baja del edificio matriz, el 19 de noviembre de 2013, a las 08h00, previa convocatoria realizada por el Ing. Miguel Arévalo Merchán, Presidente del Directorio, se reúnen los miembros principales del Directorio: Ing. Miguel Arévalo, Ing. Carlos Delgado, Tnlgo. Patricio Mendoza y José Montero Gerente, para tratar los puntos del orden del día constante en la convocatoria, los cuales son aprobados.

1. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR

Se da lectura al acta anterior la cual es aprobada.

2. CONOCIMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR AGASAJO NAVIDEÑO 2013

La Gerencia presenta al Directorio los resultados de la encuesta realizada a los socios sobre la elección de obsequio por agasajo navideño además del presupuesto navideño considerando la provisión hasta el mes de diciembre de 2013, el cual contempla dos escenarios, de esto modo revisando cada escenario el Directorio resuelve;

RESOLUCIÓN 001-05-2013

Aprobar el escenario N°1, y se revé la decisión de la resolución 001-04-2013, en el sentido de que a más de la invitación al programa navideño aquellos socios jubilados y únicamente por esta ocasión se les hará la entregara de un presente navideño (canasta).

3. VARIOS

1.- Se analizan las posibles fechas para la realización del programa navideño y se resuelve;

RESOLUCIÓN 002-05-2013

Solicitar el permiso correspondiente a la Presidencia Ejecutiva para efectuar el programa navideño el 6 de diciembre en la Matriz y el 20 de diciembre en Morona Santiago.



2.- Como parte del programa navideño el Directorio resuelve;

RESOLUCIÓN 003-05-2013

Autorizar al Gerente adquirir los premios para las rifas a ejecutarse en la matriz y en la DIMS, considerando que la rifa se realizará con los socios presentes y una rifa con todos los socios, presentes o ausentes.

3.- Se programa realizar una reunión general con todos los miembros de la directiva saliente para analizar las actividades cumplidas, de lo cual se resuelve;

RESOLUCIÓN 004-05-2013

Efectuar dicha reunión los primeros días del mes de Diciembre, además de invitar a los miembros de la Comisión de Control quienes se jubilaron: Srta. María Cuesta, Ing. Carlos Fernández de Córdova y Sra. María Eugenia Ulloa.

Siendo las 09h00, el señor Presidente del Directorio da por terminada la reunión, para constancia firman.

Ing. Miguel Arévalo M.
Presidente del Directorio.

Ing. José Montero S.
Secretario



ACTA DE SESIÓN N° 06-2014

DIRECTORIO DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTROSUR

En la oficina de la Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., ubicada en la planta baja del edificio matriz, el 17 de enero de 2014, a las 16h30, previa convocatoria realizada por el Ing. Miguel Arévalo Merchán, Presidente del Directorio, se reúnen los miembros principales del Directorio: Ing. Miguel Arévalo, Tnlgo. Patricio Mendoza y José Montero Gerente, para tratar los puntos del orden del día constante en la convocatoria, los cuales son aprobados.

1. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR

Se da lectura al acta anterior la cual es aprobada.

2. CONOCIMIENTO LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA 2013

La Gerencia expone ante el Directorio la liquidación presupuestaria correspondiente al año 2013, con base a los resultados obtenidos el Directorio resuelve:

RESOLUCIÓN 001-06-2014

- 1) Aprobar la liquidación presupuestaria presentada por la Gerencia.
- 2) Disponer a Gerencia se realice un resumen de la liquidación presupuestaria y las principales actividades desarrolladas por la administración, para dar a conocer en la Asamblea General.

3. FIJACIÓN DE FECHA PARA LA ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS

El Directorio analiza las diferentes fechas para efectuar la Asamblea General de Socios, y previo consultas con la Dirección de Talento Humano; se resuelve:

RESOLUCIÓN 002-06-2014

- 1) Fijar la fecha para la Asamblea General de socios el 29 de enero de 2014 a partir de las 15h30, para el efecto se gestionará la utilización de la sala de capacitación.
- 2) Solicitar a la Presidencia Ejecutiva el permiso correspondiente para que los socios asistan a la Asamblea General. Se fija el siguiente Orden del Día:



ORDEN DEL DÍA:

- 1.- Lectura y aprobación del Acta anterior,
- 2.- Presentación de Informes de:
 - d. Gerencia,
 - e. Comisión de Crédito,
 - f. Comisión de Control,
- 3.- Aprobación de Informes e Balances
- 4.- Posesión Nueva Directiva 2014 – 2015 a cargo del Tribunal Electoral.

4. VARIOS

1.- Directorio conoce la solicitud del socio Iván Vidal para el desarrollo de la Tesis *“Auditoría de Gestión de la Caja de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centrosur”* previo a la obtención de la titulación en la maestría *“Contabilidad y Finanzas con mención en Gerencia y Planeamiento Tributario”*, para lo cual se recibe al indicado socio, quien realiza la presentación de su proyecto de tesis y luego de conocida la presentación el Directorio resuelve:

RESOLUCIÓN 003-06-2014

Aprobar lo solicitado y brindar las facilidades pertinentes.

2.- La gerencia presenta un informe sobre el avance del programa computacional contratado a DATACROM hace mas de un año, el cual hasta la fecha se encuentra en periodo de pruebas, por lo que el Directorio resuelve;

RESOLUCIÓN 004-06-2014

Oficiar a la contratista sobre el incumplimiento, indicando que de no entrar el programa en producción a partir del primero de febrero de 2014 se iniciaran las acciones legales que nos asisten.

3.- La gerencia informa sobre el proyecto de Auto Seguro Médico para el personal de servidores públicos de la Empresa Eléctrica y aquellos quienes deseen conformarlo, e indica que la organización está formando parte de la comisión especial para la creación de dicho seguro, por lo que en la última reunión de la mencionada comisión, se solicito que a través de la Caja de Ahorro y Crédito se proporcione un préstamo



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

para la capitalización inicial del Auto Seguro Medico a la tasa de interés vigente, de lo cual se resuelve;

RESOLUCIÓN 005-06-2014

Aprobar las gestiones realizadas por la Gerencia ante la comisión especial de Auto Seguro Médico; así como también autoriza realizar todas las gestiones con el Fondo Previsional de Cesantía para la creación del fondo indicado en beneficio de los socios, cumpliendo con la normativa que se fije para el efecto.

Siendo las 17h50, el señor Presidente del Directorio da por terminada la reunión, para constancia firman.

Ing. Miguel Arévalo M.
Presidente del Directorio.

Ing. José Montero S.
Secretario

PT 024 ESTADO DE CUENTA



Dirección: Av. Max Uhle s/n y Pumapung
Teléfono: 286235
RUC: 01903076890C

AUXILIAR DE CUENTA CORRIENTE DEL BANCO DEL PICHINCHA

MES DE DICIEMBRE 2013 -CTA.CTE NO. 3091506304-

FECHA	CONCEPTO	ORDEN N°	DEBE	HABER	SALDO
02/12/2013	Saldo anterior				1.777,06
02/12/2013	Débito por transferencias			1,00	1.776,06
02/12/2013	Depósito		733,27		2.509,33
02/12/2013	Ing. Tito Torres -ahorro y abono a prés. - transferencia-		660,00		3.169,33
02/12/2013	Débito por transferencias			0,30	3.169,03
03/12/2013	Sr. David Ordoñez Ch.- anticipo por refrigerios -programa	005580		500,00	2.669,03
03/12/2013	Srta. Yolanda Loja-ahorro Fdos. De Reseva- depósito		135,96		2.804,99
04/12/2013	Empresa Eléctrica -transferencia valor pendiente-		94.824,66		97.629,65
04/12/2013	Débito por transferencias			0,30	97.629,35
04/12/2013	Sr. Justo Flores C.- liq. De haberes-	12689059		5.449,96	92.179,39
04/12/2013	Ing. Juan Ugalde -retiro de ahorro-	12688839		25.000,00	67.179,39
04/12/2013	Sr. Benigno Montero -retiro de ahorro-	12688855		7.000,00	60.179,39
04/12/2013	Ing. Pedro León -retiro de ahorro-	12688867		2.000,00	58.179,39
04/12/2013	Sr. Luis Yunga G.- prés.ord. No.272	12688911		9.668,24	48.511,15
04/12/2013	Ing. Carlos Delgado G.- prés. Ord. No. 276	12688935		4.548,89	43.962,26
04/12/2013	S. Carlos Sánchez M.- prés. Ord. No. 277	12688953		9.900,00	34.062,26
04/12/2013	Ing. Janeth Morales S.- prés. Ord. No. 280	12688974		2.007,15	32.055,11
04/12/2013	Depósito		713,75		32.768,86
04/12/2013	Gerardo Ortiz -compra de premios y regalos-	005581		478,69	32.290,17
04/12/2013	Sukaza -compra para premios- Sra. Graciela Banegas	005582		240,00	32.050,17
05/12/2013	Débito por transferencias			0,80	32.049,37
05/12/2013	Corporación Favorita -por compra de bonos -	12698784		10.751,20	21.298,17
05/12/2013	Novisolutions Cia. Ltda. -pago tablet-	12698975		232,90	21.065,27
05/12/2013	Sr. Segundo León -prés. Extraord.No.464	12703630		500,00	20.565,27
05/12/2013	Sr. Segundo Chalco -prés. Extr. No.465	12703654		500,00	20.065,27
05/12/2013	Sra. Diana Ortega -prés. Ext. No.467	12703675		500,00	19.565,27
05/12/2013	Débito por transferencias			4,10	19.561,17
06/12/2013	Débito -pago planilla del IESS-por el mes de 11/2013			199,74	19.361,43
06/12/2013	Débito -pago prést Quirog. - IESS-por el mes 11/2013			122,13	19.239,30
06/12/2013	Débito por transferencias			1,00	19.238,30
06/12/2013	Débito por transferencias			1,00	19.237,30
06/12/2013	Sr. David Ordoñez Ch.- canc. Fra. 0002 refrigerio socios-	005582		452,50	18.784,80
06/12/2013	Ing. Pamela Parra -para pago banda del pueblo-	005583		130,00	18.654,80
09/12/2013	Depósito		530,61		19.185,41
09/12/2013	Corporpunt Cía. Ltda.- alimentación mes de 11/2013-	12717390		71,12	19.114,29
10/12/2013	Sr. David Ordoñez Ch.- menú reunión Directiva Caja-	005585		52,83	19.061,46
10/12/2013	Etapa -planilla de teléfono mes de 11/2013-			15,16	19.046,30
12/12/2013	Débito por transferencias			0,50	19.045,80
11/12/2013	Gerardo Ortiz Cía. Ltda. -pago según fra.-	005586		1.612,87	17.432,93
12/12/2013	Sra. Graciela Banegas -pago Décimo Tercer sueldo-	12739915		924,42	16.508,51
12/12/2013	Ing. Santiago Cordero O.-retiro de ahorro-	12739966		1.900,00	14.608,51
12/12/2013	Sra. Graciela Banegas - reposición Caja Chica-	12740162		75,05	14.533,46
13/12/2013	Débito por transferencias			0,40	14.533,06
13/12/2013	Sr. Andrés Cruz R.- anticipo menú DIMS-	12750460		250,00	14.283,06
13/12/2013	Piggis -compra de pavos- cancelación fra.-	12751083		348,95	13.934,11
13/12/2013	Ahorros Fondos de Reserva -Rol horas Extras 11/2013-		211,17		14.145,28
13/12/2013	Débito por transferencias			0,30	14.144,98
16/12/2013	Débito por transferencias			1,00	14.143,98
16/12/2013	Sr. Paúl Novillo -cancela prés. Extraord.- depósito		512,83		14.656,81
16/12/2013	Depósito		657,89		15.314,70
16/12/2013	Sra. Graciela Banegas -cancela anticipo sueldo-		1.000,00		16.314,70



UNIVERSIDAD DEL AZUAY



CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO TRABAJADORES
EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.

Dirección: Av. Max Uhle s/n y Pumapungo
Teléfono: 2862352
RUC: 0190307689001

AUXILIAR DE CUENTA CORRIENTE DEL BANCO DEL PICHINCHA

MES DE DICIEMBRE 2013 -CTA.CTE NO. 3091506304-

FECHA	CONCEPTO	ORDEN N°	DEBE	HABER	SALDO
16/12/2013	Sra. Guadalupe Martínez -cancela prés. Extraord.-		515,11		16.829,81
16/12/2013	Dr. Fabián Parra -cancela prés. Extraord.-		516,08		17.345,89
16/12/2013	Débito por transferencias			0,30	17.345,59
17/12/2013	Sr. Flavio Cabrera U.- cancela de 192 quintales de arroz	12765543		3.744,00	13.601,59
17/12/2013	Sr. Norman Quezada -cancela de 170 quintales de azúcar	12765647		2.998,80	10.602,79
17/12/2013	Débito Pago SRI -retenciones en la Fte. Renta Mes de 11			237,22	10.365,57
17/12/2013	Débito Pago SRI -retenciones en la Fte. IVA Mes de 11			95,27	10.270,30
17/12/2013	Sra. Teresa Estrella -abono a prés. Extraord.-		300,00		10.570,30
17/12/2013	Débito por transferencias			0,40	10.569,90
18/12/2013	Depósito		2.288,37		12.858,27
18/12/2013	Sr. Jaime Astudillo R.-prés. Ord. No. 278	12787144		10.419,07	2.439,20
19/12/2013	Débito por transferencias			0,50	2.438,70
19/12/2013	Sra. Gabriela Cuesta -intrs. Prés. Extraord.-		12,22		2.450,92
20/12/2013	Débito por transferencias			0,50	2.450,42
20/12/2013	Sr. José Calderón -abona a su prés. Extraord.-		100,00		2.550,42
23/12/2013	Sr. Luis Cordero -cancela prés. Especial-		1.746,22		4.296,64
23/12/2013	Sr. Ricardo Chitacapa -equipo de amplificación-	12818901		76,20	4.220,44
23/12/2013	Sr. Andrés Cruz R.- canc. Menú DIMS-	12820259		42,47	4.177,97
23/12/2013	Sr. Paúl Cabrera -pago por transporte arroz y azúcar -DIMS	12820331		41,16	4.136,81
23/12/2013	Ing. Pamela Parra -pago servicios profesionales-	12820355		382,50	3.754,31
23/12/2013	Seguros Pichincha -pago fra. 12/2013-	12820424		1.167,59	2.586,72
26/12/2013	Débito por transferencias			2,70	2.584,02
26/12/2013	Ing. José Montero / servicios profesionales/12-2013	12643273		283,50	2.300,52
26/12/2013	Sra. Graciela Banegas - sueldo mes de 12/2013-	12643275		797,40	1.503,12
26/12/2013	Comité de Empresa -Póliza de Asis. Médica por 12/13-	12643306		41,82	1.461,30
26/12/2013	Sr. Paúl Novillo -prés. Extraord. No.472			500,00	961,30
26/12/2013	Ing. Tito Torres -ahorro y abono a prés. - transferencia-		660,00		1.621,30
26/12/2013	Débito por transferencias			0,30	1.621,00
26/12/2013	Sra. Lourdes Tapia -cancela prés. Extr.-		513,94		2.134,94
26/12/2013	Débito por transferencias			0,30	2.134,64
26/12/2013	Depósito		1.322,11		3.456,75
27/12/2013	Débito por transferencias			0,40	3.456,35
27/12/2013	Sr. Jaime Gómez -pago impresión formularios RF.-	12848330		39,20	3.417,15
27/12/2013	Ing. Damián Merchán-ahorro y abono a préstamo-		941,31		4.358,46
27/12/2013	Débito por transferencias			0,30	4.358,16
30/12/2013	Débito por transferencias			2,00	4.356,16
TOTALES.....US. Dólares			108.895,50	106.316,40	

4.3.4. Indicadores de Gestión

FICHA TECNICA DE INDICADORES								
NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	FORMA DE CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTANDAR	FUENTE DE INFORMACION	INTERPRETACIÓN	BRECHA
Cumplimiento de Resoluciones	Cumplir las resoluciones de la Asamblea General y Directorio	Resoluciones cumplidas / Resoluciones Totales	#	De acuerdo a lo que norme en el estatuto	2 al año minimo	GERENTE	Cumplir el 90% de las resoluciones	no pueden ser menos de 2 al año
Cumplimiento de Estados financieros	Elaborar y presentar mensualmente los estados financieros	Fecha de presentación de estados financieros	FECHA	mensual	mensual	GERENTE	20 días después del mes de análisis	mensual
Escenarios tasas de interes	Evaluar y presentar escenarios para la actualización de tasas de interés	Número de evaluaciones al año	#	semestral	trimestral	GERENTE	2 evaluaciones al año	Entre 2 y 4 veces al año
Presupuesto	Elaboración y presentación del presupuesto	Fecha de presentación del presupuesto	FECHA	anual	anual	GERENTE	15 de diciembre de cada año	1 año
Indice de Gestión	Buscar fuentes de financiamiento para contar con liquidez	Número de gestiones exitosas/Total de gestiones	#	Mínimo 2 al mes	mensual	GERENTE	Cumplir al menos con el 60% de gestiones exitosas	1 mensual
Indice de Atención a los socios	Atender las solicitudes de crédito	Número créditos concedidos / Total de Solicitudes	#	mensual	mensual	GERENTE	Mayor al 90%	1 mensual
Indice de Satisfacción a los Socios	Determinación de necesidades	Realizar encuesta de evaluación en el primer semestre	fecha	anual	anual	GERENCIA Y DIRECTORIO	Realizar encuesta de evaluación en el primer semestre	1 al año
Indice de Gestión a la Administración	Obtención y análisis de propuestas	Gestiones exitosas / Gestiones realizadas	#	Mínimo 2 al mes	mensual	GERENCIA Y DIRECTORIO	Obtener el 70% de respuestas a las gestiones realizadas.	1 al mes
Cumplimiento de Resoluciones	Gestionar la contratación	% de cumplimiento de resoluciones	%	anual	anual	GERENCIA Y DIRECTORIO	Contratar el 100% de los seguros autorizados por la Asamblea	1 al año
Análisis de la Competencia	Informar sobre evaluación de la competencia	Número de informes	#	semestral	1 en el 2012	GERENTE	2 informes al año	1 al año
Indice de cumplimiento tributario	Mantenerse informado y aplicar las disposiciones de los organismos de control	% Cumplimiento de obligaciones tributarias y de organismos de control	%	mensual	12 en el año	GERENTE	La meta es cumplir las diferentes declaraciones hasta la fecha señalada como limite.	1 al mes
Cumplimiento legal	Evaluar y presentar escenarios para la actualización de los Estatutos y normas de la organización Aplicar cambios aprobados	Estatuto actualizado	N/A	2 años	cada cambio significativo	ASAMBLEA, DIRECTORIO, GERENCIA Y COMISIONES	Actualizar Estatutos hasta diciembre 2013	Cada 2 años
Indice de satisfacción a los socios	Mejorar la comunicación	% satisfacción de los socios (encuestas)	%	anual	año y medio	DIRECTORIO Y GERENCIA	75% de satisfacción sobre comunicación	Cada año
Incremento de socios a la Caja de Ahorr	Gestionar la afiliación de socios	Número de socios nuevos	#	anual	cada año	DIRECTORIO Y GERENCIA	10% del personal fijo que no es socio	1 al año
Indice de participación de los socios	Incentivar participación en asambleas	Número de asistentes/total de socios	#	semestral	semestral	DIRECTORIO Y GERENCIA	95% promedio de participación	2 al año minimo
Indice de Beneficios a los Socios	Buscar e implementar beneficios para los socios	% satisfacción de los socios (análisis oportunidad)	%	anual	año y medio	DIRECTORIO Y GERENCIA	75% de satisfacción sobre beneficios	1 al año
Indice de Control de Activos	Control depreciación	Depreciación real/Depreciación estimada	Valor	anual	anual	TODAS ÁREAS	Mantener el nivel estimado de depreciación	1 al año



5. RESULTADOS

INFORME DE AUDITORIA DE GESTION

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR
C.A.

Contenido

CAPITULO I.-Enfoque de la auditoría	213
Motivo.....	213
Objetivos.....	214
Alcance	214
Enfoque.....	214
Componentes auditados	215
Indicadores utilizados	215
CAPITULO II.- Información de la entidad	217
Misión	217
Visión.....	217
Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	217
Base Legal	220
Estructura Orgánica	221
Objetivo	221



Financiamiento	222
Funcionarios Principales.....	223
CAPITULO III.- Resultados Generales.....	224
CAPITULO IV.- Resultados Específicos por componente	232
CAPITULO V.- Anexos	260

CAPITULO I.-Enfoque de la auditoría

Motivo

En todas las empresas, ya sean estas públicas y privadas se considera necesario, el diseño de una guía que responda a las características estructurales y funcionales de las entidades objeto de examen. De esta forma se contará con una herramienta esencial para incrementar los niveles de economía, eficiencia y eficacia en las entidades enmarcadas en un desarrollo sostenible. Se evaluará la gestión que se realiza en la planificación, control y uso de los recursos en la Caja de Ahorro y Crédito y se comprobará el cumplimiento de las disposiciones pertinentes para verificar su racional utilización y contribuir a mejorar las actividades examinadas. Lograr, a través de sus resultados que los directivos evalúen la efectividad de los procedimientos seguidos y si éstos sirven para cumplir los objetivos planteados.



Objetivos

Los objetivos que se pretenden alcanzar en esta auditoría son:

- Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados.
- Evaluar las disposiciones legales y normativas de la Caja de Ahorro y Crédito para verificar si el personal está cumpliendo con las mismas.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos; Humanos, materiales, Financieros, tecnológicos para detectar posibles desviaciones y proponer correctivos necesarios.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles internos establecidos por parte de la Administración.

Alcance

Luego de la evaluación de las áreas críticas, se determinaron que la evaluación de riesgo y el seguimiento como componentes de control interno tienen calificaciones bajas, para el análisis se considera como alcance para esta auditoría, a toda la organización como un solo componente abarcando el Universo de operaciones que son los Préstamos con los que opera actualmente la Caja de Ahorro, estos son los ordinarios, extraordinarios, hipotecarios y los préstamos especiales, en el periodo transcurrido de enero a diciembre 2013, con esto estaríamos abarcando todas las funciones principales de la Caja de Ahorro y Crédito

Enfoque

El enfoque de la auditoría de gestión está orientada a:

- ✓ La eficacia en el logro de los objetivos y metas
- ✓ La eficiencia y economía en el uso de recursos
- ✓ Cumplimiento de disposiciones legales
- ✓ Comprobación de los controles internos establecidos



Componentes auditados

La Auditoría de Gestión a la Caja de Ahorro y Crédito se lleva a cabo, con el objeto de evaluar la gestión administrativa mediante el estudio de todas sus áreas como un solo componente en el que se desarrolla; para ello se aplicaran; el reglamento interno de la entidad, las Normas Internacionales de Auditoría y la guía metodológica para la Auditoría de Gestión emitido por la Contraloría General del Estado.

Indicadores utilizados

Se describen los indicadores con los que cuenta la Caja de Ahorro y Crédito actualmente.

- Indicadores de eficiencia

Fecha de presentación de estados financieros

Número créditos concedidos / Total de Solicitudes

Gestiones exitosas / Gestiones realizadas

Número de informes

% satisfacción de los socios (encuestas)

- Indicadores de efectividad

Resoluciones cumplidas / Resoluciones Totales



Número de gestiones exitosas/Total de gestiones
% de cumplimiento de resoluciones
Número de socios nuevos
Número de asistentes/total de socios.
- Indicadores de economía
% Cumplimiento de obligaciones tributarias y de organismos de control
Depreciación real/Depreciación estimada
- Indicadores de ética
Estatuto actualizado
- Indicadores de impacto
% satisfacción de los socios (análisis oportunidad)
- Indicadores presupuestarios
Fecha de presentación del presupuesto



CAPITULO II.- Información de la entidad

Misión

Caracterizarnos como la organización que se fundamenta en el progreso de sus socios generando confianza y satisfacción. Mediante la atención continua, eficaz y oportuna de los servicios de Ahorro y Crédito, primando la parte técnica y económica.

Visión

Proyectarnos hacia el futuro, como la unidad especializada en fomentar el ahorro y concesión de crédito, cimentados en nuestros valores y la excelencia en la prestación de servicios.

Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

La Caja de Ahorro cuenta con un análisis FODA el mismo que se detalla a continuación.

OPORTUNIDADES:

- Buscar coordinación, Fondo de Cesantía - Caja
- Aumentar cupo préstamos extraordinarios
- Revisar Intereses
- Implementar plan de terrenos



- Alianzas estratégicas
- Préstamos especiales (inicio clases), descuento del Décimo Tercero
- Seguro vehículos
- Seguro mortuorias
- Plan adquisición de vehículos
- Convenios electrodomésticos
- Créditos educativos para estudios
- Adquisición de Seguro de Salud, complementario al de la Empresa (deducible y exceso)
- Plan de capacitación para emprendedores
- Actividades recreativas y sociales
- Programa de salud física.

DEBILIDADES:

- Todos los trabajadores no son miembros de la Caja de Ahorro
- Revisión de los Estatutos y Reglamentos
- Revisión de capacidad de pago del trabajador para otorgamiento de préstamo.



FORTALEZAS:

- Ahorro
- Cartera vencida mínima
- Trámites ágiles
- Interés adecuado
- Bajos gastos administrativos
- Confianza

AMENAZAS:

- Fondo de Cesantía
- Hipotecarios del IESS
- Regulaciones legales Empresa



Base Legal

Estatuto de la Caja de Ahorro y Crédito

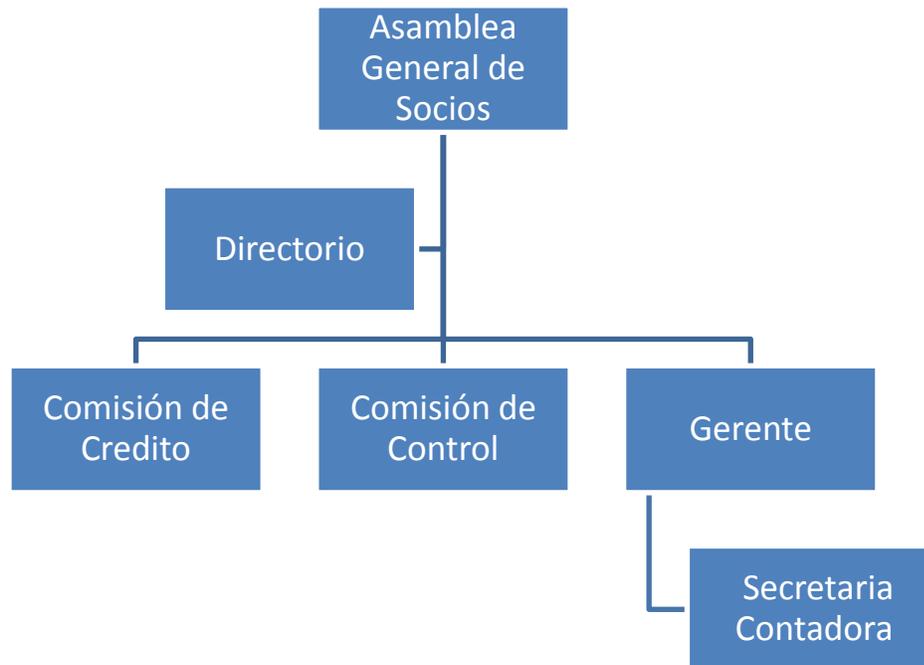
CAPÍTULO PRIMERO

DENOMINACIÓN, NATURALEZA JURÍDICA, NACIONALIDAD, OBJETO, SOCIAL, DOMICILIO, DURACIÓN

ARTÍCULO PRIMERO.- DENOMINACIÓN, NATURALEZA JURÍDICA

“La Caja de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., que en adelante se le denominará “Caja de Ahorro y Crédito”, es una organización de derecho privado, regida por las disposiciones del Código Civil, el presente Estatuto, las normas internas que se emitieren de conformidad a este estatuto y las demás aplicables a esta organización.”

Estructura Orgánica



Objetivo

Prestar los servicios de manera confiable, eficiente y eficaz, para satisfacer plenamente los requerimientos y expectativas de los asociados a la Caja de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, a través de un “Solido sistema de Control Interno”, con procesos sistematizados y evaluaciones estadísticas que garantiza el desempeño de las actividades en todas las etapas.



Financiamiento

Ahorros Y Retiros

Todos aquellos socios de la Caja de Ahorro Crédito, mantienen una cuenta de ahorro, con un número de identificación, en la cual se registran sus depósitos, intereses y retiros.

Dentro de las modalidades de ahorro tenemos:

Ahorros Obligatorios

Correspondientes a un día de sueldo mensual,

Se podrán retirar por una vez al año en un porcentaje que determinara la Gerencia, previo un análisis de su cuenta personal.

Los retiros de ahorros disminuyen su cupo para poder solicitar préstamos.

Ahorros Voluntarios

Estos los realizan los socios directamente en la oficina de la Caja de Ahorro y Crédito o mediante descuentos autorizados por el socio de su rol de pagos a través de la Empresa Eléctrica. Estos se mantendrán en la cuenta de ahorros que tiene cada socio y se podrán retirar en cualquier momento, siempre y cuando exista liquidez.

NOTA: Para cualquiera de los dos procesos, en caso de requerir un retiro de ahorros es preciso que el socio comunique su necesidad de retiro por escrito (correo electrónico) al Gerente de la organización, quien se encargara de autorizar o negar dicha transacción previo un análisis de la cuenta personal del socio.

(Parra Coronel , 2012)



Funcionarios Principales

CAPÍTULO SEXTO

ESTRUCTURA INTERNA Y ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO.- ORGANISMOS

Son organismos de la Caja de Ahorro y Crédito:

- 1. La Asamblea General de Socios.*
- 2. El Directorio.*
- 3. La Comisión de Crédito*
- 4. La Comisión de Control*
- 5. El Gerente.*

CAPITULO III.- Resultados Generales

De la evaluación realizada al Sistema de Control Interno se detalla una evaluación de lo que se encontró.

DESCRIPCIÓN	PNDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		RESULTADO
		SI	NO	
1.1 Ambiente de control	38	29	9	74%
A) Integridad y valores éticos	8	3	5	38%
B) Administración estratégica	5	5	-	100%
C) Políticas y prácticas del talento humano	9	8	1	89%
D) Estructura organizativa	7	5	2	71%
E) Sistemas computarizados de información	9	8	1	89%
1.2 Evaluación de riesgos	15	8	7	53%
1.3 Actividades de Control	22	14	8	64%

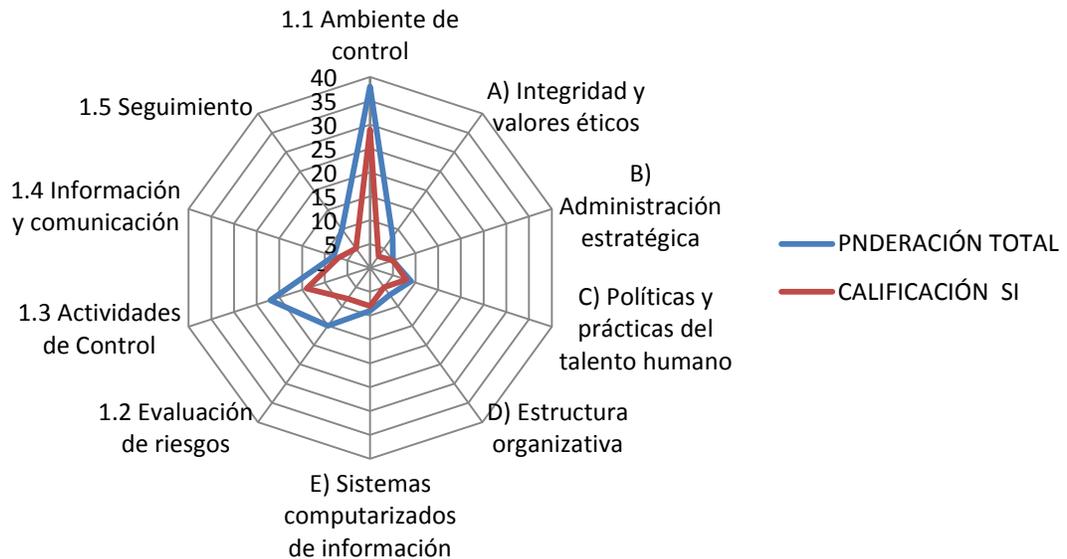
1.4 Información y comunicación	8	7	1	88%
1.5 Seguimiento	10	5	5	50%

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA			
NIVEL DE CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15%-50%	51%-75%	76%-95%
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

UBICACIÓN EN LA MATRIZ DE RIESGOS

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO			
NIVEL DE CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
RIESGO			
ALTO	Evaluación de Riesgos y Seguimiento		
MODERADO		Ambiente de control y Actividad de Control	
BAJO			Información y comunicación

RESULTADO EVALUACION DE CONTROL INTERNO



a) Sistema Administrativo

En cuanto al sistema administrativo se puede indicar con un análisis en base al desarrollo del cuestionario de control interno lo siguiente:

En integridad y valores éticos de manera general se presenta que la alta dirección no ha establecido los principios de integridad y valores éticos como parte de la cultura organizacional, tienen un estatuto aprobado en el año 2010 y no incluye por escrito el código de ética aplicable a todo el personal y que sirva como referencia para su evaluación a los empleados y funcionarios que son parte de la organización en el que se considere también los conflictos de interés e informar periódicamente sobre las sanciones a que da lugar la falta de su observancia.

Dentro de la estructura prevista para el funcionamiento de la Caja de Ahorro según las encuestas realizadas a los socios (Anexo Encuestas a socios), indican que el nivel de



satisfacción se encuentran en el 43% como muy satisfactorio, el 37%, satisfactorio y el 20% entre mas o menos o poco satisfactorio, esto indica que con la estructura que posee la Caja esta prestando un servicio aceptable a los socios de acuerdo al tamaño y naturaleza de sus operaciones, el problema es que al haber una sola persona operativa no hay la suficiente descentralización de funciones y todo el universo de operaciones esta concentrada en una sola persona lo que genera un riesgo inherente al ser susceptible de un error u omisión en alguno de los procesos.

Como positivo podemos destacar que en el estatuto vigente de la caja de ahorro se encuentra claramente definido cuales son las funciones, responsabilidades y líneas claras para la presentación de informes de la secretaria contadora, del gerente, del directorio y las comisiones de crédito y control que son todos los organismos que componen la Caja de Ahorro y Crédito.

Se puede mencionar que la caja de Ahorro y Crédito pone en consideración y da a conocer a todos los socios a través de asamblea general ordinaria, los presupuestos con los que se van a desarrollar todas las operaciones en el transcurso del año para el apropiado desempeño y cumplimiento de las actividades asignadas.

También podemos destacar que la secretaria contadora esta clara y conoce los controles que ejerce la administración para el cumplimiento de sus objetivos.

De la administración estratégica se puede recalcar que dentro de la gestión de la administración se ha desarrollado un adecuado sistema de planificación debidamente actualizado y que se encuentra en funcionamiento, guardando consistencia con el plan nacional de desarrollo y que ha sido armado en función de los resultados obtenidos en períodos anteriores, para satisfacer las necesidades de los usuarios en un marco de calidad y con visión de servicio.

Cabe recalcar también que la Caja de Ahorro cuenta actualmente con un manual de procedimientos aprobado y actualizado y los mismos se han presentado al directorio para su conocimiento y control.



b) Sistema de Apoyo

En la Caja de Ahorro actualmente en los puestos de dirección están ocupados por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional que permiten el adecuado desempeño y cumplimiento del servicio para la que fue creada, en la Caja de Ahorro, no existe mayor rotación del personal pero la administración tiene establecido los procedimientos apropiados para verificar los requisitos y perfil requeridos de los candidatos en el caso de presentarse cualquier necesidad. En el caso de una contratación eventual que tuvo la Caja de Ahorro, la administración le informo claramente de sus responsabilidades y una descripción detallada de lo que tenía que desempeñar para cumplir las expectativas de la máxima autoridad. Hoy en día la Caja de Ahorro y crédito cuenta con un manual de funciones aprobado y actualizado para el universo de operaciones.

La Caja de Ahorro, actualmente no cuenta con una evaluación de desempeño al personal, en el que aplique criterios de integridad y valores éticos, tampoco ha desarrollado un plan de capacitación que contemple la orientación para el personal nuevo en el caso que hubiera y la actualización de todos los servidores.

En cada Asamblea General Ordinaria convocada 2 veces al año por la dirección a los socios, se realizan informes objetivos y oportunos de los resultados obtenidos por la aplicación de los distintos controles establecidos y se notifica las actividades de control por área de trabajo, de la ejecución o desempeño comparado con el presupuesto vigente y con los resultados de ejercicios anteriores. Cabe recalcar que las operaciones de la caja se autorizan, efectúan y aprueban conforme a las disposiciones legales vigentes y a las instrucciones de las autoridades responsables de su administración y se han impartido por escrito en el estatuto, las actividades de cada área de trabajo.

Los directivos de la Caja han establecido procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones de la entidad con el fin de asegurar que se cumpla con las normas y regulaciones



y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales con un flujo de información adecuado, entre las distintas áreas de la organización, se evidencio que la documentación tanto física como magnética es accesible a la alta dirección, a los niveles de jefatura y supervisión, para fines de evaluación, el registro de las operaciones es oportuno y se encuentra debidamente clasificado, para facilitar la emisión de informes financieros.

Con el fin de establecer medidas de protección para los fondos valores y bienes de la Caja de Ahorro, se ha contratado una póliza que cubra la deuda de los socios, en el caso de muerte o invalidez total o permanente, asegurándose así la recuperación de las deudas por ese motivo.

Los accesos que tiene la Caja de Ahorro a los sistemas de información se encuentran debidamente controlados para el personal.

Como observaciones generales al sistema de apoyo se determina que no se han definido procedimientos de control, para cada uno de los riesgos significativos, ya que estos no han sido identificados.

El personal de la Caja comprende claramente los procedimientos de control, pero estos no son aplicados apropiadamente ya que no se documentan o queda por escrito las verificaciones a los procesos y controles efectuados. Se puede indicar que si bien existen los controles de las comisiones de control y de crédito, no consta ningún registro de las evaluaciones periódicas a los procedimientos de control efectuadas por las comisiones mencionadas anteriormente.

Un problema de la caja es que no existe la debida separación de funciones incompatibles entre la autorización, registro y custodia de bienes, ya que se mantiene una sola persona en el desarrollo de las actividades operativas de la organización y no se ha establecido la rotación de labores, entre los servidores de la Caja de Ahorro.

Dentro de la estructura del sistema de control interno, no se incluye los controles automáticos de los sistemas informáticos y los controles establecidos, no aseguran que sólo son operaciones válidas aquellas iniciadas y autorizadas, por los niveles con competencia para ello, y por ultimo no se han establecido controles, que permitan detectar accesos no

autorizados.

c) Sistemas que agregan valor

Se puede destacar de los sistemas que agregan valor lo siguiente:

Actualmente la caja de ahorro y crédito cuenta con sistemas de información computarizados, para el registro y control de las operaciones de la entidad, estos a su vez están protegidos y son manejados por personal autorizado con un acceso definido para la custodia del sistema. Se puede mencionar que de la revisión efectuada a la Caja de Ahorro y Crédito el sistema fue implantado recientemente y esto hace que se encuentre en un periodo de prueba y ajuste a las necesidades de la organización,

La Caja de ahorro y crédito actualmente no cuenta con listas del personal autorizado, que especifiquen los límites de su autorización.

Se puede mencionar de manera general que la entidad ha establecido los objetivos, que son consistentes entre si, y con las regulaciones de creación de la entidad, considerando la misión, las actividades y la estrategia para alcanzarlos incluyendo los indicadores institucionales y las metas de producción Ver (Anexo 3 a) Plan operativo Anual en valores), con esto se demostró que las actividades principales, están orientadas al logro de los objetivos y han determinado los recursos necesarios, para alcanzar las metas establecidas que se consideraron dentro del plan estratégico.

En cuanto a la información y comunicación la Caja de Ahorro y Crédito ha establecido canales de comunicación abiertos para trasladar la información en forma segura con comunicaciones por correo electrónico y carteleras en toda la empresa ver (Anexo Fotos cartelera), se pudo constatar también que existe un mensaje claro de parte de la alta dirección, sobre la importancia del sistema de control interno y las responsabilidades de los servidores y servidoras, con esto se prueba que los mecanismos establecidos, garantizan la comunicación entre todos los niveles de la organización los canales de comunicación, con terceros relacionados.



La Caja de Ahorro y Crédito no cuenta con un plan de mitigación de riesgos, de lo que se pudo constatar, no se ha realizado el mapa de riesgos considerando la probabilidad y el impacto, conjuntamente con un análisis de perfiles de riesgo y controles relacionados, considerando: factores internos y externos, puntos claves, interacción con terceros, objetivos generales y particulares, así como amenazas que se puedan afrontar.

En la Caja de Ahorro y Crédito no se han realizado auditorías externas, solo se cuenta con la colaboración para la revisión de todo el proceso las comisiones de control y de crédito, conforme ha ido creciendo la caja el volumen de movimientos ha incrementado significativamente, es por eso que la administración invirtió, en un nuevo sistema contable el cual se ajusta a sus nuevas necesidades,

La Caja de Ahorro y Crédito, actualmente no cuenta con un indicador para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros, en la revisión efectuada no considera también la información de terceros, para verificar datos generados en la entidad, como son cálculos de intereses, descuentos a la fecha, por muestreo en el universo de prestamos efectuados, no cuenta con el respaldo o la firma de las actividades esenciales para el control interno en los controles que han sido efectuados por la comisión de crédito y de control.



CAPITULO IV.- Resultados Específicos por componente

LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO, CUMPLE CON SU MISIÓN Y VISIÓN PARA LA QUE FUE CREADA

REF/P.T. 001 REVISIONES Y CONSTATAACIONES y PT 019 ENCUESTA A SOCIOS

COMPONENTE: Caja de Ahorro.

Del total de socios 339 en el año 2013 se realiza una encuesta a una muestra de 50 socios con esto se consigue un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 12,94%. Con esto, se determinó que el nivel de satisfacción de los socios en su mayoría está entre muy satisfactorio 43% y satisfactorio el 37%, cumpliendo con un 80% de satisfacción general de los socios.

La Caja de Ahorro tiene como misión “Caracterizarnos como la organización que se fundamenta en el progreso de sus socios generando confianza y satisfacción. Mediante la atención continua, eficaz y oportuna de los servicios de Ahorro y Crédito, primando la parte técnica y económica” y la visión “Proyectarnos hacia el futuro, como la unidad especializada en fomentar el ahorro y concesión de crédito, cimentados en nuestros valores y la excelencia en la prestación de servicios.

Al cumplir con el 80% de satisfacción de los socios la Caja de Ahorro cumpliría con su misión y visión para la que fue creada y supera su meta planteada con el indicador de gestión “75% de satisfacción sobre beneficios”

Generación de una buena imagen de la Caja de Ahorro

Es positivo saber que de la muestra encuestada más del 50% de los socios tienen un adecuado nivel de satisfacción con respecto a los servicios mediante la atención prestada a los socios



Como recomendación al gerente y a la secretaria Contadora de la Caja de Ahorro y crédito debería seguir buscando más estrategias de servicios y productos a ofrecer a sus socios para conseguir el 90% o más de satisfacción de los usuarios de los préstamos que actualmente brinda la Caja de Ahorro

Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 02/02/2015

Revisado por: Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 05/02/2015



CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS EN PRÉSTAMOS

REF/P.T. 005 MUESTRA DE ASPECTOS CRÍTICOS

COMPONENTE: Caja de Ahorro

De la revisión efectuada a la caja de ahorro se puede indicar lo siguiente:

Que en todos los casos de los préstamos se cumplen con los montos máximos establecidos por el estatuto vigente.

Que en los préstamos hipotecarios se cumplen en todos los casos el avalúo comercial por parte del perito y las escrituras legalizadas a nombre de la caja.

En ningún caso se han negado un préstamo especial por falta de recursos, solo se han negado por no cumplir con los requisitos para ese préstamo y se lleva el registro de las solicitudes anuladas en el archivo ya que tienen una secuencia numérica en cada una de las solicitudes.

Según el estatuto vigente de la Caja de Ahorro y Crédito en el *ARTÍCULO TRIGÉSIMO SÉPTIMO.- MODALIDADES DE PRÉSTAMOS* se indica que en todas las modalidades de préstamo se deberán conceder de acuerdo al monto establecido por el directorio

4. PRÉSTAMOS DE INVERSIÓN (HIPOTECARIO):

- *La Comisión de Crédito realizará el avalúo del bien inmueble a hipotecar, por medio de un perito calificado cuyos costos serán a cargo del socio solicitante.*
- *Luego de aprobado el préstamo por la Comisión de Crédito, se procederá con la legalización de la escritura de hipoteca correspondiente a nombre de la Caja de Ahorro y Crédito, cuyos costos serán a cargo del socio solicitante.*

3. PRÉSTAMOS ESPECIALES:

De no existir la disponibilidad de fondos para cubrir este tipo de crédito, la Gerencia de la Caja de Ahorro y Crédito realizará las gestiones necesarias en los organismos financieros para cubrir la necesidad.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Los tipos de préstamos que se mencionan han cumplido con el estatuto vigente de la Caja de Ahorro y Crédito,

Llevar a cabo la misión y visión de la organización, resguardando los recursos e intereses de los socios con el cumplimiento de las funciones y atribuciones a los organismos de la Caja de Ahorro y Crédito.

De los procesos revisados se destaca el cumplimiento que ha tenido el personal operativo con respecto al estatuto vigente, con lo que demuestra que es eficaz y eficiente en el manejo de los recursos.

Para todos los directivos y la secretaria contadora la recomendación es que el cumplimiento del estatuto es fundamental para el desempeño de la Caja de Ahorro, por lo que se recomienda seguir aplicando en todos los procesos de la organización.

Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 02/02/2015

Revisado por: Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 05/02/2015



CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN PESUPUESTARIA

REF/P.T. 001 REVISIONES Y CONSTATAACIONES y PT PLAN OPERATIVO ANUAL

COMPONENTE: Caja de Ahorro

De la revisión efectuada al plan operativo anual para el periodo de revisión 2013 se incluye el cumplimiento del presupuesto que se indica en la liquidación presupuestaria 2013 con un cumplimiento en los ingresos del 100,55% y en los gastos del 99,97%.

Según el estatuto vigente en el *CAPÍTULO NOVENO._ DEL GERENTE en el ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO.- EL GERENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO en el numeral:*

4. Administrar los recursos financieros para cumplir con el objetivo de la Caja de Ahorro y Crédito.

10. Preparar el presupuesto anual de la Caja de Ahorro y Crédito para consideración del Directorio, previo a la aprobación de la Asamblea General.

Con este hecho se demuestra que la gerencia ejecuta los recursos asignados de acuerdo a lo planificado

Desempeño adecuado con el cumpliendo de lo planificado según su misión, visión y objetivos para los que la Caja de Ahorro y Crédito fue creada

Se puede destacar que la gestión de la gerencia ha sido efectiva al dar cumplimiento con lo que se tenía planificado ejecutar, lo que indica que se están administrando adecuadamente los recursos financieros para cumplir con el objeto de la Caja de Ahorro y Crédito

Al gerente como recomendación se puede indicar que la ejecución presupuestaria es muy importante para toda organización, ya que se enmarca al cumplimiento y fines para los que



fue creada, por lo que se recomienda que continúe ejecutando cabalmente lo planificado.

Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 02/02/2015

Revisado por: Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 05/02/2015



BUENA PLANEACION ESTRATÉGICA y COMUNICACIÓN EFECTIVA

REF/P.T. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: Caja de Ahorro

De la administración estratégica se puede recalcar que dentro de la gestión de la administración se ha desarrollado un adecuado sistema de planificación y se ha establecido canales de comunicación abiertos para trasladar la información en forma segura con comunicaciones por correo electrónico y carteleras en toda la empresa ver (Anexo Fotos cartelera),

Según el estatuto en el

CAPÍTULO NOVENO DEL GERENTE.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO.- EL GERENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

2. Cumplir y hacer cumplir el presente Estatuto, así como los Reglamentos y normas que se emitan y se hallen orientadas al correcto funcionamiento de la Caja de Ahorro y Crédito

CAPÍTULO SÉPTIMO

DE LA ASAMBLEA GENERAL

ARTÍCULO VIGÉSIMO.- CONVOCATORIA A ASAMBLEA



Las Asambleas serán convocadas por:

- *El Presidente del Directorio,*
- *En caso de negativa o imposibilidad del Presidente del Directorio, podrá ser convocada por el Gerente a petición del Directorio, la Comisión de Crédito, la Comisión de Control o de por lo menos el 20% de sus socios activos.*

Las convocatorias se realizarán utilizando los medios de comunicación disponibles (físicos y electrónicos), por los menos ocho días calendario antes de su celebración para las ordinarias y tres días calendario para las extraordinarias. En las convocatorias se señalará el orden del día, lugar, fecha y hora para la reunión, con la advertencia de que, en caso de no existir quórum se instalará la sesión, luego de 20 minutos de espera con los socios presentes. Se considerará quórum la presencia de más del 50% de los socios activos.

La convocatoria deberá estar firmada por el Presidente del Directorio o el Gerente, de ser el caso.

Se determina que la Caja de Ahorro y Crédito cuenta con una planificación, debidamente actualizado y que se encuentra en funcionamiento, guardando consistencia con el plan nacional de desarrollo y que ha sido armado en función de los resultados obtenidos en períodos anteriores, para satisfacer las necesidades de los usuarios en un marco de calidad y con visión de servicio, se pudo constatar también que existe un mensaje claro de parte de la alta dirección, sobre la importancia del sistema de control interno y las responsabilidades de los servidores y servidoras, con esto se prueba que los mecanismos establecidos, garantizan la comunicación entre todos los niveles de la organización los canales de comunicación, con terceros relacionados.

En este caso el efecto para la Caja de Ahorro y Crédito es positivo ya que tiene una comunicación eficiente con los socios con un camino a seguir y sabe a donde quiere llegar cumpliendo con el propósito para la que fue creada



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

La Caja de Ahorro y Crédito es una organización que cuenta con una planificación estratégica y una comunicación efectiva que va de acuerdo a sus funciones y principales objetivos, lo que le permite un crecimiento ordenado y proyectado hacia un crecimiento sostenible en el futuro.

Al Gerente se recomienda seguir enmarcado en una planificación consiente con lo que pasa actualmente en la organización para definir mejoras y alcances a los cambios representativos que puedan afectar un buen desempeño a la Caja de Ahorro y Crédito y seguir comunicando con todos los canales posibles a los socios las novedades que tiene la organización.

Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 10/01/2015

Revisado por: Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 10/01/2015



SISTEMA DE ARCHIVO ADECUADO

REF/P.T. CUENTONARIO DE CONTROL INTERNO Y FOTOS DE ARCHIVOS

COMPONENTE: Caja de Ahorro

La documentación tanto física como magnética es accesible a la alta dirección, a los niveles de jefatura y supervisión, para fines de evaluación, el registro de las operaciones es oportuno y se encuentra debidamente clasificado, para facilitar la emisión de informes financieros.

Según el estatuto de la Caja de Ahorro y Crédito en el

CAPÍTULO NOVENO

DEL GERENTE

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO.- EL GERENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

6. Asignar y controlar las actividades del personal que labora en la Caja de Ahorro y Crédito.

7. Informar mensualmente al Directorio y a la Comisión de Control la situación económica de la Caja de Ahorro y Crédito, con los respectivos estados financieros. Presentar semestralmente al Directorio y a la Comisión de Control los balances sobre la situación económica de la Caja de Ahorro y Crédito, para conocimiento y aprobación de la Asamblea General.

Los directivos de la Caja han establecido procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones de la entidad con el fin de asegurar que se cumpla con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales con un flujo de información adecuado, entre las distintas áreas de la organización.



El efecto es positivo para la Caja de Ahorro en su imagen como organización

Actualmente la Caja de Ahorro y Crédito cuenta con toda la información a la mano y permite la toma adecuada y oportuna de las decisiones.

A la Secretaria Contadora, se le recomienda mantener el mismo sistema de archivo y planificar el crecimiento de flujo de la información para aprovechar el espacio con el que dispone actualmente las oficinas de la Caja de Ahorro.

Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 10/01/2015

Revisado por: Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 10/01/2015



AUSENCIA DE CONTROL DE RIESGOS EN GENERAL

REF/P.T. 003 ACTA DE VISITA ENERO 28

COMPONENTE: Caja de Ahorro

La Caja de Ahorro actualmente no cuenta con un mapa de riesgos en donde se valora claramente la frecuencia y el impacto para la organización

Se encuentra un ambiente de confianza y de seguridad por parte de los funcionarios ante los riesgos que pueden afectar a la Caja de Ahorro en el caso de presentarse.

Desconocimiento y falta de valoración de posibles eventos que podrían afectar al adecuado desempeño de la Caja de Ahorro y Crédito

Al no poseer un plan de mitigación ante los riesgos, la Caja de Ahorro no esta preparada para afrontar un riesgo en el caso de su ocurrencia y esto podría ocasionar un impacto negativo a la organización.

No se ha realizado una matriz de riesgos por exceso de confianza ya que es una caja cerrada en la que los miembros son los trabajadores de la Empresa Eléctrica, los garantes en cada uno de los prestamos de igual manera son miembros de la empresa y los descuentos para los ahorros y cancelación de los prestamos extraordinarios se los descuentan de los roles de pago.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Al Directorio y al Gerente de la Caja de Ahorro y Crédito de los trabajadores de la EERCS C.A. se recomienda, que se realice un análisis general de los riesgos internos y externos para tener identificados que riesgos, pueden afectar el desempeño de la organización, después de eso proceder a la calificación de los riesgos con su nivel de frecuencia e impacto para la organización, con esto realizar una evaluación de los riesgos y determinar cuales serían las medidas de tratamiento con un plan posterior de seguimiento realizar un ajuste a los controles y el diseño de políticas de administración de riesgos que le servirá a la organización como guías de acción para facilitar la toma de decisiones en el caso de ocurrencia de riesgo

Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 02/02/2015

Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 05/02/2015



AUSENCIA EN EL ESTATUTO VIGENTE DEL CARGO Y FUNCIONES DE LA SECRETARIA CONTADORA.

REF/P.T. 001 REVISIONES Y CONSTATAACIONES

COMPONENTE: Caja de Ahorro

Dentro del estatuto, no se encuentra el cargo y las actividades de la secretaria contadora, que desempeña las funciones operativas de la caja

Según el estatuto vigente aprobado en el año 2010 en el *CAPÍTULO SEXTO ESTRUCTURA INTERNA Y DE ADMINISTRACIÓN* en el *ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO.- ORGANISMOS*

Son organismos de la Caja de Ahorro y Crédito:

1. *La Asamblea General de Socios.*
2. *El Directorio.*
3. *La Comisión de Crédito*
4. *La Comisión de Control*
5. *El Gerente.*

En el capítulo octavo._ Del Directorio en el ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO.- DEBERES Y ATRIBUCIONES DEL DIRECTORIO

10. Autorizar la contratación de personal necesario bajo relación de dependencia de la Caja de Ahorro y Crédito.

Omisión en el Estatuto del cargo de secretaria contadora

No hay el suficiente sustento para cumplir y hacer cumplir los reglamentos y normas administrativas.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Se puede concluir que ante una ausencia legal en el estatuto del cargo en mención, no se estarían haciendo cumplir el estatuto, reglamentos y normas administrativas

Se recomienda al Directorio y al Gerente actualizar el estatuto incluyendo el cargo de Secretaria Contadora y realizar un análisis de acuerdo al desempeño actual que más se podría incluir para que esté reglamentado y sea obligatorio su cumplimiento.

Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 02/02/2015

Revisado por: Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 05/02/2015



ESTADOS FINANCIEROS INCOMPLETOS.

REF/P.T. 005 MUESTRA DE ASPECTOS CRÍTICOS

COMPONENTE: Caja de Ahorro

De la información revisada en la Caja de Ahorro y Crédito se pudo constatar que no cuenta con el Estado de Flujo de Caja y el estado del Patrimonio

Según el estatuto vigente de la Caja de Ahorro y Crédito en el *CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO RÉGIMEN ECONÓMICO en el ARTÍCULO TRIGÉSIMO NOVENO.- ESTADOS FINANCIEROS, en los numerales:*

3. *Estado del Flujo de Caja.*

4. *Estado del Patrimonio*

En el capítulo noveno, del Gerente, en el ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO.- FUNCIONES Y ATRIBUCIONES en el numeral

7. Informar mensualmente al Directorio y a la Comisión de Control la situación económica de la Caja de Ahorro y Crédito, con los respectivos estados financieros. Presentar semestralmente al Directorio y a la Comisión de Control los balances sobre la situación económica de la Caja de Ahorro y Crédito, para conocimiento y aprobación de la Asamblea General.

En todos los meses se realiza el análisis del estado de resultados y del balance general, quedando sin efecto la presentación del Estado de Flujo de Caja y el Estado del Patrimonio.

No se están presentando los estados financieros de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad y a los principios de contabilidad actualizados y aceptados por los organismos



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

correspondientes. En el caso de control de una entidad externa se podría recibir observaciones por incumplimiento, afectando así la imagen de la Caja de Ahorro en la entrega de la información, y afectando al cumplimiento de su misión y visión para la que fue creada.

Se debe dar la importancia necesaria a todos los estados financieros que la ley y el estatuto establecen con el fin de ampliar el análisis de la información contable y tener un criterio más amplio de la situación de la Caja de Ahorro.

Como recomendación al Gerente y a la Secretaria Contadora se recomienda que se debieran analizar en organizaciones similares la forma de presentación y adaptarle a la situación y necesidades de la caja según sus movimientos, analizar con el personal operativo y ponerlo en práctica para socializar y poner en conocimiento de los Socios.

Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 02/02/2015

Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 05/02/2015



FALTA DE DOCUMENTACION DE RESPALDO EN LOS PROCESOS

REF/P.T. 017 RESUMEN DE MUESTRA DE ASPECTOS CRÍTICOS

COMPONENTE: Caja de Ahorro

En la verificación mediante una prueba selectiva, del universo de préstamos, se tomó el 10% para el análisis y cumplimiento de los flujos de procesos y manuales de procedimientos que se elaboraron en el año 2012 en el “Análisis de los Procesos para mejorar el desempeño de los servicios”.

Se puede determinar que en todas las modalidades de préstamos no cumplen con los requisitos del proceso establecido por la caja en:

COMPROBAR LA CALIDAD DEL SOCIO 6 MESES CONTINUOS, no se encontraron los respaldos por escrito.

EL ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO, sin respaldos de los ingresos de los socios en el momento del préstamo

En los préstamos ordinarios se analizó que el 56.52% y en los préstamos de Inversión el 50% de la muestra seleccionada no cumple con el requisito físicamente en el archivo de la COPIA DEL ROL DE PAGOS.

Se puede indicar que en el *CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO._ RÉGIMEN ECONÓMICO ARTÍCULO TRIGÈSIMO SEXTO._ PRÈSTAMOS.*

Los socios podrán solicitar préstamos luego de transcurridos 6 meses desde la fecha de ingreso”

En el “capítulo décimo._ De la Comisión de Crédito ARTÍCULO VIGÈSIMO OCTAVO.- CONFORMACIÓN Y FUNCIONES.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

La Comisión de Crédito calificará, aprobará o rechazará las solicitudes de préstamos: ordinarios, especiales e hipotecarios, presentados por los socios de la Caja de Ahorro y Crédito, considerando la liquidez disponible, capacidad de pago y normas generales sobre la manera de otorgarse dichos préstamos.

Se realizan las verificaciones en los sistemas informáticos de la CENTROSUR de la antigüedad de los socios y los valores de ingresos netos al mes. Todo se queda en el sistema y no se respaldan físicamente.

Riesgo por el monto de un préstamo que se otorgaría a un trabajador que no cumpla con los requisitos estipulados en el estatuto vigente, ya que puede ser un trabajador de tiempo parcial o sus ingresos líquidos no cubrirían con la cuota calculada, en este caso el garante se tendría que responsabilizar por un proceso que no se aplicó correctamente y se perdería la confianza de los Socios al garantizar un crédito posterior de alguna nueva solicitud.

En ninguno de los casos antes mencionados existe mala fe en los procesos, se da el exceso de confianza por parte del personal operativo, y no se respaldan lo suficiente por escrito en cada transacción o préstamo realizado; en cualquier momento el sistema puede cambiar o estar en un error y los sustentos como organización serían inválidos.

A la Secretaria Contadora se le recomienda contar con los respaldos físicos en cada uno de los préstamos otorgados según el manual de funciones, para el cumplimiento legal de los funcionarios que realizaron y aprobaron la transacción y tranquilidad de los socios y garantes que están inmersos en el proceso.

Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 02-02-2015

Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 05-02-2015



AUSENCIA DE ATRIBUCIONES Y MONTOS DE COMPRAS PARA LA GERENCIA Y LA SECRETARIA CONTADORA POR ESCRITO.

REF/P.T. 016 ACTA DE VISITA ENERO 30

COMPONENTE: Caja de Ahorro

AUSENCIA DE ATRIBUCIONES Y MONTOS DE COMPRAS PARA LA GERENCIA Y LA SECRETARIA CONTADORA POR ESCRITO.

No hay por escrito, por parte del directorio los montos autorizados de compras para la gerencia.

Según el estatuto vigente aprobado en el año 2010 en el

CAPÍTULO OCTAVO ARTICULO VIGÉSIMO CUARTO.- DEBERES Y ATRIBUCIONES DEL DIRECTORIO.

11. Fijar el valor de atribución del Gerente para la adquisición de bienes y suministros para el funcionamiento de la Caja de Ahorro y Crédito.

En el CAPÍTULO NOVENO, ARTICULO VIGÉSIMO SEXTO._ EL GERENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO,

16. “Autorizar la adquisición de bienes y suministros necesarios para el funcionamiento de la Caja de Ahorro y Crédito, buscando siempre proteger sus intereses y que consten en el presupuesto, hasta el valor fijado por el Directorio.

18. Autorizar y/o realizar los pagos relativos al giro normal de las actividades de la Caja de Ahorro y Crédito.

Toda compra significativa para la Caja de Ahorro y Crédito se realiza mediante la aprobación de Directorio y se eleva a asamblea ordinaria para el conocimiento y aprobación de los



socios en el caso de darse algún requerimiento importante.

Adquisiciones sin la debida autorización.

De la observación realizada con la secretaria contadora supo indicar que no hay por escrito en los archivos de la caja los montos autorizados para compras tanto del gerente como para la secretaria contadora

En el caso de alguna compra de emergencia que su valor sea representativo lo aprueba el directorio y la asamblea ordinaria o extraordinaria de los socios, sin embargo se recomienda **AL DIRECTORIO** establecer por escrito los montos máximos aprobados, para adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios para el gerente y la secretaria contadora.

Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 02-02-2015

Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 05-02-2015

SERVICIOS DE INTRANET INADECUADOS

REF/P.T. PT 001 REVISIONES Y CONSTATAACIONES y PT 019 ENCUESTA A SOCIOS

COMPONENTE: Caja de Ahorro

Del total de socios 339 en el año 2013 se realiza una encuesta a una muestra de 50 socios con esto se consigue un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 12,94%. Con esto, se determinó que el 40% de los socios considera que la utilidad de la información que cuenta actualmente el intranet es útil y el 26% considera que casi siempre es útil, llegando a una satisfacción de los servicios del 64%.

La Caja de Ahorro tiene como misión “Caracterizarnos como la organización que se fundamenta en el progreso de sus socios generando confianza y satisfacción. Mediante la atención continua, eficaz y oportuna de los servicios de Ahorro y Crédito, primando la parte técnica y económica” y la visión “Proyectarnos hacia el futuro, como la unidad especializada en fomentar el ahorro y concesión de crédito, cimentados en nuestros valores y la excelencia en la prestación de servicios.

Al cumplir con el 64% de satisfacción de los socios la Caja de Ahorro en cuanto a los servicios que ofrece en el intranet, no llegaría a cumplir con su misión y visión para la que fue creada y no llega a superar su meta planteada con el indicador de gestión “75% de satisfacción sobre la comunicación”

Herramientas de servicio innecesarias para los socios generando insatisfacción y falta de atención eficaz y oportuna



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

La mayoría de los socios prefiere ocupar el servicio personalizado que se da en las oficinas de la Caja, sin embargo esta creada una herramienta en el Intranet (Servicio web para funcionarios de la CENTROSUR) con el fin de agilizar el servicio a los socios. La encuesta demuestra que los socios no ocupan en su mayoría y los que ocupan consideran que la información ahí expuesta no es útil.

El Gerente y la Secretaria Contadora, deberían realizar las pruebas necesarias para el adecuado funcionamiento de las herramientas que tiene el intranet y realizar una socialización de su modo de uso y aplicación a los socios para cumplir con el objetivo y la meta planteada para este servicio.

Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 02/02/2015

Revisado por: Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 05/02/2015



SISTEMA INFORMÁTICO INCOMPLETO

REF/P.T. 016 ACTA DE VISITA ENERO 30 y CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: Caja de Ahorro

El sistema se contrató hace un año y no se concluye la entrega final. no se incluye los controles automáticos de los sistemas informáticos no aseguran que sólo son operaciones válidas aquellas iniciadas y autorizadas, por los niveles con competencia para ello y por ultimo no se han establecido controles, que permitan detectar accesos no autorizados.

Según el estatuto vigente aprobado en el año 2010 en el *CAPÍTULO NOVENO, ARTICULO VIGÉSIMO SEXTO.* _ *EL GERENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO*, el numeral

20. “Contratar servicios profesionales sin relación de dependencia, cuando se lo requiera justificadamente en una determinada rama, estipular y cancelar el monto de sus honorarios, previo aprobación del Directorio

21. Responder por los bienes de la Caja de Ahorro y Crédito.

Incumplimiento por parte del contratista

Afectar la calidad del servicio de los socios y desconfianza en la información presentada para la toma de decisiones y análisis de controles.

Se observó que los préstamos extraordinarios y los comprobantes de ingresos, por dar un ejemplo no se generan en el sistema contable, se los realiza manualmente.

Se debería aplicar todas las multas estipuladas en el contrato por atrasos o demoras y dar un seguimiento para cumplir lo establecido en el contrato en el menor tiempo posible, con el fin de llevar a cabo la misión y visión de la Caja de Ahorro y Crédito de una manera eficaz y eficiente.



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Se recomienda también previo a la entrega del sistema que incluya controles automáticos de los sistemas informáticos que aseguren que sólo son operaciones válidas aquellas iniciadas y autorizadas por los niveles con competencia para ello y por ultimo que se establezcan controles, que permitan detectar accesos no autorizados y manipulación al sistema.

Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 02/02/2015

Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 05/02/2015



**AUSENCIA DE INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS EN EL ESTATUTO VIGENTE
DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO**

REF/P.T. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: Caja de Ahorro

En integridad y valores éticos de manera general se presenta que la alta dirección no ha establecido los principios de integridad y valores éticos como parte de la cultura organizacional

Es necesario un código de ética en donde se establezcan principios de integridad y valores éticos con los que se deberán enmarcar los funcionarios y personal de la Caja de Ahorro y Crédito para facilitar la comprensión y acatamiento de las normas legales.

Según el estatuto en el *CAPÍTULO NOVENO DEL GERENTE*.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO.- EL GERENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

2. Cumplir y hacer cumplir el presente Estatuto, así como los Reglamentos y normas que se emitan y se hallen orientadas al correcto funcionamiento de la Caja de Ahorro y Crédito

Tienen un estatuto aprobado en el año 2010 y no incluye por escrito el código de ética aplicable a todo el personal y que sirva como referencia para su evaluación a los empleados y funcionarios que son parte de la organización en el que se considere también los conflictos de interés e informar periódicamente sobre las sanciones a que da lugar la falta de su observancia.

El personal que labora actualmente en la caja de ahorro y crédito podría desviar su manera de actuar y afectar a los intereses de la Caja de Ahorro y Crédito



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

La Caja de Ahorro y Crédito, cuenta con un estatuto en donde rigen las funciones y se establecen las normas tanto para los funcionarios como para los socios, sin embargo no cuenta con un código de ética aplicable a sus funcionarios directivos y socios.

Al Directorio se puede indicar que sería lo más adecuado que se considere en la reforma del siguiente estatuto un código de ética en donde se consideren los principios de integridad y valores éticos como el marco de acción y poder evaluar el desempeño al personal, en el que aplique criterios de integridad y valores éticos para los funcionarios directivos y socios de la Caja de Ahorro y Crédito

Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 10/01/2015

Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 10/01/2015



NO HAY SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

REF/P.T. 005 MUESTRA DE ASPECTOS CRÍTICOS Y CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: Caja de Ahorro

Se pudo evidenciar que existe una sola persona para las operaciones de la caja de Ahorro

Según el estatuto vigente de la Caja de Ahorro y Crédito en el

CAPÍTULO NOVENO

DEL GERENTE

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO.- EL GERENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO

20. Contratar servicios profesionales sin relación de dependencia, cuando se lo requiera justificadamente en una determinada rama, estipular y cancelar el monto de sus honorarios, previo aprobación del Directorio.

Se mantiene una sola persona en el desarrollo de las actividades operativas de la organización y no se ha establecido la rotación de labores, entre los servidores de la Caja de Ahorro.

Podría por omisión o error presentar un efecto negativo para los socios de la Caja de Ahorro y Crédito afectando su imagen y prestigio en la custodia de sus bienes y manejo eficiente de sus procesos.

No existe la debida separación de funciones incompatibles entre la autorización, registro y custodia de bienes

Si bien la Caja de Ahorro cuenta con el respaldo del gerente y con las comisiones de crédito y control para la revisión; se recomienda al directorio y al gerente que se debería analizar la contratación de una nueva persona en la operación para que roten las labores cada cierto



tiempo y se de una separación de funciones con el fin de aumentar el control y la seguridad en el manejo de los fondos

Preparado por: Ing. Iván Vidal

Fecha: 10/01/2015

Supervisor: Ing. Paola León

Fecha: 10/01/2015

CAPITULO V.- Anexos

- Información adicional que generan los comentarios

Papeles de Trabajo

- Cronograma de cumplimiento de recomendaciones

Anexo Cronograma de Cumplimiento de Recomendaciones



6. LA DISCUSIÓN

6.1. Criterios de Auditoría

La estructura que posee la Caja esta prestando un servicio aceptable a los socios de acuerdo al tamaño y naturaleza de sus operaciones,

En el estatuto vigente se encuentra claramente definido cuales son las funciones, responsabilidades y líneas claras para todos los organismos que componen la Caja de Ahorro y Crédito.

Se puede mencionar que la caja de Ahorro y Crédito pone en consideración y da a conocer a todos los socios atreves de asamblea general ordinaria, los presupuestos con los que se van a desarrollar todas las operaciones en el transcurso del año para el apropiado desempeño y cumplimiento de las actividades asignadas.

La secretaria contadora conoce los controles que ejerce la administración para el cumplimiento de sus objetivos.

De la administración estratégica se puede recalcar que dentro de la gestión de la administración se ha desarrollado un adecuado sistema de planificación, para satisfacer las necesidades de los usuarios en un marco de calidad y con visión de servicio.

La Caja de Ahorro y Crédito cuenta actualmente con un manual de procedimientos aprobado y actualizado y los mismos se han presentado al directorio para su conocimiento y control.

En la Caja de Ahorro actualmente en los puestos de dirección están ocupados por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional que permiten el adecuado desempeño y cumplimiento del servicio para la que fue creada



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Para fines de evaluación, el registro de las operaciones es oportuno y se encuentra debidamente clasificado, para facilitar la emisión de informes financieros.

Existe actualmente una póliza que cubre la deuda de los socios, en el caso de muerte o invalidez total o permanente, asegurándose así la recuperación de las deudas por ese motivo y el bienestar de los socios.

Las actividades principales, están orientadas al logro de los objetivos y han determinado los recursos necesarios, para alcanzar las metas establecidas que se consideraron dentro del plan estratégico.

La Caja de Ahorro y Crédito ha establecido canales de comunicación abiertos para trasladar la información en forma segura con comunicaciones por correo electrónico y cartelera en toda la empresa

Existe un mensaje claro de parte de la alta dirección, sobre la importancia del sistema de control interno y las responsabilidades de los servidores y servidoras,

Los criterios desfavorables se detallan:

La Caja de Ahorro y Crédito actualmente no cuenta con listas del personal autorizado, que especifiquen los límites de su autorización.

Dentro de la estructura del sistema de control interno, no se incluye los controles automáticos de los sistemas informáticos

Los controles establecidos no aseguran que sólo son operaciones válidas aquellas iniciadas y autorizadas, por los niveles con competencia para ello.

La Caja de Ahorro, actualmente no cuenta con una evaluación de desempeño al personal, en el que aplique criterios de integridad y valores éticos, tampoco ha desarrollado un plan de capacitación que contemple la orientación para el personal nuevo en el caso que hubiera y la actualización de la servidora actual.



Al haber una sola persona operativa en la Caja de Ahorro y Crédito no existe la debida separación de funciones incompatibles entre la autorización, registro y custodia de bienes, en el desarrollo de las actividades operativas de la organización, lo que genera un riesgo inherente al ser susceptible de un error u omisión en alguno de los procesos por que no se puede establecer una rotación de labores, entre los servidores de la Caja de Ahorro

La alta dirección no ha establecido los principios de integridad y valores éticos como parte de la cultura organizacional.

Los procedimientos de control, no son aplicados apropiadamente ya que no se documentan o queda por escrito las verificaciones a los procesos y controles efectuados por la comisión de crédito y de control a la secretaria contadora.

La Caja de Ahorro y Crédito no cuenta con un plan de mitigación de riesgos y procedimientos de control para cada uno de los riesgos significativos; de lo que se pudo constatar, no se ha realizado el mapa de riesgos considerando la probabilidad y el impacto, conjuntamente con un análisis de perfiles de riesgo y controles relacionados, considerando: factores internos y externos, puntos claves, interacción con terceros, objetivos generales y particulares, así como amenazas que se puedan afrontar.

En la Caja de Ahorro y Crédito no se han realizado auditorías externas, solo se cuenta con la revisión de todo el proceso por parte de las comisiones de control y de crédito

La Caja de Ahorro y Crédito, actualmente no cuenta con un indicador para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros.

En la revisión efectuada a los procesos de control de la Caja de Ahorro y Crédito no consideran la información de terceros, para verificar datos generados en la entidad, como son cálculos de intereses, descuentos a la fecha, por muestreo en el universo de préstamos efectuados.



7. BIBLIOGRAFIA

Caja de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de la EERCS C.A. (2010). Estatuto Caja de Ahorro y Crédito Trabajadores Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., (pág. 44). Cuenca.

Caja de Ahorro y Credito de los Trabajadores de la EERCS C.A. (19 de Septiembre de 2012). *Intranet*. Recuperado el 15 de Julio de 2014, de Caja de Ahorro y Crédito Trabajadores CENTROSUR: <http://intranet.centrosur.gob.ec/caja-de-ahorro-y-credito-de-los-trabajadores-de-la-centrosur>

Caja de Ahorro y Credito de los Trabajadores de la EERCS C.A. (2013). *Plan Operativo de la Caja de Ahorro y Credito* . Cuenca.

Contraloría General del Estado. (22 de 11 de 2001). Manual de Auditoría de Gestión. Quito, Distrito Metropolitano, Ecuador.

Contraloría General del Estado. (02 de 12 de 2011). Acuerdo 047 CG 2011. *Guia Metodológica para Auditoría de Gestión*. Quito, Distrito Metropolitano, Ecuador.

Parra .C, P. (2009). *Reseña Histórica de la Caja de Ahorro y Credito de los Trabajadores de la EERCS C.A.* Cuenca.

Parra Coronel , P. (2012). *Ahorros y Retiros*. Cuenca.

Parra Coronel , P. (2012). *Procesos para Mejorar el Desempeño de Los Servicios* . Cuenca.