



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones del Área de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey, correspondiente al período 1 de enero al 31 de diciembre del 2014

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTORA: Abad Duche, Valeria Cecibel

DIRECTOR: Alvarado Camacho, Paquita Esperanza, Mgtr.

LOJA –ECUADOR

2016



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Septiembre, 2016

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.

Paquita Esperanza Alvarado Camacho

DOCENTE DE LA TITULACION

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Auditoria de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey correspondiente al período 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, realizado por Valeria Cecibel Abad Duche, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, abril de 2016

f).....

Mgtr. Paquita Esperanza Alvarado Camacho

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Abad Duche Valeria Cecibel declaro ser autora del presente trabajo de titulación: Auditoria de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey correspondiente al período 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, de la Titulación de Contabilidad y Auditoría, siendo la Mgtr. Paquita Esperanza Alvarado Camacho directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico institucional (operativo) de la Universidad”

f.....

Valeria Cecibel Abad Duche

CI. 1104726078

DEDICATORIA

A Dios, que ha sido mi guía y fortaleza en todo el trayecto de mi vida.

A toda mi familia de manera especial a mis queridos padres, mi mayor motivación, gracias a su esfuerzo y sacrificio permitieron que tan anhelado sueño sea posible.

A mi abuelita quien ha estado presente en todas las etapas de mi vida, sus sabios consejos y amor incondicional han hecho de mí la persona que soy.

A mis hermanos por su valioso apoyo e incentivo, el cual me ayudó a salir adelante y no rendirme ante las adversidades.

Con cariño;

Valeria Abad

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento en primer lugar a Dios, por concederme la sabiduría y fortaleza necesaria para concluir con esta gran meta en mi vida.

A la prestigiosa Universidad Técnica Particular de Loja y en especial a la Titulación de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, quienes han aportaron a mi formación profesional.

Un agradecimiento especial a mi Directora de tesis Mgtr. Paquita Alvarado Camacho, por el apoyo y orientación durante el desarrollo del presente trabajo de fin de titulación.

A la prestigiosa Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, que me dio la oportunidad de poder realizar el presente estudio dentro de su entorno y por la colaboración prestada.

Y a todas aquellas personas, familiares, amigos, conocidos quienes de una u otra forma aportaron para la culminación de este gran sueño.

Valeria Abad

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
 CAPÍTULO I	 5
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	5
1.1 Base legal normativa.....	6
1.1.1 Ordenamiento jurídico nacional.....	6
1.1.2 Sector público.....	7
1.1.3 Sector privado.....	7
1.1.4 Definición de auditoría de cumplimiento.....	10
1.1.5 Alcance y naturaleza de la auditoría de cumplimiento.....	10
1.1.6 Importancia.....	11
1.1.7 Aplicabilidad en la empresa.....	12
1.2 Consideraciones jurídicas	12
1.2.1 Antinomias jurídicas.....	12
1.2.1.1 Resolución de antinomias.....	12
1.3 Consideraciones iniciales.....	13
1.3.1 Consideraciones deontológicas.....	13
1.3.2 Control de calidad.....	14
1.4 Proceso de la auditoría de cumplimiento.....	14
1.4.1 Planificación de la auditoría.....	15
1.4.1.1 Identificación de las partes intervinientes.....	15
1.4.1.2 Criterios.....	16
1.4.1.3 Entorno de la entidad auditada.....	17
1.4.1.4 Estrategia y programa de auditoría.....	17
1.4.1.5 Control interno.....	17

1.4.2	Ejecución de la auditoría y obtención de la evidencia	18
1.4.2.1	Obtención y valoración de la evidencia	18
1.4.2.2	Documentación	20
1.4.2.3	Comunicaciones	21
1.4.3	Valoración de la evidencia y formación de conclusiones	21
1.4.3.1	Consideraciones generales sobre valoración y evidencia	22
1.4.4	Elaboración del informes	23
1.4.4.1	Tipos de informes	23
1.4.4.2	Contenido del informe de cumplimiento	23
1.5	El cuadro de cumplimiento	24
1.5.1	Definición	24
1.5.2	Importancia	24
1.5.3	Estructura	24
1.6	Seguimiento	25
1.6.1	Proceso de seguimiento	25
CAPÍTULO II		26
ANÁLISIS INSTITUCIONAL		26
2.1	Introducción (descripción y diagnóstico institucional)	27
2.1.1	Antecedentes de la entidad	27
2.1.2	Análisis estructural	29
2.1.3	Análisis funcional	30
2.2	Proceso del área de talento humano	45
2.2.1	Diseño, descripción y valoración de puestos (clasificación valoración)	45
2.2.2	Reclutamiento y selección de personal (proceso de admisión)	46
2.2.3	Evaluación de desempeño (evaluación)	48
2.3	Normativa que enmarca a la entidad con el tema relacionado	52
2.3.1	Normativa general	52
2.3.2	Normativa interna	53
CAPÍTULO III		54
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGULACIONES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRISTO REY CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014		54
3.1	Proceso de la auditoría de cumplimiento	55
3.1.1	Planificación	56
3.1.1.1	Comprensión general de la organización	58

3.1.1.2	Base legal y normativa.	70
3.1.1.5	Programas de trabajo.....	74
3.2	Ejecución de una auditoría de cumplimiento.....	74
3.2.1	Desarrollo de programas de trabajo.....	74
3.2.2	Evaluación de control interno.....	75
3.2.3	Análisis de riesgos.	77
3.2.4	Cuadro de cumplimiento.	80
3.2.2	Hoja de hallazgos.....	81
3.2.3	Constatación documental.	82
3.3	Valoración de la evidencia y formación de conclusiones	84
3.3.1	Consideraciones generales sobre valoración de evidencia y formación de Conclusiones.....	84
3.4	Elaboración del informe de auditoría de cumplimiento	117
3.4.1	Carta de presentación.	120
3.4.2	Información general.	122
3.4.3	Resultados sobre incumplimientos.....	124
3.4.4	Conclusión.....	125
3.4.5	Recomendación.	125
3.4.6	Plan de implementación de recomendaciones.....	128
CAPÍTULO IV		130
ANÁLISIS DE IMPACTO		130
4.1	Análisis del impacto por la aplicación de la auditoría de cumplimiento en la entidad...	131
CONCLUSIONES.....		135
RECOMENDACIONES.....		136
BIBLIOGRAFÍA		137
ANEXOS		140

ÌNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnicas de auditoría.....	10
Tabla 2: Estructura del cuadro de cumplimiento	24

ÌNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Orden jerárquico de la aplicación de normas	6
Figura 2: Proceso de auditoría de cumplimiento	15
Figura 3: Contenido de los archivos de papeles de trabajo	21
Figura 4: Comunicaciones	22
Figura 5: Consideraciones generales sobre la valoración y evidencia	24
Figura 6: Razón para el seguimiento	25
Figura 7: Organigrama estructural	29
Figura 8: Descripción de puestos.....	45
Figura 9: Tipos de reclutamiento de personal	46
Figura 10: Flujograma de proceso de selección de personal	48
Figura 11: Beneficios de evaluación de desempeño	49
Figura 12: Flujograma de evaluación de desempeño.....	49
Figura 13: Matriz de evaluación de desempeño.....	50

RESUMEN

El motivo de esta tesis se orientó en efectuar una auditoria de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos que nos permitan llegar a una conclusión sobre el cumplimiento de la normativa analizada.

Del análisis a la información que evidencia el grado de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de recursos humanos, se emitió un informe en el cual constan hallazgos significativos encontrados en el desarrollo de la auditoria, así como, las conclusiones y recomendaciones a tomar en cuenta para evitar inconvenientes con los órganos reguladores.

PALABRAS CLAVES: auditoria de cumplimiento, recursos humanos, leyes, regulaciones.

ABSTRACT

The reason for this thesis was aimed at carrying out an audit of compliance with laws and regulations in the area of human resources of the credit union CRISTO REY, for the period from January 1 to December 31, 2014, by applying techniques and procedures that allow us to reach a conclusion on compliance analyzed.

Analysis to information that shows the degree of compliance with laws and regulations in the area of human resources, a report which consist significant findings in the development of the audit and the conclusions and recommendations to take into account is issued to avoid problems with regulators.

KEYWORDS: audit, compliance, human resources, laws, regulations.

INTRODUCCION

El presente trabajo de fin de titulación denominado “Auditoria de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, tiene como finalidad verificar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales que le son aplicables la entidad, en el desarrollo de las operaciones.

Se planifico estructurar la tesis en cuatro capítulos importantes, los mismos que se detallan a continuación:

En el capítulo I, se especifica el marco teórico referencial, el cual nos permitió conocer sobre la base legal normativa que enmarca a la auditoria de cumplimiento, así como, sus definiciones, alcance, importancia y demás conceptos relacionados al proceso de auditoría.

En el capítulo II, comprendió el análisis institucional de la entidad auditada, se referenció los antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, su estructura organizacional y funcional. Adicional se analizó aspectos relevantes sobre el proceso del área de recursos humanos y la normativa que le es aplicable.

En el capítulo III, se ejecutó la auditoria de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, donde se aplica las diferentes fases de auditoría, concluyendo con el informe final en el cual constan las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo IV, se determinó el análisis del impacto de la aplicación de la auditoria de cumplimiento en la entidad auditada.

Los resultados obtenidos en esta investigación son muy importantes para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, porque constituye una oportunidad para mejorar sus procesos referentes al talento humano.

El objetivo principal del presente trabajo es realizar una auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones a la gestión de talento humano a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

El diseño metodológico utilizado en el desarrollo de la auditoria de cumplimiento fue a través de entrevistas realizadas al personal de la Cooperativa, así como la constatación física y documental de los procedimientos ejecutados en el área de recursos humanos.

CAPITULO I
MARCO TEORICO REFERENCIAL

1.1 Base legal – Normativa

El manual de implementación de auditorías de cumplimiento respecto a la base legal normativa establece que:

Las disposiciones legales y normativas o normas jurídicas son leyes o resoluciones del poder legislativo u otros instrumentos, instrucciones y directrices emitidas por organismos del sector público con poderes estatutarios y con las cuales se espera que cumpla la entidad auditada. (INTOSAI, 2014)

Desde esta perspectiva, es de vital importancia que el auditor obtenga una comprensión general del marco normativo y regulador aplicable a la entidad, con el fin de planear eficientemente la auditoría de cumplimiento. Para conseguir esta comprensión el auditor deberá identificar las leyes y regulaciones, dependiendo del tipo de sector al que pertenece y la actividad que desarrolla la entidad a ser auditada.

En la legislación ecuatoriana, existen disposiciones legales y normativas de carácter general y obligatorio aplicable a los diferentes tipos de organizaciones, ya sean estas públicas o privadas, como por ejemplo la Constitución República del Ecuador y demás leyes que forman parte del ordenamiento jurídico nacional, el cual se explica a continuación.

1.1.1 Ordenamiento jurídico nacional

El ordenamiento jurídico está integrado por las normas e instituciones jurídicas vigentes en un país. De acuerdo al artículo 425 de la Constitución de la República del Ecuador (2018), el orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente:



Figura 1: Orden jerárquico de la aplicación de normas
Fuente: Constitución del Ecuador

A continuación se expone de forma general los diferentes sectores, existentes en nuestra Constitución, partiendo de la definición misma de los sectores público y privado.

1.1.2 Sector público

Conformado por organismos administrativos, mediante los cuales el Estado ejecuta sus políticas, cumple con sus funciones y garantiza el cumplimiento de la Ley.

Según el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador, pertenecen al sector público:

- ✓ Los organismos y dependencias de las funciones ejecutiva, legislativa, judicial, electoral y de transparencia y control social
- ✓ Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado
- ✓ Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado
- ✓ Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

1.1.3 Sector privado

Para el presente trabajo investigativo, tratándose de una empresa privada a la cual se auditara, se analizará con mayor profundidad las principales características de cada una de las empresas que conforman el sector privado, con la finalidad de conseguir un mejor conocimiento del contexto en el que se desarrollan. Estas son:

Empresas privadas: son organizaciones cuyo capital se compone de las aportaciones privadas de particulares, con el único fin de obtener utilidades por los servicios prestados o bienes elaborados.

La ley de compañías (2014) en su artículo 2 explica los cinco tipos de compañías, estas son:

1. La compañía en nombre colectivo
2. La compañía en comandita simple y dividida por acciones
3. La compañía de responsabilidad limitada
4. La compañía anónima
5. La compañía de economía mixta

Las características de cada uno de ellas, se detalla a continuación:

La compañía en nombre colectivo

- Se contrae entre dos o más personas naturales que hacen el comercio bajo una razón social.
- La razón social estará compuesta por los nombres de todos los socios, o de algunos de ellos, con la agregación de las palabras "y compañía".
- La ley no señala para este tipo de compañías un mínimo de capital inicial; para su constitución será necesario el pago de no menos del cincuenta por ciento del capital suscrito.
- Respecto a la administración todos los socios tienen la facultad de administrar la compañía y firmar por ella. A excepción que si en el acto constitutivo de la compañía solo alguno o algunos de los socios hubieren sido autorizados para obrar, administrar y firmar por ella, solo la firma y los actos de éstos, bajo la razón social, obligarán a la compañía.

La compañía en comandita simple y dividida por acciones

- Se constituye entre uno o varios socios solidaria e ilimitadamente responsables y otro u otros, llamados socios comanditarios, cuya responsabilidad se limita al monto de sus aportes. Es importante recalcar que solamente las personas naturales podrán ser socios comanditados o comanditarios de esta compañía.
- La razón social será, necesariamente, el nombre de uno o varios de los socios solidariamente responsables, al que se agregará siempre las palabras "compañía en comandita".
- Para esta compañía no existe un mínimo de capital inicial; para su constitución será necesario el pago de no menos del cincuenta por ciento del capital suscrito.
- Cuando en una compañía en comandita simple hubiere dos o más socios nombrados en la razón social y solidarios, ya administren los negocios de la compañía todos juntos, o ya uno o varios por todos, regirán respecto de éstos las reglas de la compañía en nombre colectivo, y respecto de los meros suministradores de fondos, las de la compañía en comandita simple.

La compañía de responsabilidad limitada

- La compañía de responsabilidad limitada se establece entre dos socios como mínimo y un máximo de quince, los cuales, responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales.
- Hacen el comercio bajo una razón social a la que se añadirá las palabras "Compañía Limitada" o su respectiva abreviatura.

- El capital mínimo con que ha de constituirse la compañía de Responsabilidad Limitada, es de cuatrocientos dólares. Al constituirse la compañía, el capital estará íntegramente suscrito, y pagado por lo menos en el cincuenta por ciento de cada participación.
- La junta general formada por los accionistas, es el órgano supremo de la compañía.

La compañía anónima

- La compañía anónima no podrá subsistir con menos de dos accionistas, salvo las compañías cuyo capital pertenezca en su totalidad a una entidad del sector público; los accionistas responden por las obligaciones sociales únicamente por el monto de sus acciones.
- La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de "compañía anónima" o "sociedad anónima", o las correspondientes siglas.
- El monto mínimo de capital para la constitución de este tipo de compañías es de ochocientos dólares. Ninguna compañía anónima podrá constituirse sin que se halle suscrito totalmente su capital, el cual deberá ser pagado en una cuarta parte, por lo menos, una vez inscrita la compañía en el Registro Mercantil.
- La junta general formada por los accionistas, es el órgano supremo de la compañía.

La compañía de economía mixta.

- Las empresas dedicadas al desarrollo y fomento de la agricultura y de las industrias convenientes a la economía nacional y a la satisfacción de necesidades de orden colectivo; a la prestación de nuevos servicios públicos o al mejoramiento de los ya establecidos, como lo son el Estado, las municipalidades, los consejos provinciales y las entidades u organismos del sector público, podrán participar, conjuntamente con el capital privado, en el capital y en la gestión social de esta compañía.
- Las entidades mencionadas anteriormente podrán participar en el capital de esta compañía suscribiendo su aporte en dinero o entregando equipos, instrumentos agrícolas o industriales, bienes muebles e inmuebles, efectos públicos y negociables, así como también mediante la concesión de prestación de un servicio público por un período determinado.
- Al formarse la compañía se expresará claramente la forma de distribución de utilidades entre el capital privado y el capital público.
- Los estatutos establecerán la forma de integrar el directorio, en el que deberán estar representados necesariamente tanto los accionistas del sector público como los del sector privado, en proporción al capital aportado por uno y otro. Cuando la

aportación del sector público exceda del cincuenta por ciento del capital de la compañía, uno de los directores de este sector será presidente del directorio.

1.1.4 Definición de auditoría de cumplimiento

Blanco (2012) afirma que:

La auditoría de cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad, para establecer que dichas operaciones se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad. (p.362)

La ISSAI 400 (2010) emitida por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras (INTOSAI) indican que la auditoría de cumplimiento es una evaluación independiente para determinar si un asunto dado cumple con las disposiciones legales y normativas aplicables identificadas como criterios. Esto se hace evaluando si las actividades, operaciones financieras e información cumplen, en todos los aspectos importantes, con las disposiciones legales y normativas que regulan a la entidad auditada. (pág. 4)

Considerando estas definiciones se puede referir que la auditoría de cumplimiento consiste en la evaluación de las operaciones, mediante la revisión de documentos que respaldan la gestión de la organización, con la finalidad de comprobar si estas han sido efectuadas conforme a las disposiciones legales y normativas que regulan a la entidad. Hechos que se estarán evidenciados en el informe final emitido por el auditor, el cual servirá de ayuda a la administración para tomar las medidas correctivas que se consideren apropiadas.

1.1.5 Alcance y naturaleza de la auditoría de cumplimiento

El alcance de la auditoría de cumplimiento dependerá del tipo de entidad que se esté auditando, ya que tanto, las entidades públicas como privadas disponen de su legislación aplicable según su naturaleza.

Cabe mencionar que las entidades que forman parte del sector público se han creado y tienen como finalidad la satisfacción de determinadas necesidades a ser cubiertas por el Estado y sus instituciones, mientras que las compañías mixtas y netamente privadas,

persiguen, en última instancia, la obtención de lucro por los servicios prestados o los bienes producidos, en tanto que lo que se pretende es la maximización de la rentabilidad del capital invertido. (Espinoza, 2013, pág. 19)

Entonces, cualquiera que fuere la naturaleza de la entidad que se va auditar, es importante que el auditor logre una comprensión integral del marco legal y normativo aplicable a la entidad y el entorno en el que se desenvuelve, con el fin de saber de qué manera se está cumpliendo con dicho marco regulador.

Según el autor Blanco (2012) para obtener la comprensión general de leyes y regulaciones, el auditor por lo general tendría que:

- ✓ Usar el conocimiento existente de la industria y negocio de la entidad.

Identificar las leyes y regulaciones que debe cumplir la entidad:

- Leyes Comerciales sobre Sociedades.
 - Leyes Tributarias o Fiscales.
 - Leyes Laborales
 - Leyes Cambiarias o de Aduanas.
- ✓ Averiguar con la administración respecto de las políticas y procedimientos de la entidad referentes al cumplimiento con leyes y regulaciones.
 - ✓ Averiguar con la administración sobre las leyes o regulaciones que puede esperarse tengan un efecto fundamental sobre las operaciones de la entidad.
 - ✓ Discutir con la administración las políticas o procedimientos adoptados para identificar, evaluar y contabilizar las demandas de litigio y las evaluaciones. (pag.76)

1.1.6 Importancia

El manual de implementación de las ISSAI de auditoría de cumplimiento (2014) señala que “las auditorías de cumplimiento promueven una gestión adecuada al identificar los puntos débiles y las desviaciones de las leyes y reglamentos, así como al evaluar el comportamiento de los funcionarios” (pag.8).

Por ende la auditoría de cumplimiento en las entidades tanto del sector público como del privado son de vital importancia, porque proporciona una seguridad razonable sobre si la entidad está cumpliendo con las leyes, reglamentos, acuerdos y otras exigencias indispensables para el logro de sus objetivos. Las causas de muchos de los incumplimientos que se pueden presentar en la entidad pueden darse por la falta de conocimiento de las

leyes, una mala interpretación o por no contar con un sistema de control que garantice su cumplimiento

1.1.7 Aplicabilidad en la empresa

Las entidades del sector privado están sujetas a leyes y regulaciones, por lo que resulta conveniente se aplique una auditoría de cumplimiento con la finalidad de verificar si las funciones y actividades tanto administrativas como financieras están siendo efectuadas conforme lo establece la ley y de esta forma poder evitar futuras sanciones ya sean fiscales o penales, las cuales representarían pérdidas considerables para la entidad y hasta podría costarles su permanencia en el mercado.

1.2 Consideraciones jurídicas

Constituye el marco normativo, a tener en consideración en el trabajo de auditoría, así como también la contradicción entre las normas y como resolverlas en caso de presentarse algún caso.

1.2.1 Antinomias jurídicas

Las antinomias jurídicas son la contradicción entre dos normas, es decir cuando una de ellas permite y la otra prohíbe. Es de singular importancia tener claro que son las antinomias para resolver ciertos inconvenientes, que se dan cuando se tienen dos leyes que se cruzan o que se interponen.

Al respecto, el manual para la implementación de auditoría de cumplimiento indica que: “Si el auditor identifica disposiciones legales y normativas contradictorias, es importante que considere su jerarquía: el nivel más alto de disposiciones legales y normativas prevalecerá sobre sus subordinadas.” (INTOSAI, 2014).

1.2.1.1 Resolución de antinomias

La Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, en su artículo 3 establece las reglas para solucionar este tipo de contradicciones, entre las normas constan:

- ❖ La competente: tiene por objeto resolver las antinomias producidas entre una norma emitida de la manera y por el órgano al que se ha reservado competencia para regular el tipo de materia del que trata, y otra norma, inclusive de igual jerarquía, pero que carece de la referida competencia, de manera tal, se ha de preferir la norma competente.

- ❖ La jerárquicamente superior: está directamente vinculado con la estructura piramidal escalonada del ordenamiento jurídico, que partiendo de la constitución como norma suprema, se va desagregando en cascada en normas de menor jerarquía, según la distribución de poder normativo previsto por la propia constitución.
- ❖ La especial: está destinada a solucionar aquellas antinomias que se producen entre una norma general y una norma especial. La solución de este tipo de antinomias pasa por suponer que la norma especial es una excepción de la norma general, de manera tal que, se ha de preferir la norma especial por tratarse de una norma específica para el caso concreto. (Lara, Jaime, 2009, págs. 15-17)

1.3 Consideraciones iniciales

Antes de analizar los aspectos relevantes pertenecientes al proceso de auditoría, existen algunos puntos de interés que se deben tomar en consideración para asegurar un trabajo de calidad, estas son:

1.3.1 Consideraciones deontológicas

La conducta del auditor tanto en el ámbito personal como profesional debe ser intachable, caso contrario pondría perjudicar su imagen integra, así como la calidad y la validez de su labor de auditoría.

El auditor debe considerar los principios de carácter ético y moral, los cuales servirán de guía para la aplicación de la auditoría de cumplimiento. Estos principios de acuerdo a la ISSAI 30 – Código de Ética (1998), serán los siguientes:

- Integridad: El auditor está obligado a ejercer su profesión de acuerdo a sus principios y valores éticos. La integridad exige que los auditores tengan una conducta profesional basada en la honradez, así mismo deben demostrar su competencia y desempeñar su trabajo de manera imparcial.
- Independencia, objetividad e imparcialidad: La esencia del principio de independencia es evitar el conflicto de intereses, el auditor debe procurar ser independiente de las entidades auditadas y otros grupos interesados, para que su labor no se vea afectada por intereses personales o externos. Así también la objetividad e imparcialidad son elementos importantes en la labor realizada por el auditor en especial en la elaboración de los informes, que deberán ser exactos y objetivos.

- **Secreto profesional:** El auditor debe conservar la confidencialidad de la información que se obtenga en el proceso de la auditoría, dicha información no deberá ser revelada a terceros a excepción de que los resultados impliquen cumplir las responsabilidades legales de u otra clase.
- **Competencia profesional:** El auditor tienen el deber de ejecutar sus labores de auditoría aplicando altos niveles de profesionalismo, con el fin de desempeñar sus responsabilidades de manera competente.

1.3.2 Control de calidad

El auditor debe poner en práctica procedimientos de control de calidad adecuados al nivel de trabajo, que proporcionen una seguridad razonable de que la auditoría cumple con las normas profesionales y los requerimientos legales y regulatorios aplicables, y de que el informe del auditor es apropiado de acuerdo con las circunstancias. (ISSAI 200 - Principios Fundamentales de la Auditoría Financiera, 2013)

Es importante destacar que cuando se está llevando cabo un proceso de control de calidad, se deben tomar en consideración aspectos como: la dirección, revisión y supervisión del proceso de auditoría, así como también la necesidad de consultar cuestiones dificultosas con el fin de tomar decisiones que garanticen la calidad del trabajo ejecutado.

1.4 Proceso de la auditoría de cumplimiento

La auditoría de cumplimiento se compone de cinco fases importantes, las mismas que se detallan en la siguiente figura:



Figura 2: Proceso de Auditoría de Cumplimiento

Fuente: ISSAI 4100 – Directrices para las auditorías de cumplimiento

Elaborado por: La autora

1.4.1 Planificación de la auditoría

La fase de planificación consiste en identificar las áreas más relevantes de la entidad, detectar los problemas existentes, evaluar los riesgos y desarrollar programas para la obtención de evidencia suficiente y apropiada que permita al auditor examinar los distintos componentes a evaluar, con el objetivo de asegurar una auditoría de alta calidad conforme a las exigencias legales que le son aplicables a la entidad.

“Una planificación adecuada ayuda a prestar la debida atención a las áreas importantes de la auditoría, identificar problemas potenciales de manera oportuna, organizar y dirigir la auditoría para responder a las necesidades de los usuarios de manera eficiente y eficaz.” (INTOSAI, 2014)

1.4.1.1 Identificación de las partes intervinientes

En una auditoría de cumplimiento se identifican claramente tres partes importantes que son:

⇒ **El auditor:** El contador profesional hace que el usuario solicitante de la información pueda confiar en el asunto en cuestión, que es responsabilidad de un tercero. De conformidad con el Código de Ética de la Federación Internacional de Contadores, una profesión se distingue por ciertas características que incluyen:

- Dominio de una habilidad intelectual particular, adquirida mediante entrenamiento y educación;
- Adherencia, por parte de sus miembros, a un código común de valores y de conducta establecido por su cuerpo administrativo, incluyendo el mantenimiento de una perspectiva, lo cual es esencialmente objetivo; y
- Aceptación de un deber para con la sociedad como un todo (usualmente como retorno a las restricciones en el uso de un título o por la concesión de una calificación).

⇒ **La parte responsable:** Es el poder ejecutivo del gobierno y/o la jerarquía subyacente de funcionarios públicos y entidades responsables de la administración de los fondos públicos y del ejercicio de la autoridad legal bajo control de la legislatura.

⇒ **Los usuarios previstos:** El informe de la auditoría integral es de propósito general o sea que es emitido para un número indeterminado de usuarios, pero debe ser dirigido a quien se espera utilizará el informe. Generalmente el usuario será a quien va dirigido el informe, aunque pueden existir circunstancias en las que se identificarán otros usuarios, así como situaciones en las que la parte responsable será el destinatario, quien pondrá a disposición el informe a otros usuarios identificados. (Blanco, 2012, pág. 5-10)

1.4.1.2 Criterios

“Los criterios son los parámetros o puntos de referencia que se derivan de las disposiciones legales y normativas y se usan para evaluar el objeto de la revisión de manera consistente y razonable” (INTOSAI, 2014). Estos criterios deberán reunir ciertas características como por ejemplo ser pertinentes y confiables a fin de emitir conclusiones razonablemente coherentes; ser objetivos, es decir, que no den lugar a prejuicios tanto del auditor como de la dirección de la entidad auditada; además ser comparables y accesibles para que los destinatarios logren entender la naturaleza del trabajo desempeñado.

La ISSAI 400 (2013), expone la importancia de que el auditor reconozca dichos criterios con la finalidad de “brindar una base para la evaluación de la evidencia de auditoría y formular los hallazgos y conclusiones de la auditoría. Los criterios deben ponerse a disposición de los usuarios previstos y otras personas interesadas”. (pág. 13)

1.4.1.3 Entorno de la entidad auditada

Parte esencial de la planificación es el conocimiento de la entidad auditada, la cual implica que el auditor efectué una visita previa a la entidad a fin de lograr una comprensión global acerca del marco normativo que la regula, estructura organizacional, la naturaleza del negocio, los productos y servicios que oferta, así como la gestión del talento humano, a fin de disponer de una base para la aplicación de su juicio profesional a lo largo del proceso de auditoría.

“Un conocimiento completo y detallado de la entidad auditada de acuerdo con las leyes, políticas y normas ayuda a los auditores a reconocer cuándo ha ocurrido una desviación, así como a evaluar la evidencia obtenida a través de la auditoría”. (INTOSAI, 2014)

1.4.1.4 Estrategia y programa de auditoría

La elaboración de la estrategia y el plan de auditoría constituyen el último paso en el proceso de planificación. La importancia de contar con estos elementos radica en que, ayudan a determinar la manera de llevar a cabo la auditoría de principio a fin.

La ISSAI 400 - Principios Fundamentales de la Auditoría de Cumplimiento (2013) explica que:

El propósito de la estrategia de auditoría es diseñar una respuesta eficaz ante el riesgo de no cumplimiento. Debe considerar las respuestas planeadas de la auditoría ante los riesgos específicos mediante la elaboración de un plan. Tanto la estrategia como el plan de auditoría deben documentarse por escrito. (pág. 14)

1.4.1.5 Control interno

Mantilla (2005) en su libro de Control Interno señala que el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas (p. 11).

Por otra parte Whittington & Pany (2005) basándose en el estudio titulado control interno: marco de referencia integrado, define al control interno así:

El Control Interno es un proceso, realizado por el consejo de administración, los directivos y otro personal, cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable de la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Confiabilidad de los informes financieros.
- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p. 213)

El auditor en la fase de planificación tiene la responsabilidad de inspeccionar y comprobar el sistema de control interno de la entidad, ya que este representa un apoyo a la dirección en el cumplimiento de leyes y regulaciones. Esta verificación de los controles se los puede realizar mediante la aplicación de pruebas, las mismas que servirán de ayuda al auditor a obtener un alto nivel de confianza, y por consiguiente, el alcance de los procedimientos de auditoría que debe aplicar.

1.4.2 Ejecución de la Auditoría y Obtención de la Evidencia

En la fase de ejecución el auditor aplica los procedimientos que a su criterio profesional son los más adecuados para cada caso, estos se encuentran contenidos en los programas de trabajo y su finalidad es la obtención de pruebas suficientes y adecuadas para argumentar razonablemente sus opiniones y conclusiones.

1.4.2.1 Obtención y valoración de la evidencia

Existen algunos métodos para lograr obtener evidencia suficiente y competente que ayuden al auditor a formarse un juicio sobre la gestión integral de la entidad auditada, según la ISSAI 4100 – Directrices para las auditorías de cumplimiento realizadas separadamente de la auditoría de estados financieros, son los siguientes:

- 1.4.2.1.1** Observación: esta técnica consiste en presenciar cómo se desenvuelve un proceso o un procedimiento en curso. En una auditoría de cumplimiento, la observación puede referirse al desarrollo de un proceso de licitación o a la tramitación del pago de una subvención.
- 1.4.2.1.2** Inspección: incluye el examen de libros, registros y otros documentos de expedientes o activos materiales. En una auditoría de cumplimiento, este examen puede referirse a libros y registros para determinar cómo se han contabilizado los fondos de un proyecto y comparar esta contabilidad con el convenio regulador de dicho proyecto.

- 1.4.2.1.3** Indagación: consiste en requerir información de personas de referencia, pertenecientes o ajenas a la entidad auditada, y comprende desde requerimientos oficiales y por escrito hasta contactos verbales más informales; también puede consistir en entrevistas a personas de referencia, como expertos, para hacerles preguntas.
- 1.4.2.1.4** Confirmación: es un tipo de indagación y consiste en conseguir, con independencia de la entidad auditada, una respuesta de terceros en relación con una información concreta. La confirmación puede consistir así mismo en solicitar orientación del poder legislativo sobre cómo interpretar una disposición concreta de carácter legal.
- 1.4.2.1.5** Repetición: se trata de volver a realizar de modo independiente los mismos procedimientos ya realizados por la entidad auditada, manualmente o por técnicas de auditoría asistida por ordenador. Por ejemplo, se pueden analizar los documentos de un expediente para comprobar si la entidad auditada ha adoptado las decisiones correctas o prestado los servicios requeridos conforme a los criterios aplicables.
- 1.4.2.1.6** Procedimientos analíticos: engloban la comparación de datos o la investigación de fluctuaciones o relaciones que presentan falta de coherencia. (INTOSAI, 2010, pág. 30-32)

La siguiente figura muestra la gran mayoría de técnicas utilizadas por el auditor para obtener evidencia del cumplimiento de disposiciones legales:

TABLA 1: Técnicas de auditoría

TECNICAS DE AUDITORIA					
OCULAR	VERBAL	ESCRITA	DOCUMENTAL	FISICA	OTRAS
Comparación	Indagación	Análisis	Comprobación	Inspección	Pruebas selectivas
Observación	Entrevista	Conciliación	Computación	Constatación	Evaluación de riesgo
Revisión selectiva		Confirmación		Arqueos	Especializadas de investigación
Rastreo		Cédula			TAAC`S
Diseñadas para obtener evidencia del cumplimiento de disposiciones legales					

Fuente: Manual de Auditoría Gubernamental

Elaborado por: La autora

1.4.2.2 Documentación

Es importante contar con suficiente documentación en todas las fases de la auditoría de cumplimiento. Esto es para asegurar que todos los pasos y decisiones tomadas durante la auditoría estén debidamente justificados y documentados de manera que, si un auditor experimentado que no ha tenido conocimiento previo o relación con la auditoría la revisa, entonces la documentación de auditoría le permitirá comprenderla. (INTOSAI, 2014)

“El auditor por cada irregularidad encontrada en el sistema de la empresa, debería seleccionar y documentar aquellos procedimientos que permitieran examinar con profundidad cada una de las deficiencias”. (Océano Grupo Editorial S.A, 1999)

Los documentos que el auditor elabora como respaldo del trabajo de auditoría realizado, se denominan papeles de trabajo, los mismos que además servirán de soporte para las conclusiones expresadas en el informe de auditoría. Estos papeles de trabajo se deben diseñar y archivar según las circunstancias y necesidades del auditor.

De acuerdo al Manual de auditoría gubernamental los archivos de papeles de trabajo se clasifican en dos tipos, estos son:

- Archivo permanente: “dirigido a mantener la información general de carácter permanente como un punto clave de referencia para conocer la entidad, su misión básica y los principales objetivos para futuros exámenes”. Este tipo de archivo es propio de la entidad.
- Archivo corriente: “incluyen los papeles de trabajo y evidencia que sustenten el resultado de la auditoría; así como también los criterios utilizados por los responsables de la fase de ejecución”. Este tipo de archivo es propio de la entidad (pág. 121).

El contenido de cada uno de estos archivos está conformado por los documentos detallados a continuación:

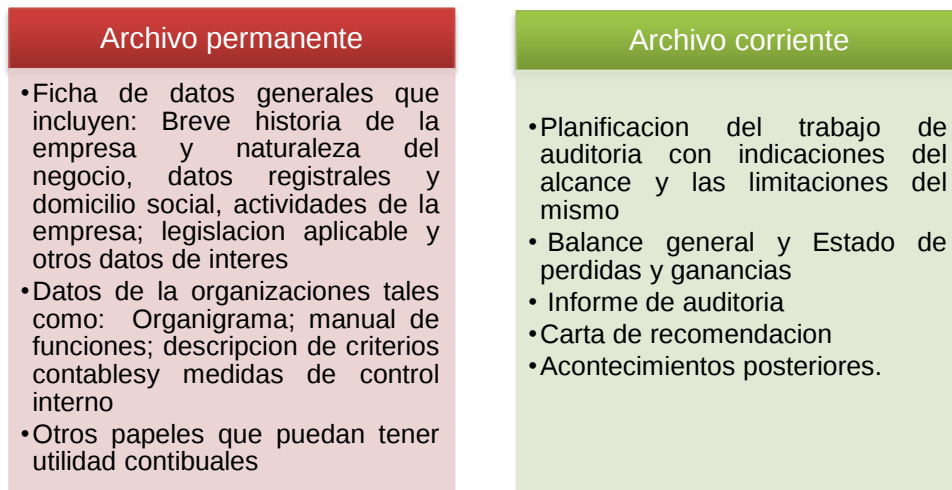


Figura 3: Contenido de los archivos de papeles de trabajo

Fuente: Manual de Auditoría Gubernamental

Elaborado por: La autora

1.4.2.3 Comunicaciones

Para que el proceso de auditoría sea eficiente y productivo se requiere que exista una constante comunicación con la entidad auditada en las distintas fases. Cualquier inconveniente que se presente, así como los incumplimientos de importancia relativa que se detecten en el proceso de auditoría, serán comunicados oportunamente a las autoridades pertinentes.

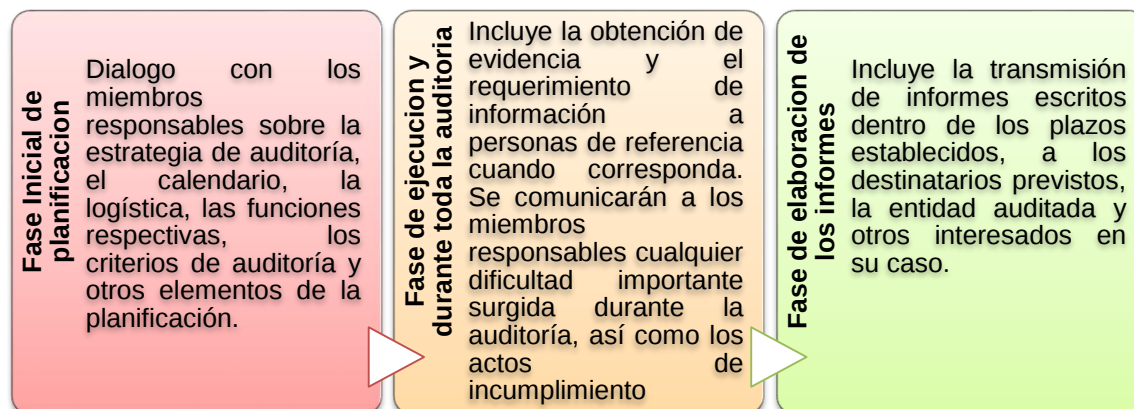


Figura 4: Comunicaciones

Fuente: ISSAI 4100 – Directrices para las auditorías de cumplimiento

Elaborado por: La autora

1.4.3 Valoración de la evidencia y formación de conclusiones

Al concluir el proceso de auditoría, el auditor deberá examinar si la evidencia que obtuvo mediante la aplicación de las distintas técnicas, es suficiente y apropiada que fundamenten la conclusión del auditor.

Al respecto el manual de implementación de auditorías de cumplimiento expresa que:

La evidencia de auditoría se considera suficiente (cantidad) cuando es capaz de convencer a una persona informada de que los resultados son razonables. Por otra parte, la evidencia de auditoría se considera apropiada (calidad) cuando es relevante, está relacionada directamente con el objeto de la revisión y los criterios, y es confiable. (pág. 57)

1.4.3.1 Consideraciones generales sobre valoración y evidencia

De acuerdo a la (INTOSAI, 2010) el auditor deberá *“evaluar sobre la base de la evidencia obtenida, si existen garantías razonables de que la información acerca de la materia controlada se ajusta, en todos los aspectos significativos, a los criterios identificados”*. Esta evidencia será valorada de acuerdo con los niveles de materialidad o importancia relativa, con la finalidad de determinar la existencia de posibles incumplimientos.

Por lo tanto, se deben considerar una serie de factores para determinar si el incumplimiento tiene o no importancia relativa, entre estos se encuentran los siguientes:

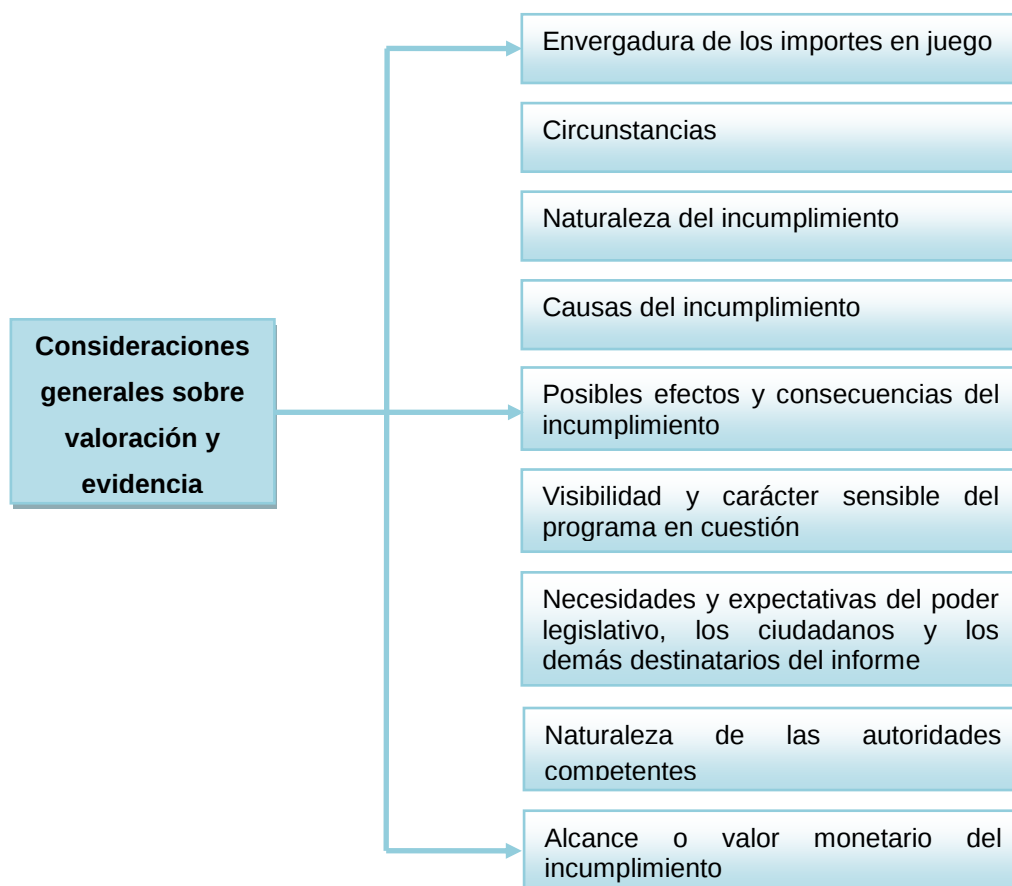


Figura 5: Proceso de la auditoría de cumplimiento

Fuente: ISSAI 4100 – Directrices para las auditorías de cumplimiento

Elaborado por: La autora

1.4.4 Elaboración de informes

La elaboración del informe es la última fase de la auditoría de cumplimiento, el auditor debe preparar un informe basado en los principios de integridad, objetividad, oportunidad y celebración de un proceso contradictorio.

1.4.4.1 Tipos de informes

En la auditoría de cumplimiento existen dos tipos de informes, según la (INTOSAI, 2014) refiere:

- ★ **Informes extensos:** Los informes extensos pueden describir en detalle los términos del trabajo, los criterios utilizados, los resultados relacionados con aspectos específicos de la auditoría, referencias sobre la formación profesional y experiencia del auditor, así como otro tipo de datos relacionados con el trabajo, la divulgación de los niveles de importancia relativa y, en algunos casos, recomendaciones.
- ★ **Informes breves:** Estos informes son más concisos y están escritos en un formato más estandarizado. El auditor puede considerarlo útil para transmitir sólo la información significativa para las necesidades del usuario.

1.4.4.2 Contenido del informe de cumplimiento

El informe de Auditoría de Cumplimiento contendrá los siguientes aspectos:

1. Título
2. Destinatario
3. Carta de presentación
4. Capítulo I: Información General
 - 4.1. Motivo de la auditoría
 - 4.2. Objetivos
 - 4.3. Alcance
 - 4.4. Identificación o descripción de la información acerca de la materia controlada
 - 4.5. Criterios identificados
 - 4.6. Identificación de las normas de auditoría aplicadas al trabajo efectuado

5. Capítulo II: Resultados sobre incumplimientos

5.1. Título del hallazgo

5.2. Conclusión

5.3. Respuestas de la entidad auditada

5.3. Recomendación

6. Fecha del informe

7. Firma

1.5 Cuadro de cumplimiento

El cuadro de cumplimiento o también llamado lista de comprobación, es una herramienta útil para el auditor, ya que le sirve para elaborar y facilitar el trabajo de la Auditoría respecto a la presentación del el informe final.

1.5.1 Definición

El cuadro de cumplimiento es un papel de trabajo y constituye la base fundamental para la realización del informe. A través del cuadro del cumplimiento se explica el detalle de los artículos y el cumplimiento de las normas por cada proceso a auditar.

1.5.2 Importancia

El cuadro de cumplimiento es de vital importancia, representa el medio por el cual el auditor podrá resumir la información que desea revelar en el informe final, además resulta muy necesario porque en este se sintetizan los niveles de cumplimiento reales que el auditor ha podido determinar, además de los responsables de los incumplimientos, si se han presentado.

1.5.3 Estructura.

La estructura que presenta el cuadro de cumplimiento es la siguiente:

TABLA 2: Estructura del cuadro de cumplimiento

Documento analizado	Legislación relacionada	Cumple?	Estatuto	Cumple?	N. interna	Cumple?

Fuente: Guía didáctica de Auditoría de Cumplimiento I

Elaborado por: La autora

1.6 Seguimiento

Sotomayor, (2008) en su libro Auditoría Administrativa, establece: "La etapa de seguimiento representa una actividad cuya función esencial es verificar que se cumpla con las recomendaciones presentadas en el informe derivado de la auditoría, además de constatar su contribución a la eficiencia de la organización" (p. 48).

En definitiva, el deber del auditor es dar seguimiento a los casos de incumplimiento que se han detectado durante todo el proceso de la auditoría de cumplimiento, con el objetivo de facilitar la implementación eficaz de las acciones correctivas y proporcionar una retroalimentación provechosa a la entidad auditada, y las demás partes que intervienen en la auditoría.

El Manual de Implementación de las ISSAI de la Auditoría de Cumplimiento, indica que: el seguimiento sirve a las tres partes para numerosos propósitos. Entre estos se incluyen los siguientes:

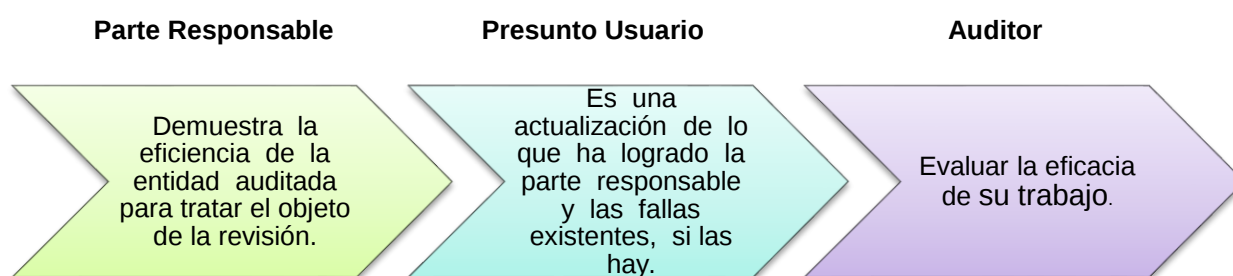


Figura 6: Razón para el Seguimiento

Fuente: Manual de Implementación de las ISSAI de la Auditoría de Cumplimiento

Elaborado por: La autora

1.6.1 Proceso de seguimiento

La necesidad de proceder al seguimiento de actos de incumplimiento notificados anteriormente variará según la naturaleza del incumplimiento y de las circunstancias concretas. Ello puede requerir la presentación por el auditor de un informe oficial al poder legislativo, así como a la entidad auditada o a otros organismos competentes. Otros procesos de seguimiento pueden consistir en informes, revisiones y evaluaciones de ámbito interno elaborados por la entidad auditada o terceros, una auditoría de seguimiento, conferencias y seminarios organizados por o para la entidad auditada, etc. (INTOSAI, 2010)

CAPÍTULO II:
ANÁLISIS INSTITUCIONAL

2.1 Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, se encuentra domiciliada en la ciudad de Loja, mantiene su casa matriz en el Barrio Motupe perteneciente a la Parroquia el Valle; además, cuenta con dos agencias ubicadas en el centro y sur de la ciudad.

Personería jurídica bajo el RUC 1190082462001, tiene como actividad económica la prestación de servicios cooperativos y financieros para sus asociados de la ciudad, cantón y provincia de Loja.

Actualmente sus actividades y operaciones se encuentran reguladas por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

La responsabilidad de la Cooperativa ante terceros está limitada a su capital social y la de los socios personalmente, al capital que hubiere suscrito en la entidad. El número de socios es ilimitado y la duración de esta Cooperativa es indefinida.

2.1.1 Antecedentes de la entidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY como tal inicia sus actividades el 13 de julio de 1996 con la presencia de 33 choferes profesionales y que por iniciativa de Don Alcivar Espinosa Ordoñez, conformaron ese día la Precooperativa de Ahorro y Crédito nombrando la primera directiva con la presencia también del Señor Licenciado Víctor Gonzaga Martínez, Técnico en Cooperativas quien recomendó fijar las cuotas económicas de los socios.

Después de un arduo trabajo de la directiva y de todos los socios finalmente se llegó a plasmar la idea anhelada de empezar como Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey el 7 de diciembre del año 1997, con tres empleados y 100 socios.

El 18 de Enero del 2002 se adquirió el terreno aldaño a la Asociación de Choferes de Motupe para continuar cumpliendo objetivos planteados, predio en el cual se avizoraba la construcción utópica para algunos, pero factible y real para sus dirigentes que constantemente aplican políticas de crecimiento institucional.

Tres años después, el 10 de enero del año 2005 se adquiere un inmueble en el centro de la ciudad para que pueda funcionar en un futuro cercano, una sucursal que permitiría mejorar el servicio y permitir que conciudadanos del sector central puedan invertir en el desarrollo del objetivo que finalmente se viene cumpliendo.

En el año 2010 con la finalidad de extender los servicios financieros hacia la ciudadanía del sector sur de la ciudad, se apertura la Agencia Sur en el bien inmueble de la Sociedad Obrera Unión General de Trabajadores de Loja ubicado en la calle Bernardo Valdivieso y Catacocha esquina.

A finales del 2011 se hizo la adquisición del inmueble ubicado en la calle José F. de Valdivieso y Av. Universitaria para que funcione la Sucursal Centro, siendo inaugurada oficialmente en noviembre del 2012.

Para el ejercicio de sus funciones la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey, cuenta con la siguiente misión y la visión:

Misión

Apoyar el desarrollo socio económico y la generación de empleo en la región sur del Ecuador, mediante la prestación de servicios financieros caracterizados por su oportunidad, calidad de servicio, eficiencia, costos justos, sostenibilidad y alcance nacional a través de su integración en las redes de cooperativas y/o bancarias.

Visión

Ser una institución de reconocida solvencia y prestigio en la región sur del Ecuador con una participación no menor al 5% de las captaciones a nivel provincial, con cobertura ampliada a 4 cantones de la provincia de Loja e integrada a nivel nacional por medio de las redes de cooperativas.

Objetivos

1. Captaciones – Participación en el mercado
2. Calidad de cartera
3. Fuentes de fondeo para crecimiento
4. Satisfacción del cliente
5. Desarrollo de productos
6. Fortalecimiento de gestión y procesos internos
7. Satisfacción del cliente interno

2.1.2 Análisis estructural

La siguiente figura muestra cómo se encuentra estructurada organizacionalmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA “CRISTO REY”

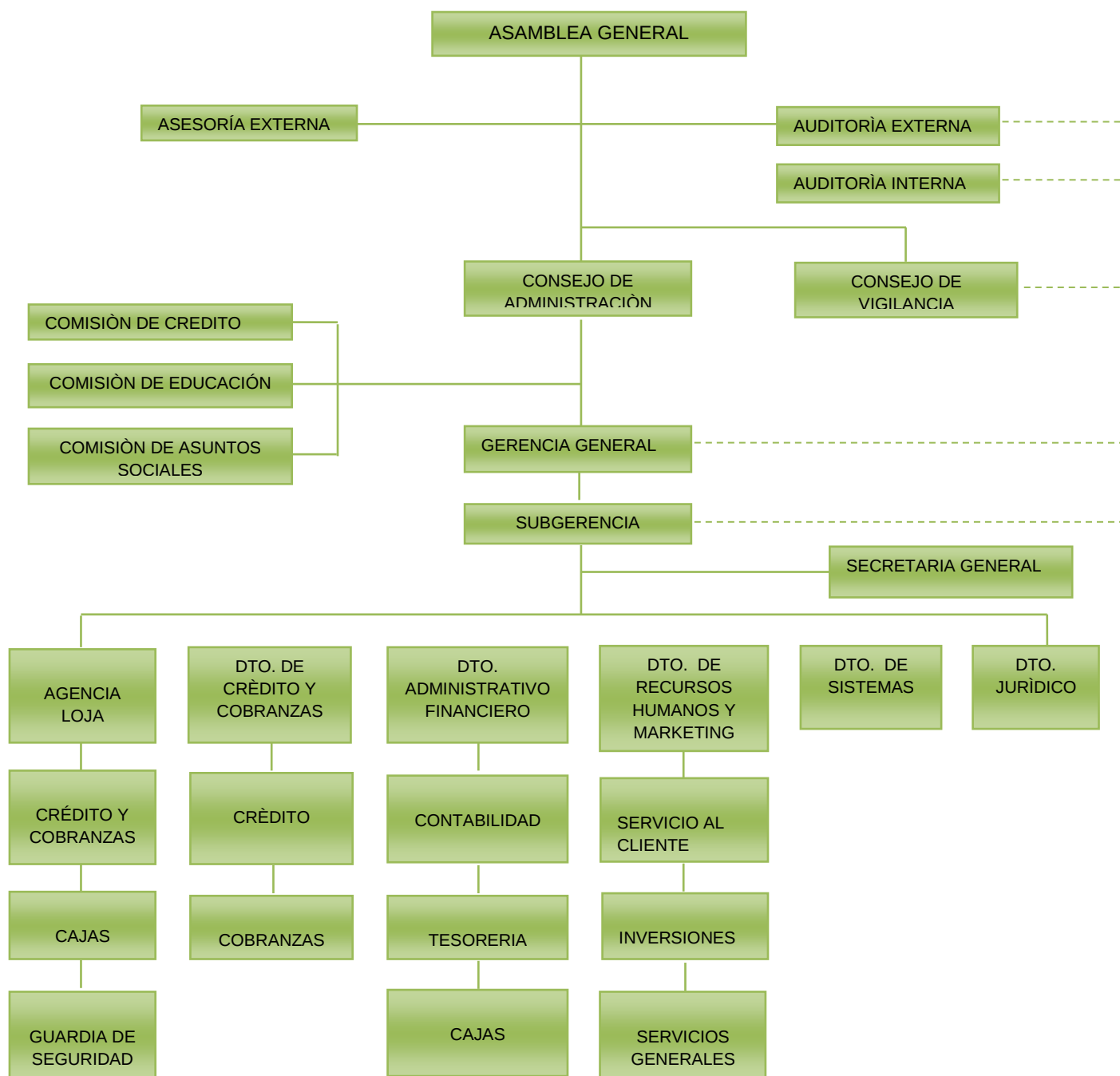


Figura 7: Organigrama Estructural

Fuente: Manual de Clasificación de Puestos y Funciones

2.1.3 Análisis funcional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey”, dispone de un manual de funciones el cual se explica detalladamente las actividades que deben cumplir las diferentes unidades de la entidad; con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Asamblea General

- a) Reformar el estatuto;
- b) Aprobar el plan de trabajo de la Cooperativa;
- c) Autorizar la adquisición de bienes o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos;
- d) Conocer los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la cooperativa;
- e) Decretar la distribución de los excedentes, de conformidad con la Ley, este Reglamento y el Estatuto;
- f) Elegir y remover, con cauda justa, a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, de las comisiones especiales y a sus delegados ante cualquier Institución a la que pertenezca la entidad con sujeción a lo previsto en el estatuto.
- g) Relevar de sus funciones al Gerente, con causa justa;
- h) Acordar la disolución de la cooperativa, su fusión con otra u otras y su afiliación a cualquiera de las organizaciones de integración cooperativa, cuya afiliación no sea obligatoria;
- i) Autorizar la emisión de certificados de aportación; y,
- j) Cumplen con las funciones y responsabilidades que otorga la Ley de Cooperativas, Reglamentos y los Estatutos de la Cooperativa.

Consejo de Administración

- a) Dictar las normas generales de administración interna de la sociedad, con sujeción a la Ley, a este Reglamento y al Estatuto;
- b) Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios;
- c) Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias;
- d) Nombrar y remover, con causa justa, al Gerente y Subgerentes, Administradores, Jefes de Oficina y empleados caucionados;
- e) Autorizar los contratos en los que intervenga la Cooperativa, en la cuantía que fije el Estatuto;

- f) Elaborar la proforma presupuestaria y el plan de trabajo de la cooperativa y someterlos a consideración de la Asamblea General;
- g) Presentar a la aprobación de la Asamblea General la memoria anual y los balances semestrales de la cooperativa, conjuntamente con el dictamen emitido por el Consejo de Vigilancia;
- h) Someter a consideración de la Asamblea General el proyecto de reformas al Estatuto;
- i) Sesionar una vez por semana; y,
- j) Cumplir con las funciones y responsabilidades que le otorga la Ley de Cooperativas, Reglamentos y los Estatutos de la Cooperativa.

Comisión de Crédito

- a) Resuelven sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones por el propio consejo en el Reglamento de Crédito;
- b) Nombran de entre sus miembros, de acuerdo al estatuto de la Cooperativa, al Presidente, Secretario y vocal del comité;
- c) Cumplen y hacen cumplir el Reglamento de Crédito y demás normas complementarias sobre la materia;
- d) Resuelven sobre la concesión de créditos a los usuarios, considerando la calificación técnica que efectúen los funcionarios responsables de la administración crediticia;
- e) Elaboran y presentan al Consejo de Administración iniciativa y/o proyectos de reformas y/o actualización al Reglamento de Créditos;
- f) Emiten informes mensuales, a los Consejos de Administración, Vigilancia sobre la gestión realizada;
- g) Coordinan con Gerencia General, funcionarios de crédito, los asuntos relacionados con la actividad crediticia de la Cooperativa;
- h) Aprueban o rechaza las solicitudes de crédito presentadas dentro de los montos y límites establecidos en el Reglamento de Crédito;
- i) Las demás funciones que correspondan a la naturaleza y mandato del comité enmarcadas en la normativa vigente.

Comisión de Educación

- a) Realizar el presupuesto para los cursos de Educación Cooperativa
- b) Nombrar a su presidente y secretario, del seno de su organización

- c) Elaborar el programa anual de actividades de educación cooperativa, para dirigentes, empleados y socios, realizando la promoción entre los mismo y coordinando con el Consejo de Administración, especiales disposiciones para lograr la participación obligatoria de aquellos a los cursos, seminarios, conferencias de educación cooperativa y otras;
- d) Mantener directiva y constante relación con los líderes locales e instructores especializados para cumplir con la programación y difusión del Sistema Cooperativo;
- e) Utilizar los medios de comunicación social de la Cooperativa y locales, para cumplir con los objetivos propuestos;
- f) Coordinar con los Organismos de Integración y Servicios nacionales e internacionales para la ejecución de programas especiales de educación cooperativa;
- g) Elaborar y publicar la Memoria Anual, conjuntamente con el Consejo de Administración, la misma que será entregada a los socios con quince días de anticipación a la realización de la Asamblea Anual; y,
- h) Las demás funciones acordes con la naturaleza del organismo, enmarcadas en la normativa vigente.

Comisión de Asuntos Sociales

- a) Elaborar la presupuestario para la organización de Asuntos Sociales referentes a la Cooperativa;
- b) Nombrar a su presidente y secretario del seno de su organización;
- c) Programar y coordinar la ejecución de eventos sociales, culturales y deportivos en los que participe directa o indirectamente la Cooperativa;
- d) Coordinar con el Consejo de Administración y demás instancias la preparación de las Asambleas Generales; y,
- e) Las demás funciones acordes con la naturaleza del organismo enmarcadas en la normatividad vigente.

Presidente

- a) Presidir las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración y orientar las discusiones;
- b) Informar a los socios de la marcha de los asuntos de la cooperativa;
- c) Convocar a las Asambleas Generales, ordinarias y extraordinarias, y a las reuniones del Consejo de Administración;

- d) Dirimir con su voto los empates en las votaciones;
- e) Abrir con el Gerente las cuentas bancarias; firmar, girar, endosar, y cancelar cheques;
- f) Suscribir con el Gerente los certificados de aportación;
- g) Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa;
- h) Firmar la correspondencia de la Cooperativa; y,
- i) Realizar las demás funciones previstas en el Estatuto, Ley de Cooperativas y las designadas por el Consejo de Administración.

Secretaria

- a) Llevar los libros de actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración;
- b) Tener la correspondencia al día;
- c) Certificar con su firma los documentos de la Cooperativa;
- d) Conservar ordenadamente el archivo; y,
- e) Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, Ley de Cooperativas, siempre que no violen disposiciones del Estado.

Gerente General

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa
- b) Organizar la administración de la empresa y responsabilizarse de ella
- c) Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos
- d) Rendir la caución correspondiente
- e) Presentar un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los Consejos de Administración y de Vigilancia;
- f) Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la cooperativa;
- g) Nombrar, aceptar renunciaciones y cancelar a los empleados cuya asignación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa;
- h) Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad;
- i) Firmar los cheques, junto con el Presidente; y,
- j) Las demás atribuciones, deberes previstos en la Ley General de Cooperativas, Reglamento y el Estatuto de la Cooperativa.

Auditor Interno

- a) Vigila en cualquier tiempo las operaciones de la Institución;
- b) Comprueba la existencia y el adecuado funcionamiento de los sistemas de Control Interno, con el propósito de proveer una garantía razonable en cuanto al logro de los objetivos de la Institución; la eficiencia y eficacia de las operaciones; salvaguarda de los activos; una adecuada relevación de los estados financieros; y, cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, leyes y normas aplicables;
- c) Evalúa los recursos informáticos y sistemas de información de la Institución del sistema financiero, con el fin de determinar si son adecuados para proporcionar a la administración y demás áreas de la Institución, información oportuna y suficiente que permita tomar decisiones e identificar exposiciones de riesgo de manera oportuna y que cuenten con todas las seguridades necesarias;
- d) Verifica la información que utiliza internamente la Institución para la toma de decisiones;
- e) Verifica que el Consejo de Administración haya expedido las políticas para prevenir el lavado de activos proveniente de actividades ilícitas y constata la aplicación de estas por parte de la administración de la entidad controlada;
- f) Verifica que la Institución cuente con organigramas estructurales, funcionales, manuales y reglamentos internos actualizados que establezcan las líneas de mando, unidades de apoyo y asesoramiento, comités de gestión, entre otros, así como las responsabilidades y funciones de todos los niveles de la Institución;
- g) Realiza un seguimiento a las observaciones de los informes de Auditoría Interna anteriores, con el propósito de verificar que la administración y/o el funcionario competente han adoptado las recomendaciones u otras medidas para superar las deficiencias informadas;
- h) Verifica que la Institución del sistema financiero cuente con un plan estratégico, y, que su formulación se efectuó a base de análisis de efectos a base de análisis de efectos tales como: debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas

Subgerente

- a) Responde por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa e informa mensualmente a Gerencia General;
- b) Coordina con Gerencia General la contratación, liquidación y sanciones a los empleados de la Cooperativa cuyo nombramiento y remoción no sea de competencia de otro órgano de la entidad y fija sus remuneraciones;
- c) Suministra la información que soliciten los socios, órganos internos de la Cooperativa y otras Instituciones de acuerdo con su competencia;

- d) Evalúa la correcta aplicación de las normas y procedimientos financieros y administrativos a fin de garantizar un uso adecuado de los recursos económicos, humanos y materiales de la Cooperativa;
- e) Coordina la elaboración del Plan y Presupuesto Anual para someterlo a consideración del Consejo de Administración;
- f) Coordina con Gerencia General la apertura de Agencias, Sucursales y presenta al Consejo de Administración;
- g) Analiza con el área de Crédito y Cobranzas la calidad de cartera de crédito, su morosidad, para tomar las medidas correctivas;
- h) Realiza el análisis, evaluación y proyección económica y financiera de la Cooperativa;
- i) Supervisa la ejecución, control y evaluación del plan operativo, programas, proyectos de la Cooperativa de acuerdo a su presupuesto;
- j) Controla y evalúa mensualmente los cumplimientos de metas y objetivos planteados por los Jefes Departamentales en sus planes de trabajo.

Jefe Recursos Humanos y Marketing

- a) Participa en la formulación del (Plan Estratégico) y (Plan Operativo Anual) de la Cooperativa;
- b) Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su departamento y presenta a Gerencia General, Subgerencia para su aprobación, seguimiento y evaluación;
- c) Planifica organiza las actividades de la organización en lo que se refiere a la administración y manejo de Recursos Humanos;
- d) Dirige y controla que se cumplan objetivos, métodos, políticas, reglamentos, manuales y procedimientos para mejorar la eficiencia de los empleados, además tiene motivado al personal;
- e) Aplica test psicológicos para la selección y realiza la inducción del personal;
- f) Administra eficientemente el Recurso Humano para lograr integración, satisfacción y productividad de los empleados;
- g) Maneja beneficios sociales, salarios, promociones, descuentos, agasajos a los empleados de la Cooperativa;
- h) Elabora roles de pago, aportación al IESS, aviso de entrada, salida, contratos y liquidación del personal, además elabora una ficha de la historia laboral de cada empleado y lo va actualizando;
- i) Realiza contactos con profesionales o instituciones de las distintas áreas para capacitar a los empleados y trabajadores de la Cooperativa;

- j) Encargado de la elaboración de manuales o contratación de instituciones que realicen estos documentos de Recursos Humanos;
- k) Evalúa y contrata al personal nuevo de las diferentes áreas de trabajo de la Cooperativa;
- l) Realiza evaluaciones del desempeño mensuales, trimestrales, semestrales o anuales a los empleados de la Cooperativa y elabora informes;
- m) Elabora, revisa el presupuesto anual de capacitación y presenta a Gerencia General y Subgerente;
- n) Controla y supervisa al personal en general que cumplan eficientemente con su trabajo también en lo que se refiere a atrasos, permisos, etc.;
- o) Prepara informes del desempeño de los empleados para Gerencia, Subgerencia, además realiza traslados, rotaciones, despedidos, liquidaciones, ascensos de los empleados;

Contador General

- a) Participa en la formulación del (Plan Estratégico Anual) y (Plan Operativo Anual) de la Cooperativa;
- b) Efectúa constataciones de inventarios físicos en forma periódica o cuando se lo requiera, de todos los bienes de la Cooperativa, así como la existencia de materiales y equipos;
- c) Cumple con las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna, Externa y Organismos de Control;
- d) Elabora y consolida los balances de la Cooperativa, para su envío a los Organismos de Control y para el análisis de Gerencia General, Subgerencia y Auditoría Interna;
- e) Provee información y asesoramiento a la Gerencia General, Subgerencia y a Organismos de Control en las áreas que le compete y cuando sea requerido;
- f) Revisa y elabora los comprobantes de pagos, por concepto de retención de impuestos a la renta otras obligaciones tributarias vigentes;
- g) Revisa y aprueba en forma mensual las conciliaciones bancarias y anexos;
- h) Mantiene un sistema contable oportuno y al día con los registros de las operaciones económicas, garantizando la aplicación correcta de las normas contables;
- i) Dispone oportunamente de los estados financieros y demás anexos, a fin de proporcionar a estamentos ejecutivos y directivos de información veraz para su análisis y toma de decisiones;
- j) Lleva y mantiene actualizada la contabilidad de la Institución, sus registros, anexos y demás documentos de respaldo;

- k) Lleva un adecuado control del manejo de la tesorería, a fin que los fondos sean destinados y administrativos con criterio de liquidez, rentabilidad, dispersión y seguridad;
- l) Elabora liquidación presupuestaria;
- m) Realiza otras actividades encomendadas por su Jefe Inmediato.

Jefe Crédito y Cobranzas

- a) Participa en la formulación del (Plan Estratégico Anual) y (Plan Operativo Anual) de la Cooperativa;
- b) Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su departamento y presenta a Gerencia General, Subgerencia, Recursos Humanos para su aprobación, seguimiento y evaluación;
- c) Mejora los servicios de crédito, evalúa y propone la factibilidad de implementar nuevas líneas o productos de crédito de acuerdo a las necesidades del mercado;
- d) Efectúa el seguimiento de las acciones de cobranza de la cartera, mediante mecanismos de control eficiente para su recuperación;
- e) Planifica y supervisa las actividades del área de crédito y cobranza, distribuyendo tareas al personal que se encuentra a su dirección;
- f) Cumple y hace cumplir a los Asesores de Crédito, Políticas, Reglamento de Crédito, Manual de Crédito y las que emita el Consejo de Administración, Gerencia General y Organismos de Control;
- g) Analiza y prepara los reportes estadísticos sobre el otorgamiento del crédito, cuadros de morosidad y demás complementarios, que considere necesario para la evaluación del servicio del crédito;
- h) Coordina con el Jefe de Operaciones para confirmar la disponibilidad de dinero y proceder a la concesión de préstamos, según el presupuesto pre establecido;
- i) Coordina con los Jefes de Agencia y responsables de Cobranzas la recuperación de los créditos en mora;
- j) Realiza las demás actividades dispuestas por su Jefe Inmediato.

Jefe de Sistemas

- a) Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su departamento y presenta a Gerencia General, Subgerencia, Recursos Humanos para su aprobación, seguimiento y evaluación;

- b) Diseña, elabora e implementa procedimientos, políticas de administración del centro de cómputo, creando manuales de procedimiento de trabajo y de cintoteca;
- c) Planifica, coordina y supervisa el desarrollo de sistemas informáticos necesarios para la gestión financiera y administrativa de la Cooperativa;
- d) Administra el sistema informático, brindando soporte técnico en sistemas a las diferentes áreas operativas a fin de optimizar el proceso automático de datos;
- e) Asesora a la Gerencia General, Subgerencia en la implementación de sistemas, métodos, procedimientos técnico administrativos que permitan optimizar la gestión institucional, asegurando la confidencialidad de la información;
- f) Coordina con la Gerencia General y jefes departamentales las actividades de cierre mensual y anual para la elaboración de los estados financieros, a través del sistema financiero contable;
- g) Crea procedimientos para la apertura de cuentas de usuarios, para acceso a los diferentes sistemas de información;
- h) Coordina con el Jefe de Recursos Humanos los eventos de capacitación en el área de informática para el personal de la Cooperativa;
- i) Realiza las demás actividades dispuestas por su Jefe Inmediato.

Jefe de Agencia

- a) Administra adecuadamente la Agencia para incrementar la captación y colocación de los recursos a través de los diversos productos vigentes;
- b) Planifica, organiza y controla las actividades administrativas-financieras de la Agencia;
- c) Cumple y hace cumplir las políticas de crédito para una adecuada administración de cartera;
- d) Supervisa diariamente que el personal a su cargo de un excelente servicio de información y atención al cliente que acuden a la Agencia;
- e) Revisa el registro de las transacciones operativas y financieras que se ejecutan;
- f) Prepara reportes trimestrales sobre su gestión administrativa-financiera, creciendo y resultado de la Agencia a su cargo y presenta a Subgerencia;
- g) Aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de acuerdo a los dispuesto en el Reglamento de Crédito Vigente;
- h) Entrega recibe el fondo de cambio de los cajeros y certifica el cuadre de caja al fin del día con sus anexos;
- i) Realiza otras actividades encomendadas por su jefe inmediato

Jefe de Operaciones

- a) Informa oportunamente de las disponibilidades económicas de acuerdo a reportes de estados bancarios y de caja que permitan a la Gerencia General, Subgerencia la toma de decisiones;
- b) Elabora el Flujo de Caja, coordinando la fuente de información con todas las áreas de negocios y oficinas operativas a efectos de determinar las disponibilidades o requerimientos de liquidez;
- c) Administra el efectivo de la caja general, para disponer de recursos económicos, con la finalidad de atender los requerimientos de los socios y clientes;
- d) Presenta el informe diario de disponibilidad financiera en efectivo para las diferentes transacciones de Contabilidad y Subgerencia;
- e) supervisa que los cajeros den un excelente servicio en la recepción y entrega de valores, cumpliendo con las disposiciones legales, estatutarias, reglamentarias de la Cooperativa;
- f) entrega y recibe diariamente el fondo de cambio de los Cajeros, verificando su exactitud;
- g) administra el efectivo de caja general y dispone de recursos económicos para atender los requerimientos de los socios o clientes;
- h) legaliza diariamente la documentación referente a ingresos y egresos;
- i) Realiza otras actividades encomendadas por su jefe inmediato

Asesor Jurídico

- a) Asume la defensa judicial o extrajudicial de los directivos, ejecutivos y funcionarios, siempre que se relacione con actividades propias de la Cooperativa;
- b) Inicia los juicios civiles para la recuperación de cartera y penales por faltantes determinados por auditoría interna, externa y Organismos de Control en caso de presentarse;
- c) Presenta informes mensuales de su gestión a gerencia general o estamento superior que lo requiera;
- d) Presenta informes mensuales al jefe inmediato superior sobre la recuperación total de cartera en demanda judicial;
- e) Supervisa y legaliza contratos, convenios, cartas compromiso, poderes y otros documentos que requiera la Cooperativa;
- f) Analiza e informa sobre leyes, decretos y demás disposiciones que resulten de aplicación e interés para la Cooperativa;

- g) Realiza otras actividades encomendadas por su jefe inmediato

Asistente de Contabilidad

- a) Asesora en el área de contabilidad a Agencias;
- b) Garantiza el correcto análisis e ingresos de datos contables de las cuentas a su cargo, con el fin de actualizar, informar y, controlar el movimiento de las mismas;
- c) Elabora reportes de contabilidad, con el fin de dar información del movimiento de los mismos
- d) Elabora comprobantes de ajustes contables por concepto de depreciación, amortización, devengación de gastos e ingresos;
- e) Cuadra en forma mensual los estados bancarios con los saldos que reportan las diferentes cuentas que mantiene la Cooperativa y efectuar las respectivas conciliaciones bancarias;
- f) Participa en la elaboración de estados financieros;
- g) Realiza el cuadre diario de módulos de cartera, ahorros, depósitos a plazo, garantías y cuentas adicionales por servicios;
- h) Realiza otras actividades encomendadas por su jefe inmediato

Asesor de Crédito y Cobranza

- a) Atiende y brinda información al socio sobre los créditos vigentes, condiciones y características de los préstamos, requisitos a cumplir y documentación de respaldo a presentar por el solicitante;
- b) Recibe, revisa, evalúa y califica las solicitudes de crédito confrontando información, analizada si es o no sujeto de crédito y proyectando el impacto del crédito, para determinar la capacidad de pago del solicitante;
- c) Mantiene un seguimiento permanente de los créditos en las etapas pre y post otorgamiento, administrando la cartera de crédito bajo su responsabilidad;
- d) Asigna el préstamo ingresando los datos al sistema computacional;
- e) Elabora un informe de crédito para su aprobación de acuerdo al Reglamento de Crédito;
- f) Coordina con el Jefe de Crédito y Cobranzas para realizar la verificación y evaluó de vivienda, trabajo y bienes hipotecados;
- g) Coordina con el Jefe de Crédito y Cobranzas para realizar el proceso de cobranza cuando los créditos han caído en mora;

- h) Visita los domicilio de los clientes que tengan créditos y que se encuentren en mora para realizar la recuperación y recaudación de cartera;
- i) Coordina con el Jefe de Crédito y Cobranzas los tramites y seguimiento judicial con el Abogado de la Cooperativa;
- j) Presenta informes mensuales a su inmediato superior sobre las notificaciones entregadas de los créditos vencidos, cuya gestión de cobro haya sido efectivo;
- k) Realiza otras actividades encomendadas por su Jefe Inmediato.

Asesor de Servicio al Cliente e Inversiones

- a) Atiende oportunamente con amabilidad, cortesía y eficiencia al público en las operaciones de servicios Cooperativos;
- b) Realiza las aperturas de cuenta a nuevos socios e ingresa al sistema computacional para tenerles registrados;
- c) Realiza las actualizaciones de los datos de los socios, revisa y actualiza el cambio de firmas con los clientes en sus cuentas;
- d) Informa al cliente sobre la tasa de interés que está dando sobre créditos, apertura de cuentas de ahorro, servicios financieros y las ventajas de afiliarse a la Cooperativa;
- e) Orienta la afiliación de asociados, obteniendo los datos suficientes de estos, para el trámite de la solicitud de ingreso;
- f) Indica con las para su afiliación definitiva dando apertura a la respectiva carpeta de asociado;
- g) Presenta un informe mensualmente al Jefe Inmediato sobre las gestiones y metas alcanzadas;
- h) Recepta y tramita las solicitudes de los socios, relativas al requerimiento de los beneficios y servicios sociales que brinda la Cooperativa;
- i) Evalúa permanentemente los productos financieros de la Cooperativa y los compara con la competencia a fin de mejorar el servicio;
- j) Desarrolla productos, servicios financieros, y sociales presentes y futuros en el mercado.

Servicio al Cliente

- a) Atiende oportunamente con amabilidad, cortesía y eficiencia al público en las operaciones de servicios Cooperativos;
- b) Realiza aperturas de cuenta a nuevos socios e ingresa al sistema computaciones para tenerles registrados;

- c) Verifica el ingreso de nuevos socios o clientes, conciliando el reporte emitido por el sistema con los respaldos o formularios efectuados en el día;

Inversiones

- a) Atiende oportunamente con amabilidad, cortesía y eficiencia al público en las operaciones de negociación y recepción de captaciones de pólizas a plazo para disponer de recursos económicos que permitan su colocación e inversiones;
- b) Realiza las aperturas, renovación, cancelaciones, captaciones de pólizas nuevas e ingresa al sistema computacional para tenerles registrados;
- c) Realiza el seguimiento del otorgamiento y recuperación del crédito concedido;
- d) Controla las cuentas de los clientes que tienen Inversiones a fin de garantizar su correcta aplicación de acuerdo de los objetivos de la Cooperativa;
- e) Realiza otras actividades encomendadas por su Jefe Inmediato.

Secretaria General

- a) Atiende al público en general y clientes en particular personalmente o por teléfono y concierta citas o toma nota del mensaje e informa al Gerente General y Subgerencia;
- b) Prepara documentos y escritos para asegurar la existencia de comunicación necesaria de acuerdo a los requerimientos específicos del Consejo de Administración, Gerencia General y Subgerencia;
- c) Revisa, registra, clasifica, resume, informa o pone a consideración la correspondencia recibida diariamente interna o externa para distribuirla en forma inmediata a quien corresponda empleados o instituciones externas;
- d) Organiza audiencias, citas y reuniones del Presidente del Consejo de Administración, Gerente General, Subgerencia con personal interno y/o externo;
- e) Prepara informes para presentar a los Consejos de Administración y Vigilancia;
- f) Realiza otras actividades encomendadas por su Jefe Inmediato.

Cajero/a

- a) Recibe el fondo de cambio del Jefe de Agencia, revisa su exactitud, registra en el sistema automatizado, prepara la computadora y demás materiales a emplear en la realización del trabajo;
- b) Recibe y revisa que los comprobantes de depósito, retiro y documentos de identificación sean correctos, tanto en la numeración, nombre, fecha, firmas y cantidades.

- c) Atiende al público que solicita los servicios de ingresos o egresos de dinero en la libretas de ahorro;
- d) Registra en el sistema automatizado, en el acto, las transacciones realizadas en la libreta de ahorros o documentos de respaldo respectivo;
- e) Controla permanentemente las disponibilidades de caja;
- f) Efectúa el balance diario de los ingresos y egresos; cuenta, ordena y clasifica el dinero y cheques según su valor;
- g) Elabora el cuadre diario de caja, cotejando el reporte u hoja de colecta emitido por el sistema y los respaldos que mantiene en comprobantes y papeletas de depósitos, retiro, pago,, valor en efectivo y entrega al Jefe de Agencia;
- h) Archiva los documentos, papeletas de depósitos, retiros, cancelaciones de créditos;
- i) Administra caja chica de la Agencia con ética, prudencia, elabora un informe de gastos de caja chica y realiza la reposición cada fin de mes con quien lleva la Contabilidad;
- j) Realiza otras actividades encomendadas por su Jefe Inmediato.

Mensajero

- a) Realiza tramites que se le encomienden, en diferentes entidades públicas y privadas;
- b) Realiza depósitos en bancos y pago de impuestos en instituciones que trabajan con la Cooperativa, etc.;
- c) Realiza la entrega y retiro de correspondencia en oficinas o instituciones que tiene vínculos de trabajo con la Cooperativa;
- d) Atiende en todo lo logístico al Consejo de Administración y Asamblea, en sus reuniones ordinarias y extraordinarias.

Conserje

- a) Limpia y conserva en buen estado la Cooperativa interna, externa y procura el mantenimiento adecuado de la Cooperativa;
- b) Abre y cierra las oficinas de acuerdo con el horario de trabajo establecido en la Cooperativa;
- c) Realiza el aseo general de las oficinas.

Chofer

- a) Conduce el vehículo para el transporte de Funcionarios y Ejecutivos de la Cooperativa a diferentes partes que le soliciten previa autorización;

- b) Realiza el chequeo, limpieza y mantenimiento diario del vehículo buscando que se encuentre en perfecto estado;
- c) Colabora en actividades de compra de insumos, materiales, como transporte de los mismos a diferentes partes que requiera la Cooperativa;
- d) Realiza las demás actividades que disponga su Jefe Inmediato.

Guardia de Seguridad

- a) Al iniciar el día, realiza una supervisión interna y externa de la Agencia de la Cooperativa verificando que no existan personas sospechosas;
- b) Custodia que no se presentan irregularidades en la Agencia de la Cooperativa y busca solucionar con urgencia;
- c) Controla la entrada y salida de los socios que ingresan a la Agencia de la Cooperativa y busca que no ingresen con armas;
- d) Atiende a los socios y verifica que no ingresen con maletas, en estado etílico y tampoco realicen llamadas telefónicas celulares dentro del área de cajas;
- e) Ubica a personas sospechosas o extrañas y solicita su identificación para proteger la seguridad de la Agencia de la Cooperativa;
- f) Cuida la integridad de las personas, vehículos y los bienes de la Agencia de la Cooperativa;
- g) Protege con su gestión a empleados y bienes de la Agencia de la Cooperativa evitando daños o robos en la Institución;
- h) Al concluir las actividades laborales de la Agencia de la Cooperativa revisan internamente y externamente para verificar que no se queden personas sospechosas;
- i) Organiza la atención en cajas, personas embarazadas, personas ancianas y personas con niños en brazos para ser atendidos inmediatamente;
- j) Realiza otras actividades encomendada por su Jefe Inmediato.

2.2 Proceso del Área de Recursos Humanos

El recurso humano actualmente constituye el elemento principal dentro de las organizaciones, ya que son el medio para alcanzar los objetivos institucionales; son las personas que con sus capacidades y habilidades contribuyen a lograr un desempeño eficiente y por ende el éxito en una organización.

La Gestión de Talento Humano, involucra los procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación, promoción del recurso humano de la institución y los

mecanismos e instrumentos de control de asistencia y permanencia del recurso humano que pertenece a los sistemas medulares, auxiliares y de apoyo de la organización. (Contraloría General del Estado, 2010)

2.2.1 Diseño, descripción y valoración de puestos (Clasificación Valoración)

Respecto al diseño de puesto el autor (Chiavenato, Idalberto, 2011) indica que: “es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requerimientos tecnológicos, organizacionales, sociales y personales de su ocupante” (pàg. 172).

La descripción de puestos se trata de la lista clara y detallada de las obligaciones y responsabilidades que conforman un puesto de trabajo, así como los factores que son necesarios para llevarlos a cabo con éxito. Además constituye una ayuda para mejorar el desempeño y la productividad del trabajo realizado.

Para (Dobronich, Veronica, 2012) la descripción representa 4 aspectos importantes, que son:

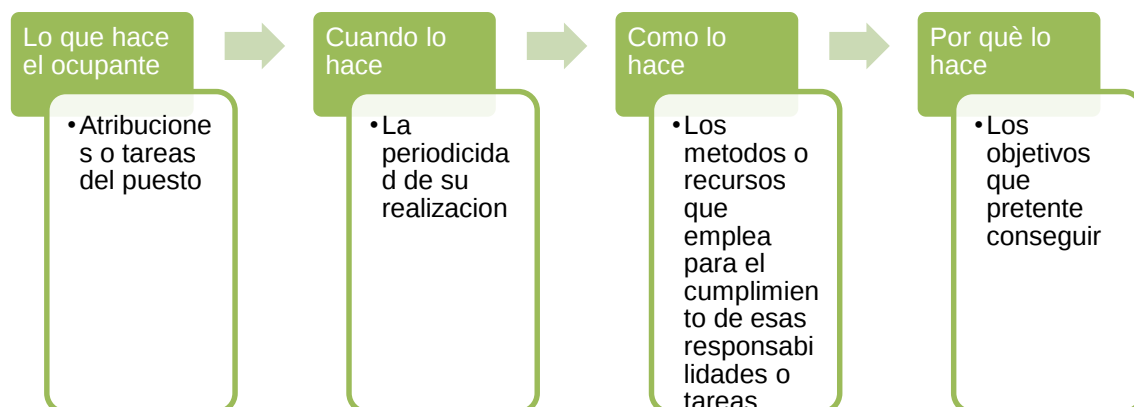


Figura 8: Descripción de puestos

Fuente: Búsqueda y Selección de Recursos Humanos

Elaborado por: La autora

En lo concerniente a la valoración de puesto Porret, Miquel (2010) expone que: la valoración de puestos de trabajo es aquel procedimiento que pretende determinar la posición relativa de un puesto con respecto a los demás de la organización, incluyendo una comparación formal y sistemática entre ellos, a fin de determinar el valor de cada uno con relación a los otros.

2.1.1 Reclutamiento y selección de personal (Proceso de admisión)

El Manual de Auditoría de Gestión de Talento Humano (2010) emitido por la Contraloría General del Estado expone que el reclutamiento de talento humano es:

El proceso mediante el cual la organización atrae candidatos del mercado de recursos humanos para abastecer su proceso selectivo. Funciona como un proceso de comunicación que tiene doble vía en el que la organización divulga y ofrece oportunidades en el mercado de recursos humanos.

Basados en este concepto se puede señalar que el reclutamiento de talento humano, surge en sí, de la necesidad de la organización de contratar un empleado capaz de desempeñar las funciones que el puesto vacante demande, ante esto, Grados indica que: “La función de recursos humanos recurre al proceso de selección y evaluación de las personas, estableciéndose las necesidades organizacionales junto con los requisitos que debe cumplir el postulante”. (Franklin, F, Enrique, B, & Krieger, M, 2011, p. 82)

En este proceso, se pueden tomar en cuenta dos tipos de fuentes reclutamiento, estos son:

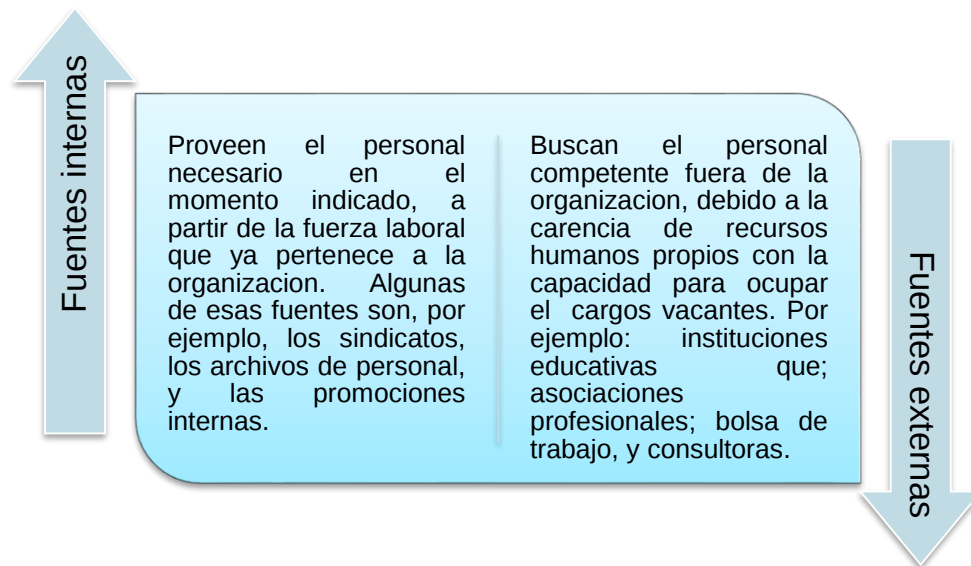


Figura 9: Tipos de Reclutamiento de Personal

Fuente: Comportamiento Organizacional

Elaborado por: La autora

El paso a seguir después del reclutamiento del personal, es la selección del candidato apto para ocupar el puesto, por lo que Alfredo Guth manifiesta lo siguiente:

“La selección de recursos humanos es el proceso mediante el cual las características y cualidades personales y laborales de un candidato de empleo se comparan con las de otros, a efecto de elegir de entre ellos al mejor para cubrir una plaza vacante en una organización”.(Flanklin, F et al., 2011)

Por lo tanto, la selección de personal juega un papel importante en el proceso de recursos humanos ya que provee a la organización de personas capaces de contribuir a lograr la mayor productividad y eficiencia en la organización.

En lo que respecta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, en su reglamento interno de trabajo, artículo 7 indica que: “cuando se produzca una vacante o nuevas necesidades de personal, La Cooperativa buscara la persona más idónea para llenar la vacante, conforme a los requisitos establecidos en el Manual de Funciones para el efecto.

A continuación se describe mediante un flujograma el proceso de selección, de acuerdo, al reglamento interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY.



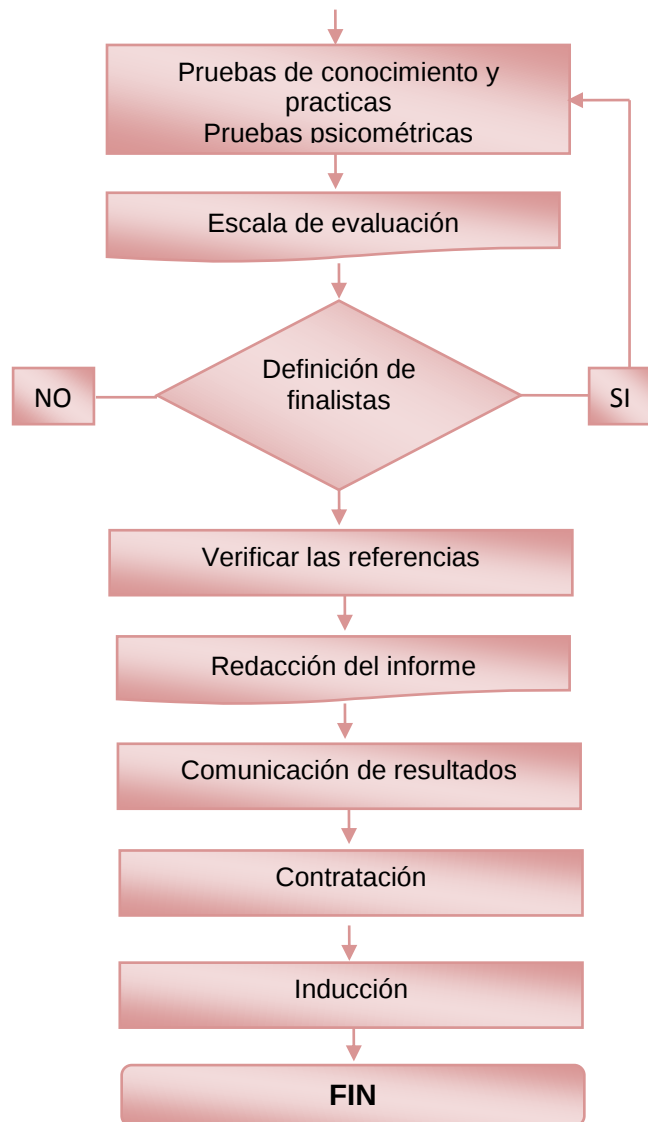


Figura 10: Flujograma de proceso de selección de personal

Fuente: Manual de proceso y procedimientos

Elaborado por: La autora

2.1.1 Evaluación de desempeño (evaluación)

La evaluación de desempeño se refiere al comportamiento que demuestra una persona que ocupa un cargo dentro de una determinada organización; es decir cuál es su proceder durante el desarrollo de sus funciones y en qué medida estos contribuyen a la consecución de los objetivos organizacionales.

Beneficios de la evaluación del desempeño

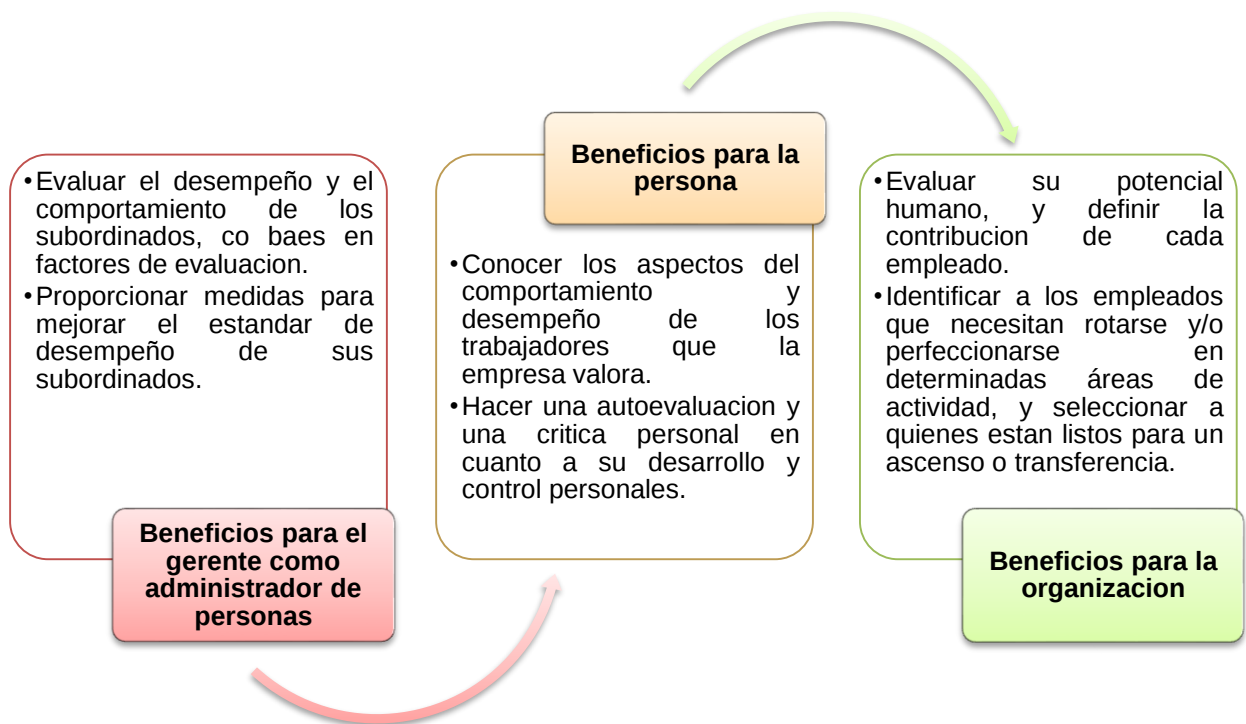


Figura 11: Beneficios de la Evaluación del Desempeño

Fuente: Administración de Recursos Humanos

Elaborado por: La autora

Es importante mencionar además que “Lo que se busca con esta evaluación es contribuir al desarrollo personal y profesional de los integrantes de la organización, mejorar los resultados organizacionales, y determinar cómo se puede aprovechar de la mejor manera posible los recursos humanos disponibles”. (Franklin, F et al., 2011)

Refiriéndonos al subcomponente de evaluación del desempeño cabe mencionar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, no ha desarrollado un proceso que le permita medir el desempeño de sus colaboradores por lo que se plantea el siguiente flujograma de procesos.

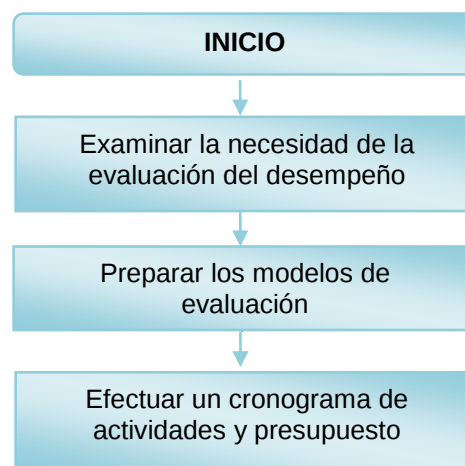




Figura 12: Flujograma de evaluación de desempeño

Fuente: Administración de Recursos Humanos

Elaborado por: La autora

Cabe señalar que pese a la inexistencia del debido proceso para la evaluación del desempeño, la Cooperativa cuenta en su manual de funciones y clasificación de puestos con una matriz enfocada a medir el desempeño de sus trabajadores, dicha matriz se detalla a continuación:

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRISTO REY MATRIZ DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO				
PUESTO:						
	FACTORES	RANGOS				
	PERSONALIDAD	1	2	3	4	5
1	Sociabilidad					
2	Rapidez para pensar y realizar el trabajo					
3	Constancia					
4	Capacidad de negociación					
5	Autosuficiencia en el trabajo					
6	Habilidad para tomar decisiones					
7	Adaptabilidad laboral					
8	Iniciativa laboral					
9	Estabilidad emocional					
10	Capacidad de mando					
	INTELIGENCIA					
1	Inteligencia general					
2	Memoria					
3	Capacidad de adaptación a diferentes situaciones					
4	Habilidad para planificar, organizar y ejecutar					
5	Razonamiento					
6	Fluidez verbal					
7	Claridad de expresión escrita					
	SENSORIALES					
1	Agudeza de visión					
2	Agudeza de oído					
3	Agudeza de tacto					
	HABILIDAD					
5	Precisión					
6	Coordinación de movimientos					
7	Destreza de pies, manos, brazos, etc.					
	CARACTERÍSTICAS FÍSICAS					
1	Fuerza de manos, brazos, piernas, etc.					
2	Trabajo rápido por periodos cortos y largos					
3	Trabajo bajo presión					
4	Trabajo en condiciones físicas desagradables					
OBSERVACIONES						
Firma del Evaluador		Firma del Evaluado				

Figura 13: Matriz de evaluación de desempeño

Fuente: Manual de funciones y clasificación de puestos COAC CRISTO REY

Elaborado por: La autora

2.3 Normativa que enmarca a la entidad con el tema relacionado

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY para el desarrollo de sus funciones y actividades tanto administrativas como financieras se rige por las siguientes disposiciones legales.

2.3.1 Normativa general

- Constitución Política del Ecuador: Es la norma suprema y la que prevalece sobre cualquiera otra del ordenamiento jurídico, en la cual se establece la autoridad, la forma de ejercicio de esa autoridad, los límites de los órganos públicos, definiendo los derechos y deberes fundamentales de los ciudadanos y garantizando la libertad política y civil del individuo.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria: Instrumentos técnico-jurídicos que favorecen la inclusión económica y social de los ecuatorianos, están dirigidas a todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario
- Código Civil: Grupo de normas legales que se ocupa de regular las relaciones civiles a través de las diferentes normas que propone en sus hojas, ya sea que se trate de personas físicas, jurídicas, privadas o públicas.
- Normativa Tributaria: Está compuesta por el Código Tributario, la Ley de Régimen Tributario Interno y la Ley de Equidad Tributaria.
- Código de Trabajo: Es el documento jurídico que regula los derechos y obligaciones del empleador y del empleado.
- Código Orgánico Monetario y Financiero: Este Código establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios.

2.3.2 Normativa interna

Constituida por la reglamentación interna, los manuales, instructivos, estatutos y otra documentación complementaria constituida para regular los distintos procesos de la organización.

- Estatutos de la Cooperativa: constituyen las reglamentaciones o conjunto de normas de carácter interno que regulan la vida de la Cooperativa.
- Reglamento Interno General: conjunto de normas que regulan el funcionamiento de la Cooperativa.
- Reglamento Interno de Trabajo: regula las relaciones Obrero-Patronales entre la Cooperativa y el personal de Trabajadores que prestan sus servicios en la misma en todas sus áreas, dependencias, departamentos, sistemas, oficinas, sucursales y agencias, sin consideración a la clase o modalidad de contrato que los vincule con la Cooperativa e independientemente de sus funciones o jerarquías.
- Manual de Clasificación de puestos y funciones: proporciona a la Administración de Personal, elementos de información para la clasificación, valoración de puestos, reclutamiento, selección de personal, remuneraciones, capacitación y evaluación del desempeño para que estos sean técnicos y eficaces permitiendo un alto nivel de bienestar organizacional, productividad y calidad.
- Manual de procedimientos: describe los procesos administrativos y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlo. Contiene además diagramas de flujo que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones.
- Reglamento de Seguridad y Salud: documento jurídico el cual establece reglas de prevención ante los riesgos identificados en la organización, previo a un diagnóstico o identificación de los riesgos laborales.

CAPITULO III

**AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGULACIONES DEL AREA DE
RECURSOS HUMANOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRISTO REY
CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2014**

3.1 Proceso de la auditoría de cumplimiento

FASES DE AUDITORIA	INSUMO	PRODUCTO
Planificación	• Contrato de prestación de servicios • Notificación de inicio de auditoría • Visita previa • Diseño de la evaluación de control interno y medición de riesgos • Elaboración de programas de trabajo	Memorándum de planificación preliminar Memorándum de planificación específica Programas de trabajo por subcomponente a la medida
Ejecución	• Aplicación de programas y cuestionario de control interno por subcomponente. • Medición de riesgos de control interno • Cuadro de cumplimiento por subcomponentes • Aplicación de técnicas de auditoría • Hoja de hallazgos • Elaboración de cédulas narrativas y analíticas derivadas de los subcomponentes examinados. • Obtención de evidencia suficiente y competente	Borrador del informe de auditoría de cumplimiento
Comunicación	• Discusión informe preliminar • Explicación de hallazgos a la autoridades pertinentes • Establecer conclusiones • Plantear recomendaciones	Informe final auditoría de cumplimiento
Seguimiento	• Diseño e implementación de recomendaciones propuestas. • Revisión del plan de recomendaciones.	Matriz de implementación de recomendaciones

3.1.1 Planificación de auditoría de cumplimiento

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CRISTO REY" AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		<table border="1"> <tr> <td align="center">AC.HM</td> </tr> <tr> <td align="center">1/1</td> </tr> </table>		AC.HM	1/1
AC.HM						
1/1						
HOJA DE MARCAS						
Marca		Significado				
√		Verificado				
©		Confirmado				
¥		Inspeccionado				
x		No cumple				
Ø		No reúne requisitos				
A		Analizado				
DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA			
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	10/10/2015			
Revisado por:	PEAC	Supervisor	10/10/2015			

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		AC.HI 1/1
HOJA DE ÍNDICES			
ÍNDICE		DENOMINACIÓN	
AC: AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO			
PLANIFICACIÓN			
AC.HI	Hoja de índices		
AC.HM	Hoja de marcas		
AC.MDT	Hoja de distribución de tiempo		
AC.CPS	Contrato de prestación de servicios		
AC.NIA	Notificación de inicio de auditoría		
AC.MPP	Memorándum de planificación preliminar		
AC.MPE	Memorándum de planificación específica		
AC.MLN	Marco legal y normativo		
AC.PT	Programas de trabajo		
EJECUCIÓN			
AC.ECI	Evaluación de control interno		
AC.MAR	Matriz de análisis de riesgos		
AC.CC	Cuadro de cumplimiento		
AC.HAC	Hallazgos de auditoría de cumplimiento		
AC.CNCI	Cedula narrativa de evaluación del sistema de control interno		
AC.CACD	Cedula analítica constatación documental		
AC.VEFC	Valoración de la evidencia y formación de conclusiones		
AC.CNRE	Cedula narrativa de resultados de la entrevista		
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS			
AC.IAC	Informe de auditoría de cumplimiento		
FASE DESEGUIMIENTO			
AC.PIR	Plan de implementación de recomendaciones		
DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	10/10/2015
Revisado por:	PEAC	Supervisor	10/10/2015

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014	AC.HDT 1/1	
HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO			
CARGO	NOMBRE	TIEMPO/PERIODO	
SUPERVISOR	Paquita Esperanza Alvarado Camacho, Mgtr.	100 días	
JEFE DE EQUIPO	Valeria Cecibel Abad Duche	100 días	
AUDITOR	Valeria Cecibel Abad Duche	100 días	
DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	10/10/2015
Revisado por:	PEAC	Supervisor	10/10/2015

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014	<table><tr><td>AC.CPS</td></tr><tr><td>1/2</td></tr></table>	AC.CPS	1/2
AC.CPS				
1/2				

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGULACIONES

En la ciudad de Loja a los 10 días del mes de octubre del año dos mil quince, la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, con número de RUC 1190082462001 que en adelante se lo denominara Contratante, representada por el Abg. Alcivar Espinosa Ordoñez y por otra parte la Sta. Valeria Cecibel Abad Duche estudiante de la Universidad Técnica Particular de Loja, que en adelante se le denominara Auditora, convienen en celebrar de forma voluntaria, el presente contrato de Prestación de Servicios Profesionales para realizar una Auditoria de Cumplimiento de Leyes y Regulaciones al Área de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, que se registrá por las siguientes clausulas:

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

El Auditor se compromete a cumplir la labor de la Auditoría de Cumplimiento de Leyes y Regulaciones al área de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, por el período comprendido desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2014; cuyo objetivo es verificar si la empresa cumple con las disposiciones legales que le son aplicables, en el desarrollo de las operaciones.

SEGUNDA: DURACIÓN

El presente contrato tendrá vigencia de 62 días, que comprende del 05 de octubre hasta el 29 de diciembre del 2015, a partir de esa fecha el auditor queda facultado a iniciar su trabajo previo a la notificación respectiva.

TERCERA: DESIGNACIONES

Para la ejecución de este contrato y asegurar el correcto cumplimiento de sus funciones, el auditor designara las personas que cumplirán las obligaciones del presente contrato, las cuales deben llenar los requisitos que para este tipo de funcionarios exige la ley, entre estas personas y el contratante no existirá ninguna relación de carácter laboral.

CUARTA: OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

Durante la vigencia de este contrato, el contratante se compromete:

- a) Entregar oportunamente toda la información que el Auditor requiera, así como también documentos y registros relacionados a los procesos a examinar, a fin de garantizar la eficiencia en el trabajo de auditoría.

QUINTA: OBLIGACIONES DEL AUDITOR

El auditor se obliga única y exclusivamente a realizar la Auditoría de Cumplimiento de Leyes y Regulaciones al área de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, por el período comprendido desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2014, de acuerdo a lo establecido en las normas legales vigentes del Ecuador.

SEXTA: LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Auditoría de Cumplimiento de Leyes y Regulaciones al área de recursos humanos durante el periodo 2014, se desarrollaran en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY.

SEPTIMA: DOMICILIO CONTRACTUAL

Para todo el efecto las partes acuerdan que sea el domicilio contractual la ciudad de Loja.

OCTAVA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO

En caso de incumplimiento por cualquiera de las dos partes, en primer instancia se buscará la solución en un centro de mediación y en caso de persistir se procederá con la terminación unilateral del contrato y se procederá conforme lo dispuesto por la ley.

NOVENA: OTRAS ACLARANTES

El presente trabajo se desarrollara previa la obtención del título de ingeniero en Contabilidad y Auditoría por parte de la estudiante, quien se desempeña en calidad de auditora y se reserva el derecho de discreción en toda la información que la Cooperativa le proporcione. Así mismo todos los egresos o desembolsos de dinero relacionado al trabajo serán asumidos por la propia autora del trabajo.

Loja, 10 de octubre del 2015

Abg. Alcivar Espinosa Ordoñez
GERENTE GENERAL

Srta. Valeria Abad Duche
AUDITOR DE CUMPLIMIENTO

CARTA DE ACEPTACIÓN

**CRISTO
REY**  **Coop. de Ahorro y Crédito**

GCCR-001375
Loja, 23 de junio de 2015

Mgtr. Mariuxi Pardo Cueva
**COORDINADORA DE LA TITULACIÓN DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
DE LA UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA**
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me es grato dirigirme a usted con el propósito de comunicarle que esta Entidad Crediticia prestará las facilidades para que la Srta. **VALERIA CECIBEL ABAD DUCHE**, estudiante de la Universidad Técnica Particular de Loja, desarrolle su tema de tesis denominado: **"AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGULACIONES AL AREA DE TALENTO HUMANO Y MARKETING DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRISTO REY, AÑO 2014"**, previo a la obtención del Título Profesional en la Carrera de Contabilidad y Auditoría.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle el testimonio de consideración distinguido.

Atentamente,


Abg. Alcir Espinosa
GERENTE GENERAL COAC "CRISTO REY"
Teléfono: 072540-470 EXT: 102
Correo Electrónico: cristorey1997@hotmail.es
c.c. Archivo


www.coaccristorey.fin.ec

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014	<table border="1"> <tr> <td align="center">AC.NIA</td> </tr> <tr> <td align="center">1/2</td> </tr> </table>	AC.NIA	1/2
AC.NIA				
1/2				
NOTIFICACIÓN DE INCIO DE AUDITORIA Of. 001-COACCR-2015 Loja, 20 de octubre del 2015 Abg. Alcivar Espinosa Ordoñez Presente. De mi consideración: En cumplimiento con el contrato suscrito el día 10 de octubre del presente año, con la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, notifico a ustedes que se da inicio a la Auditoria de Cumplimiento de Leyes y Regulaciones al Área de Recursos Humanos correspondiente al periodo desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, con el propósito de lograr una correcta ejecución de nuestro trabajo, solicitamos disponer al departamento de Recursos Humanos sobre la acción a ejecutarse en la entidad, con la finalidad de obtener la información precisa y oportuna para el desempeño de nuestra labor. Los objetivos que la presente auditoria persigue son: • Verificar si la empresa cumple con las disposiciones legales que le son aplicables, en el desarrollo de las operaciones. • Ejecutar el proceso de auditoría de cumplimiento al examinar las leyes y regulaciones de una entidad pública o privada. • Analizar el impacto de la aplicación o no aplicación de la normativa auditada. • Recopilar la información en un documento entregable. Tiempo de ejecución				

El tiempo estimado para la ejecución de la presente auditoria de cumplimiento es de 100 días laborables, que incluye la elaboración del borrador del informe y la conferencia final.

AC.NIA

2/2

Recursos humanos

Las personas que intervienen en la presente auditoria de cumplimiento son:

- Supervisor: Mgtr. Paquita Esperanza Camacho Alvarado
- Jefe de equipo: Valeria Cecibel Abad Duche

Atentamente.

Valeria Abad Duche
AUDITOR JEFE DE EQUIPO

3.1.1.1 Comprensión general de la organización

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY” AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014	<table border="1"><tr><td>AC.MPP</td></tr><tr><td>1/8</td></tr></table>	AC.MPP	1/8
AC.MPP				
1/8				
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
Consideraciones iniciales a. Antecedentes En la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, se realizó la primera auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones, considerando que anteriormente no se ha ejecutado ninguna tipo de auditoría bajo el enfoque de cumplimiento. b. Motivo de la auditoría La auditoría de cumplimiento se realiza con la finalidad de verificar si los procesos del área de recursos humanos efectuados por la entidad están siendo realizadas de acuerdo a las leyes, normas, políticas y procedimientos por las cuales están siendo reguladas. Así mismo se cumplió en base al contrato de servicios elaborado con fecha 10 de octubre del 2015 y finalmente para cumplir con uno de los requisitos que la Universidad Técnica Particular de Loja dispone en su normativa interna previo al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. c. Objetivos de la auditoría de cumplimiento General: • Realizar un examen de Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones a la Gestión de Talento Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY correspondiente al período 2014. Específicos: • Verificar si la empresa cumple con las disposiciones legales que le son aplicables, en el desarrollo de las operaciones. • Ejecutar el proceso de auditoría de cumplimiento al examinar las leyes y regulaciones de una entidad pública o privada.				

- Analizar el impacto de la aplicación o no aplicación de la normativa auditada.
- Recopilar la información en un documento entregable.

AC.MPP

2/8

d. Alcance de la auditoría

La auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, cubrirá el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

e. Conocimiento de la entidad y su normativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, tiene como actividad económica la prestación de servicios cooperativos y financieros a sus asociados de la ciudad, cantón y provincia de Loja.

Razón social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRISTO REY

Representante legal: Abg. Alcivar Espinosa Ordoñez

Tipo de contribuyente: Sociedad

RUC: 1190082462001

Dirección: Barrio Motupe, vía a Turupamba

Teléfono:

f. Misión, visión y valores institucionales

Misión

Apoyar el desarrollo socio económico y la generación de empleo en la Región Sur del Ecuador, mediante la prestación de servicios financieros caracterizados por su oportunidad, calidad de servicio, eficiencia, costos justos, sostenibilidad y alcance nacional a través de su integración en las redes de cooperativas y/o bancarias.

Visión

Ser una institución de reconocida solvencia y prestigio en la región Sur del Ecuador con una participación no menor al 5% de las captaciones a nivel provincial, con cobertura ampliada a 4 cantones de la Provincia de Loja e integrada a nivel nacional por medio de las redes de cooperativas.

Valores

Puntualidad

Confianza

Honestidad

Equidad

Trabajo en equipo

AC.MPP

3/8

g. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Captaciones – Participación en el mercado
2. Calidad de cartera
3. Fuentes de fondeo para crecimiento
4. Satisfacción del cliente
5. Desarrollo de productos
6. Fortalecimiento de gestión y procesos internos
7. Satisfacción del cliente interno

h. Estructura organizacional

Nivel Directivo

- Asamblea General
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia
- Comisión de Crédito
- Comisión de Educación
- Comisión de Asuntos Sociales
- Presidente

Nivel Gerencial

- Gerente general
- Secretaria General

Nivel control Interno

- Auditor Interno

**Nivel Administrativo
Financiero**

- Subgerente
- Jefe Recursos Humanos y Marketing
- Contador General
- Jefe de Crédito y Cobranzas
- Jefe de Sistemas
- Jefe de Agencia
- Jefe de Operaciones
- Asesor Jurídico

Nivel de Apoyo Administrativo

- Asistente de Contabilidad
- Asesor de Crédito y Cobranzas
- Asesor de Servicio al Cliente e Inversiones
- Cajero

**Nivel Operativo/ Servicios
Generales**

- Mensajero/Conserje/Chofer
- Guardia de Seguridad

i. Principales actividades**AC.MPP**

4/8

Los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito son:

- ⇒ Cuenta de Ahorro
- ⇒ Depósito a Plazo Fijo
- ⇒ Ahorro Navideño

CRÉDITO:

- ⇒ De Consumo
- ⇒ Micro Créditos

j. N° total de trabajadores y empleados

Actualmente se encuentran laborando en la Cooperativa un total de 45 personas, distribuidas de la siguiente manera:

Nivel Directivo	20
Nivel Gerencial	2
Nivel control Interno	1
Nivel Administrativo Financiero	8
Nivel de Apoyo Administrativo	12
Nivel Operativo/ Servicios Generales	2

k. Matriz FODA**Fortalezas**

Gestión en productos-mercado

- La diversidad de productos de ahorro y captaciones con que cuenta la cooperativa.
- La tasa de interés de los DPF y a los ahorro que está en niveles atractivos
- Las condiciones de otorgamiento de los créditos, que se consideran más favorables para los socios en relación a otras entidades.

Gestión financiera y productividad

- Los niveles de crecimiento que se han alcanzado en captaciones y crédito.
- El nivel de solvencia patrimonial que dispone la cooperativa.

Gestión Organizacional

- La capacidad y actualidad del equipo informático que dispone la cooperativa.

- La capacidad interna en la gestión de la información de la cooperativa.

AC.MPP

5/8

Gestión de recursos humanos

- El sistema de remuneración del personal que se considera se encuentra dentro de los parámetros del mercado.
- La estructura administrativa que se considera tiene un tamaño adecuado lo cual contribuye en los niveles de eficiencia alcanzados.

Oportunidades

- La potencial creación de un nuevo marco regulatorio para el sector, con la expectativa que el mismo sea un instrumento de promoción y fomento del sector cooperativo.
- La evolución de los niveles de empleo en especial en la zona de influencia de la cooperativa.
- La capacidad de ahorro del grupo meta.

Debilidades

Gestión en productos-mercado

- La ausencia de planes y mecanismos estructurados para la promoción institucional y de sus productos.
- La tasa de interés de los créditos principalmente en el hecho de no contar con un proceso técnico para su determinación, que respalde la sostenibilidad institucional.

Gestión financiera y productividad

- Los bajos niveles de rentabilidad alcanzados, los cuales pueden verse más afectados de aplicarse cobertura de provisiones para cubrir la cartera en riesgo.
- La ausencia de una política más prudente para la constitución de provisiones para créditos incobrables.

Gestión Organizacional

- La ausencia de un enfoque y mecanismos de control interno estructurados que minimicen los riesgos asociados por ejemplo con lavado de dinero.
- La ausencia de manuales y procesos que describan las metodologías crediticias.

Gestión de recursos humanos

- La falta de conocimiento de los planes institucionales en los diferentes niveles operativos y principalmente la ausencia de tales planes.
- La ausencia de esquemas de incentivos al personal basados en evaluación de desempeño por cumplimiento de metas claramente definidas.

Amenazas

AC.MPP

6/8

- La presencia de prestamistas y captadores informales que generan en especial por sus altas tasas una distorsión en los mercados, sobreendeudamiento a nivel de los prestatarios especulación a nivel de los ahorristas que afecta al crecimiento de las captaciones de la cooperativa.
- El potencial incremento de nuevos competidores en particular evidenciado en el incremento en la presencia de cooperativas de ahorro y crédito.
- La situación macroeconómica general, con su influencia en la estabilidad y desarrollo del sector financiero.

I. Consideraciones Jurídicas

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY es una institución jurídica de derecho privado e interés social, actualmente sus actividades económico-financieras están sujetas a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario; y su Reglamento; así como a su Reglamento Interno de Trabajo.

Además la Cooperativa está regida por el siguiente marco normativo legal:

Normativa general:

- ✓ Constitución Política del Ecuador
- ✓ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Código Civil
- ✓ Normativa Tributaria
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Código Orgánico Monetario y Financiero
- ✓ Ley de Seguridad Social

Normativa específica:

- ✓ Estatutos de la Cooperativa
- ✓ Reglamento Interno General
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo
- ✓ Manual de Clasificación de puestos y funciones
- ✓ Manual de Procedimientos

m. Funcionarios principales

NOMBRES	CARGO
Abg. Alcivar Espinoza	Gerente General
Ing. Greta Salinas	Jefe de Recursos Humanos
Lcda. Jenny Armijos	Secretaria

n. Marco legal y normativo

El presente cuadro resume cada uno de los subcomponentes a examinar, de acuerdo a los reglamentos internos que dispone la Cooperativa, para el correcto funcionamiento del recurso humano.

Materia controlada	Información acerca de la materia controlada	Criterios
Diseño, descripción y valoración de puestos	Diseño de tareas y puesto de trabajo Perfil profesional	Manual de funciones y clasificación de puestos de la Cooperativa
Reclutamiento y selección de personal	Concurso Contratos de trabajo Plan de capacitación al personal	Reglamento interno de trabajo Política interna de trabajo Código de trabajo Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur (UCACSUR)
Evaluación de desempeño	Cumplimiento de funciones laborales	Manual de funciones y clasificación de puestos

o. Matriz de evaluación preliminar del riesgo de auditoría

AC.MPP

8/8

Componente	Riesgos y su fundamento	Enfoque Preliminar de la Auditoría	Estructura para el plan detallado
TALENTO HUMANO			
Diseño, descripción y valoración de puestos	Riesgo Inherente: Moderado Riesgo de Control: Manual de funciones y clasificación de puestos desactualizado		Verifique en la Cooperativa la aplicación de normas y reglamentos tanto internos como externos.
Reclutamiento y selección de personal	Riesgo Inherente: Alto Riesgo de Control: Incumplimiento del reglamento interno de trabajo para el proceso de reclutamiento y selección del personal	Pruebas de cumplimiento	Compruebe el cumplimiento de la normativa interna para la selección del personal
Evaluación de desempeño	Riesgo Inherente: Alto Riesgo de Control: No se realizaron evaluaciones del desempeño, por falta de normas y políticas internas		Verifique si la Cooperativa realiza evaluaciones de desempeño de forma periódica.

Srta. Valeria Abad
JEFE DE EQUIPO

Mgrt. Paquita Alvarado
SUPERVISOR

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014	<table><tr><td>AC.MPE</td></tr><tr><td>1/2</td></tr></table>	AC.MPE	1/2
AC.MPE				
1/2				
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÒN ESPECÌFICA				
1. Referencia de la planificación preliminar Como se explica en el memorándum de planificación preliminar el examen de auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al área de recursos humanos, se realizará por primera vez en la Cooperativa de acuerdo al contrato suscrito el 10 de octubre del 2015, expedido por el gerente general de la Cooperativa. 2. Objetivos específicos del componente Cada uno de los subcomponentes a evaluar, presenta los objetivos en los respectivos programas de auditoría. 3. Resultados de la Evaluación de Control Interno La evaluación de Control Interno por subcomponente presenta las siguientes deficiencias, las mismas que serán puestas a conocimiento de los directivos de la Cooperativa: Diseño, descripción y valoración de puestos ▪ No se utilizan factores como: competencia, complejidad y responsabilidad para la valoración de puestos. ▪ Cuenta con un manual de funciones y clasificación de puestos desactualizado. Reclutamiento y selección del personal ▪ Incumplimiento del reglamento interno de trabajo para el reclutamiento y selección del personal, razón por la cual, no se difundieron oportunamente los avisos para el reclutamiento del persona, ni se diseñaron y aplicaron pruebas de conocimiento y aptitudes para la selección del personal. ▪ La entidad no determinó a los responsables del proceso de reclutamiento y selección del personal.				

Evaluación del desempeño

AC.MPE

2/2

- No existen políticas, normas, procedimientos de carácter técnico y operativo que permita medir y mejorar el desempeño, por lo cual no se realizó en el año examinado ninguna evaluación al personal de la Cooperativa.
- La entidad no cuenta con un cronograma y plan de evaluación aprobado por la máxima autoridad.

4. Calificación y Evaluación del riesgo de auditoria

Estos procedimientos constan en la evaluación de riesgos donde se determinó el nivel de confianza y nivel de riesgo de auditoría.

5. Programas de auditoria

Elaborado y presentado por el jefe de equipo.

6. Recurso humano y distribución de tiempo

Supervisor: Mgtr. Paquita Esperanza Camacho Alvarado 100 días

Jefe de equipo: Valeria Cecibel Abad Duche 100 días

7. Producto a obtener

Efectuada la auditoría de cumplimiento al área de recursos humanos de la Cooperativa, el valor agregado a entregar será el informe de auditoría de cumplimiento y el plan de recomendaciones.

Srta. Valeria Abad
JEFE DE EQUIPO

Mgtr. Paquita Alvarado
SUPERVISOR

3.2 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

 CRISTO REY Coop. de Ahorro y Crédito <i>Creciendo juntos</i>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY" AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO SUBCOMPONENTE: DISEÑO, DESCRIPCIÓN Y VALORACIÓN DE PUESTOS Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014			<table border="1"> <tr> <td align="center">AC.PT</td> </tr> <tr> <td align="center">1/1</td> </tr> </table>	AC.PT	1/1
AC.PT						
1/1						
OBJETIVOS 1. Evaluar el sistema de Control Interno 2. Medir el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, aplicables al subcomponente a examinar. 3. Establecer las recomendaciones a fin de tomar acciones correctivas.						
PROGRAMA DE TRABAJO						
No.	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELABORADO POR	FECHA		
PROCEDIMIENTOS GENERALES						
1	Aplique el cuestionario de control interno a la responsable de recursos humanos en base a las leyes y reglamentos que rige la institución.	AC.ECI	V.C.A.D	22/10/2015		
2	Determine el nivel de confianza y el riesgo de auditoria	AC.MR	V.C.A.D	2210/2015		
3	Elabore el cuadro de cumplimiento	AC.CC	V.C.A.D	22/10/2015		
4	Redacte la hoja de hallazgos pertinente	AC.HAC	V.C.A.D	22/10/2015		
PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS						
1	Solicite y confirme la existencia de reglamentos para el diseño, descripción y valoración de puestos.	EAC.1.1	V.C.A.D	22/10/2015		
2	Verifique en la institución la aplicación de normas y reglamentos internos.	AC.CACD	V.C.A.D	2210/2015		
3	Entreviste a la responsable de recursos humanos.	AC.RE	V.C.A.D	22/10/2015		
4	Elabore cédulas narrativas que reflejen los puntos débiles detectados en la evaluación de control interno.	AC.CNCI	V.C.A.D	22/10/2015		
DESCRIPCION		NOMBRES	CARGO	FECHA		
Elaborado por:		VCAD	Jefe de Equipo	20/10/2015		
Revisado por:		PEAC	Supervisor	20/10/2015		

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					<table border="1"> <tr> <td align="center">AC.ECI</td> </tr> <tr> <td align="center">1/2</td> </tr> </table>	AC.ECI	1/2
AC.ECI								
1/2								
Enfoque: Cumplimiento Componente: Talento Humano Subcomponente: Diseño, descripción y valoración de puestos FUNCIONARIO: Jefa de Recursos Humanos FECHA: 30-10-2015 HORA DE INICIO: 15:00 PROCEDIMIENTO: Entrevista HORA DE FINALIZACION: 15:15								
No .	Preguntas	Respuesta		Calificación		Ref. P/T	Observaciones	
		SI	NO	PT	CT			
1	¿La empresa se encuentra legalmente constituida?	x		10	10			
2	¿El presupuesto aprobado para el pago de nómina, mantiene coherencia con los puestos aprobados?	x		10	10			
3	¿La entidad cuenta con políticas, normas y procedimientos para analizar, describir, valorar, clasificar y definir la estructura de puestos?	x		10	10			
4	¿El manual de funciones y clasificación de puestos se encuentra actualizado?		x	10	0		No se encuentra actualizado.	
5	¿Mantiene coherencia la descripción, valoración y clasificación de puestos con la funcionalidad de la estructura organizacional?	x		10	10			
6	¿La entidad cuenta con la definición de productos y servicios; unidades organizacionales y puestos específicos?	x		10	10			

7	¿Los puestos de trabajo establecidos en la entidad reflejan los roles, atribuciones y responsabilidades?	x		10	10		<table><tr><td>AC.ECI</td></tr><tr><td>2/2</td></tr></table>	AC.ECI	2/2
AC.ECI									
2/2									
8	¿Para la valoración de puestos la entidad utilizó factores como: competencia, complejidad y responsabilidad?		x	10	0		Para la fijación de sueldos del personal, toman como base el salario básico unificado emitido por el Ministerio de Trabajo.		
CALIFICACION TOTAL(CT)				80					
CALIFICACION OBTENIDA (CO)					60				
DESCRIPCION		NOMBRES		CARGO		FECHA			
Elaborado por:		VCAD		Jefe de Equipo		30/10/2015			
Revisado por:		PEAC		Supervisor		30/10/2015			

 CRISTO REY Coop. de Ahorro y Crédito <i>Creciendo juntos</i>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY” AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014	<table border="1"> <tr> <td align="center">AC.MR</td> </tr> <tr> <td align="center">1/2</td> </tr> </table>	AC.MR	1/2										
AC.MR														
1/2														
MEDICION DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO														
• NIVEL DE CONFIANZA $NC = \frac{CT}{PT} * 100$ $NC = \frac{60}{80} * 100$ $NC = 75 \%$	• NIVEL DE RIESGO $NR = 100\% - NC$ $NR = 100\% - 75\%$ $NR = 25\%$													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>RANGO</th> <th>CONFIANZA</th> <th>RIESGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5% - 50%</td> <td>Baja</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>51% - 75%</td> <td>Moderada</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>76% - 100%</td> <td>Alta</td> <td>Bajo</td> </tr> </tbody> </table>			RANGO	CONFIANZA	RIESGO	5% - 50%	Baja	Alto	51% - 75%	Moderada	Moderado	76% - 100%	Alta	Bajo
RANGO	CONFIANZA	RIESGO												
5% - 50%	Baja	Alto												
51% - 75%	Moderada	Moderado												
76% - 100%	Alta	Bajo												
INTERPRETACIÓN Aplicada la evaluación al Sistema de Control Interno al subcomponente de diseño, descripción y valoración de puestos de la cooperativa, se determinó que el nivel de confianza es de 75% calificándose como MODERADO y por diferencia el nivel de riesgo es del 25% equivalente a MODERADO, este resultado preliminar indica que se requiere la aplicación de pruebas de cumplimiento. Analizado														
DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA											
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	30/10/2015											
Revisado por:	PEAC	Supervisor	30/10/2015											

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY” AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014	<table border="1"> <tr> <td align="center">AC.MR</td> </tr> <tr> <td align="center">2/2</td> </tr> </table>	AC.MR	2/2
AC.MR				
2/2				
MEDICION DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO				
RIESGO INHERENTE El riesgo inherente total en las actividades desarrolladas por el área de recursos humanos de la cooperativa es del 5%, esta afirmación ha sido efectuada en base al análisis realizado en la planificación. RIESGO DE CONTROL Una vez aplicado el cuestionario de control interno para evaluar el cumplimiento de la normativa al talento humano, de las mismas se ha determinado que del 100, el 12,5% representa el nivel de riesgo de control, esta aseveración está basada en la evaluación de la gestión institucional, respecto al componente de recursos humanos. RIESGO DE DETECCION Tomando como referencia los riesgos anteriormente establecidos, se puede aseverar que el riesgo de detección respecto al trabajo de auditoría ejecutado, es del 5%. RIESGO DE AUDITORÍA $RA = (RI * NR * RD)$ $RA = (0,05 * 0,125 * 0,05) * 100$ $RA = 0,03125\%$ INTERPRETACIÓN Tomando el riesgo inherente, de control y de detección, la posibilidad que se produzca riesgo de auditoría es del 0,03125%, por tal motivo se debe aplicar pruebas de cumplimiento.				
DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA	
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	30/10/2015	
Revisado por:	PEAC	Supervisor	30/10/2015	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014	AC.CNCI 1/1	
COMPONENTE: Talento Humano SUBCOMPONENTE: Diseño, descripción y valoración de puestos NARRATIVA DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
Manual de funciones y clasificación de puestos desactualizado La evaluación de control interno realizada en el área de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, dio como resultado que el manual de funciones y clasificación de puestos no ha sido actualizado por el jefe de recursos humanos de acuerdo a la leyes vigentes, manteniéndose en el periodo evaluado la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Económico Popular y Solidario y su reglamento, emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidario que es el principal ente regulador de control y de apoyo del Sistema Financiero Cooperativo Ecuatoriano. CONCLUSIÓN El manual de funciones y clasificación de puestos de la Cooperativa no ha sido actualizado oportunamente por la responsable del área de recursos humanos, de acuerdo a la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Económico Popular y Solidario y su reglamento. RECOMENDACIÓN A la jefa de recursos humanos Examinar el manual de funciones y clasificación de puestos, a fin de realizar los ajustes pertinentes, que reflejen la realidad de la Cooperativa y evitar futuros inconvenientes con el ente regulador que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.			
DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	02/11/2015
Revisado por:	PEAC	Supervisor	02/11/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
SUBCOMPONENTE: DISEÑO, DESCRIPCIÓN Y VALORACIÓN DE PUESTOS
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

AC.CC
1/1

CUADRO DE CUMPLIMIENTO

Documento analizado	Legislación relacionada	Cumple	Estatuto	Cumple	Norma interna	Cumple
Manual de funciones y clasificación de puestos	No se encuentra actualizado				Manual de funciones y clasificación de puestos Actualización <i>“Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, este Manual requiere de revisiones periódicas para su actualización, ya que el propósito a corto plazo es normar el trabajo en la Cooperativa.</i> <i>Cuando se requiera implementar un proceso nuevo, actualizarlo o hay que ajustarse a una nueva normativa de tendrá que contratar al Consultor que lo elabore, quien conoce el método y tecnología”.</i>	No cumple
Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria	El manual de funciones no está actualizado bajo las disposiciones de las SEPS.					
DESCRIPCION		NOMBRES		CARGO		FECHA
Elaborado por:		VCAD		Jefe de Equipo		10/11/2015
Revisado por:		PEAC		Supervisor		10/11/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
SUBCOMPONENTE: DISEÑO, DESCRIPCIÓN Y VALORACIÓN DE PUESTOS
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

AC.HAC
1/1

HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

CM	DETALLE	REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
1	Manual de funciones y clasificación de puestos desactualizado		La Cooperativa no ha actualizado su manual de funciones y clasificación de puestos, desde su aprobación en el año 2010.	El manual de funciones y clasificación de puestos, sobre la actualización, indica que: <i>“Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, este Manual requiere de revisiones periódicas para su actualización, ya que el propósito a corto plazo es normar el trabajo en la Cooperativa.</i> <i>Cuando se requiera implementar un proceso nuevo, actualizarlo o hay que ajustarse a una nueva normativa se tendrá que contratar al Consultor que lo elabore, quien conoce el método y tecnología”.</i>	El responsable del área de recursos humanos ha inobservado las instrucciones contenidas en el Manual de funciones y clasificación de puestos, donde expresa en qué casos es conveniente su actualización.	El manual de funciones y clasificación de puestos no está acorde a los preceptos legales, que le son aplicables, por lo que debe ser ajustado de acuerdo a la normativa vigente de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
DESCRIPCIÓN		NOMBRES		CARGO	FECHA	
Elaborado por:		VCAD		Jefe de Equipo	10/11/2015	
Revisado por:		PEAC		Supervisor	10/11/2015	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014			<table border="1"> <tr> <td align="center">AC.CACD</td> </tr> <tr> <td align="center">1/2</td> </tr> </table>	AC.CACD	1/2
AC.CACD						
1/2						
CEDULA ANALÍTICA CONSTATACION DOCUMENTAL						
Documentación interna	Evidencia	Cumplimiento		Técnicas de auditoria		
		SI	NO			
Manual de funciones y clasificación de puestos	AC.EE1.1		x	Observación Verificación		
Se verificó mediante la constatación documental que el manual de funciones y clasificación de puestos de la Cooperativa, desde su aprobación en el año 2010 no ha sido actualizado. Dicho manual se elaboró con el objetivo de contar con una base para la clasificación, valoración de puestos, reclutamiento, selección, remuneraciones, capacitación y evaluación del desempeño. ✓ Verificado						
DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA			
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	12/11/2015			
Revisado por:	PEAC	Supervisor	12/11/2015			

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		<table border="1"> <tr> <td align="center">AC.CACD</td> </tr> <tr> <td align="center">2/2</td> </tr> </table>		AC.CACD	2/2
AC.CACD						
2/2						
CEDULA ANALÍTICA CONSTATACIÓN DOCUMENTAL						
Documentación interna	Evidencia	Cumplimiento		Técnicas de auditoria		
		SI	NO			
Manual de procedimientos	AC.EE1.4	x		Observación Verificación		
Al efectuar la constatación documental al Manual de Procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, se verificó que el mismo fue aprobado por la Asamblea General en el año 2010, el cual, tiene como finalidad describir los procesos administrativos y exponer en secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimientos, y la manera de realizarlo; además que permite a la organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la COAC CRISTO REY y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente. El cumplimiento del Manual de procedimientos de la Cooperativa es obligatorio para todo el personal, de lo contrario se procederá tal como lo establece el Código de Trabajo respecto a las Sanciones. ✓ Verificado						
DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA			
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	12/11/2015			
Revisado por:	PEAC	Supervisor	12/11/2015			

3.3 Valoración de la evidencia y formación de conclusiones

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY” AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		<table><tr><td>AC.VEFC</td></tr><tr><td>1/1</td></tr></table>	AC.VEFC	1/1
AC.VEFC						
1/1						
VALORACIÓN DE LA EVIDENCIA Y FORMACIÓN DE CONCLUSIONES						
Desviación del cumplimiento			Consideraciones relativas a la materialidad y la formación de conclusiones			
1	Durante el año examinado no se cumplió con la actualización oportuna del Manual de Funciones y Clasificación de puestos, de acuerdo a la Normativa de las SEPS.		El incumplimiento es significativo, ya que al no encontrarse actualizado el Manual de funciones y clasificación provoca que no esté acorde a los preceptos legales que le son aplicables, y por ende no se ajuste a la realidad de la Cooperativa.			
DESCRIPCION		NOMBRES	CARGO	FECHA		
Elaborado por:		VCAD	Jefe de Equipo	15/11/2015		
Revisado por:		PEAC	Supervisor	15/11/2015		

EVIDENCIA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY"

EAC.1.1

1/4

MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY"
Manual de Clasificación de Puestos y Funciones
Serie 20- RH-2010

4

IV. PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

Con el objeto de facilitar el conocimiento de las diferentes clases de puestos que se aplican en cada uno de los procesos de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CRISTO REY", pone al alcance de los niveles de decisión, operativos y más interesados, el presente **MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES**.

Esta es una herramienta técnica de indispensable aplicación para el desarrollo de la Administración de Personal, que posibilite el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Presta apoyo técnico a los procesos de solución de posibles problemas en las áreas de la organización, operación y administración de los Recursos Humanos de la Cooperativa, con el propósito de asegurar niveles de eficiencia, que facilite la implementación de sistemas integrales en los procesos ya mencionados.

Proporciona a la Administración de Personal, elementos de información para la clasificación, valoración de puestos, reclutamiento, selección de personal, remuneraciones, capacitación y evaluación del desempeño para que estos sean técnicos y eficaces permitiendo un alto nivel de bienestar organizacional, productividad y calidad.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY"

EAC.1.1

2/4

MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY"
Manual de Clasificación de Puestos y Funciones
Serie 20- RH-2010

6

Índice Alfabético

Contiene el listado de puestos en estricto orden alfabético, de manera que se pueda localizar fácilmente la descripción de uno de ellos, cada título está precedido del correspondiente número.

Especificación de Clase

Las especificaciones de clase, es la descripción de las tareas, deberes y responsabilidades que de manera general y típica se cumplen en el puesto, y se ordena de acuerdo a su jerarquía.

Estructura

- El código del puesto
- Título del puesto.
- Misión del puesto.
- Relaciones interpersonales
- Las tareas típicas
- Requisitos mínimos.
- Las características de clase.
- Perfil profesiográfico.

El Código

Compuesto por una o más letras y dos dígitos, constituye un elemento ordenador, que permite identificar en que servicio, grupo ocupacional o serie se encuentra ubicado el puesto.

Actualización

Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, este Manual requiere de revisiones periódicas para su actualización, ya que el propósito a corto plazo es normar el trabajo en la COAC.

Cuando se quiera implementar un proceso nuevo, actualizarlo o hay que ajustarse a una nueva normativa se tendrá que contratar al Consultor que lo elabore, quien conoce el método y tecnología. (Cambiar en Volumen 1, 2, 3, etc.)

X



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”

EAC.1.1

3/4

MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
Manual de Clasificación de Puestos y Funciones
Serie 20- RH-2010

24

Ley de Cooperativas y su Reglamento.	CÓDIGO G2GG
2. GERENTE GENERAL	
Ⓢ Misión del Puesto Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar que todas las actividades Administrativas y Financieras de la Cooperativa se realicen eficientemente, buscando un uso adecuado de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, a demás representa legal, judicial y extrajudicial a la institución, cumple y hace cumplir las políticas, las leyes, reglamentos y estatutos de la Cooperativa.	
RELACIONES INTERPERSONALES	
→ Con todo el personal de la Cooperativa para fines de trabajo → Con el Consejo de Administración. → Con el Consejo de Vigilancia → Con Auditoría Externa → Con la Asamblea General → Con los Comités de la Cooperativa → Con Instituciones Privadas, Públicas y Público en General.	
TAREAS TÍPICAS	
a) Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa; b) Organizar la administración de la empresa y responsabilizarse de ella; c) Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos; d) Rendir la caución correspondiente; e) Presentar un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los Consejos de Administración y de Vigilancia; f) Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la cooperativa; g) Nombrar, aceptar renuncias y cancelar a los empleados cuya asignación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa; h) Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad; i) Firmar los cheques, junto con el Presidente; y, j) Las demás atribuciones, deberes previstos en la Ley General de Cooperativas, Reglamentos y en el Estatuto de la Cooperativa;	

} 0

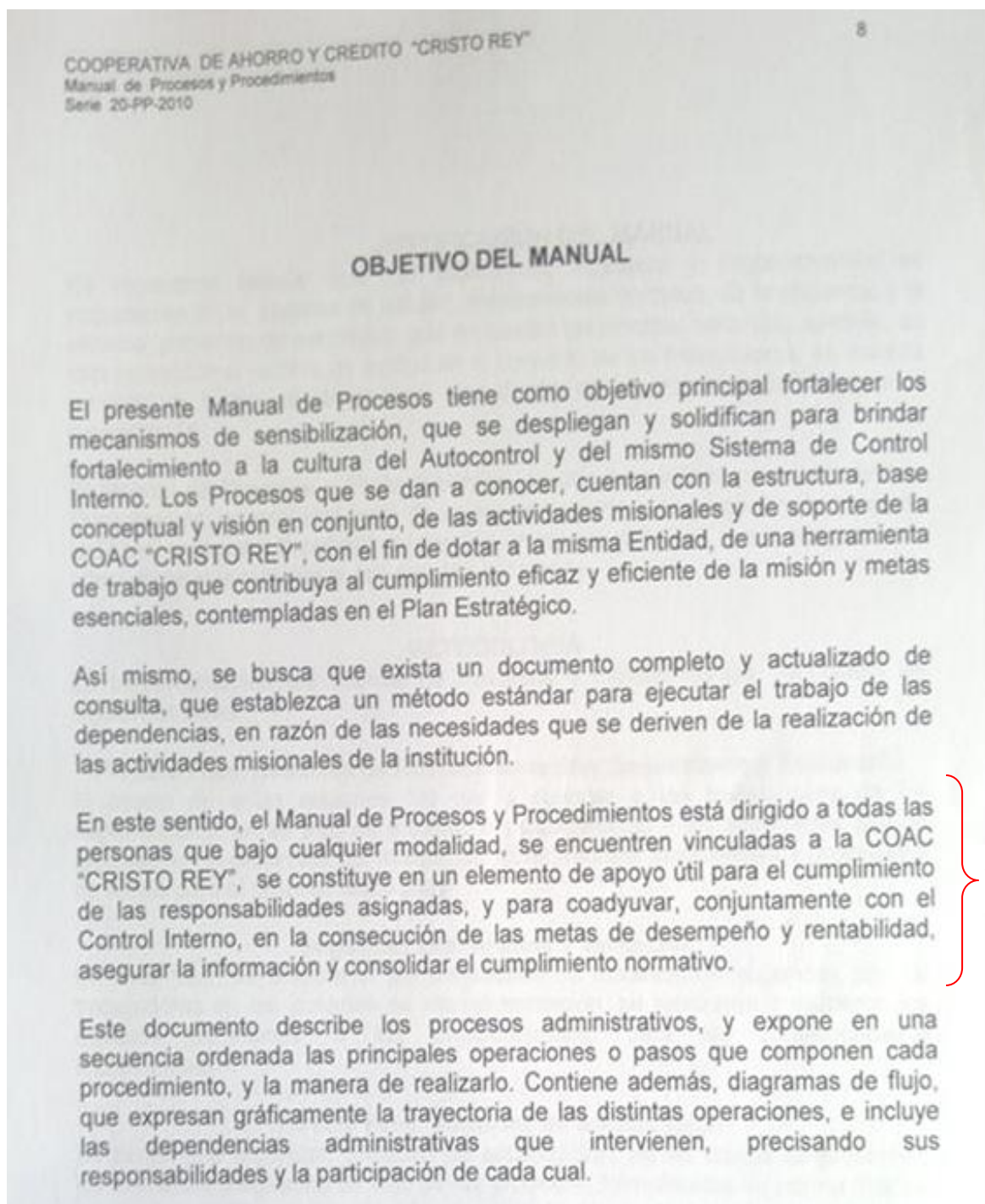


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY"

EAC.1.1

4/4

MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS



 CRISTO REY Coop. de Ahorro y Crédito <i>Creciendo juntos</i>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY” AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO SUBCOMPONENTE: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014			<table border="1"> <tr> <td align="center">AC.PT</td> </tr> <tr> <td align="center">1/1</td> </tr> </table>	AC.PT	1/1
AC.PT						
1/1						
OBJETIVOS 1. Evaluar el sistema de Control Interno 2. Medir el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, aplicables al subcomponente a examinar. 3. Establecer las recomendaciones a fin de mejorar						
PROGRAMA DE AUDITORÍA						
No.	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELABORADO POR	FECHA		
PROCEDIMIENTOS GENERALES						
1	Evalué el sistema de control interno en base a las leyes y reglamentos que rige la institución.	AC.ECI	V.C.A.D	22/10/2015		
2	Determine el nivel de confianza y el riesgo de auditoria	AC.MR	V.C.A.D	22/10/2015		
3	Elabore el cuadro de cumplimiento	AC.CC	V.C.A.D	22/10/2015		
4	Redacte la hoja de hallazgos pertinente	AC.HAC	V.C.A.D	22/10/2015		
PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS						
1	Solicite documentación relevante, respecto al proceso de reclutamiento y selección del personal	EAC.1.2	V.C.A.D	22/10/2015		
2	Verifique de la normativa interna para la selección del personal	AC.CACD	V.C.A.D	22/10/2015		
3	Elabore cédulas narrativas de las deficiencias encontradas en la evaluación de control interno.	AC.CNCI	V.C.A.D	22/10/2015		
DESCRIPCION		NOMBRES	CARGO	FECHA		
Elaborado por:		VCAD	Jefe de Equipo	20/10/2015		
Revisado por:		PEAC	Supervisor	20/10/2015		

 CRISTO REY Coop. de Ahorro y Crédito <i>Creciendo juntos</i>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CRISTO REY" AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					<table border="1"> <tr> <td align="center">AC.ECI</td> </tr> <tr> <td align="center">1/2</td> </tr> </table>	AC.ECI	1/2
AC.ECI								
1/2								
Enfoque: Cumplimiento Componente: Talento Humano Subcomponente: Reclutamiento y selección del personal FUNCIONARIO: Jefa de Recursos Humanos FECHA: 30-11-2015 HORA DE INICIO: 15:16 PROCEDIMIENTO: Entrevista HORA DE FINALIZACION: 15:30								
No .	Preguntas	Respuesta		Calificación		Ref. P/T	Observaciones	
		SI	NO	PT	CT			
1	¿Existe algún reglamento o políticas aprobadas para el reclutamiento y selección de personal?	x		10	10		En el reglamento interno de trabajo	
2	¿Existe un porcentaje de contratos ocasionales aprobados por la entidad?		x	10	0		No aplica	
3	¿La entidad cuenta con la descripción y perfiles de los puestos de la institución?	x		10	10			
4	¿Los avisos para el reclutamiento del personal fueron difundidos oportunamente por la entidad para procurar una mayor participación de personas?		x	10	0		No se realizó el proceso de selección	
5	¿El responsable de RRHH diseño y aplicó pruebas de conocimientos y aptitudes para la selección del personal?		x	10	0		No se realizó el proceso de selección	
6	¿Para el reclutamiento y selección de personal la entidad empleo algún tipo de sistema informático como medio de validación y seguimiento del		x	10	0		No se realizó el proceso de selección	

	proceso?								
7	¿La entidad determinó a los responsables del proceso de reclutamiento y selección de personal?		x	10	0		<table><tr><td>AC.ECI</td></tr><tr><td>2/2</td></tr></table>	AC.ECI	2/2
AC.ECI									
2/2									
8	¿La entidad cuenta con el manual de puesto para la elaboración de las bases del concurso para el reclutamiento del personal?	x		10	10				
CALIFICACION TOTAL(CT)				80					
CALIFICACION OBTENIDA (CO)					20				
DESCRIPCION		NOMBRES		CARGO		FECHA			
Elaborado por:		VCAD		Jefe de Equipo		30/10/2015			
Revisado por:		PEAC		Supervisor		30/10/2015			

 CRISTO REY Coop. de Ahorro y Crédito <i>Creciendo juntos</i>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY” AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014	<table border="1"> <tr> <td align="center">AC.MR</td> </tr> <tr> <td align="center">1/2</td> </tr> </table>	AC.MR	1/2																						
AC.MR																										
1/2																										
MEDICION DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO																										
• NIVEL DE CONFIANZA $NC = \frac{CT}{PT} * 100$ $NC = \frac{20}{80} * 100$ $NC = 25 \%$	• NIVEL DE RIESGO $NR = 100\% - NC$ $NR = 100\% - 75\%$ $NR = 75\%$																									
<table border="1" data-bbox="502 974 1136 1196"> <thead> <tr> <th>RANGO</th> <th>CONFIANZA</th> <th>RIESGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5% - 50%</td> <td>Baja</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>51% - 75%</td> <td>Moderada</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>76% - 100%</td> <td>Alta</td> <td>Bajo</td> </tr> </tbody> </table> INTERPRETACIÓN Aplicada la evaluación al Sistema de Control Interno al subcomponente de reclutamiento y selección del personal, se determinó que el nivel de confianza es de 25% calificándose como BAJA y por diferencia el nivel de riesgo es del 75% equivalente a ALTO, este resultado indica que se requieren pruebas de cumplimiento y de control interno, aspectos que se producen principalmente por el incumplimiento de su reglamento interno de trabajo. Analizado <table border="1" data-bbox="215 1854 1428 2020"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCION</th> <th>NOMBRES</th> <th>CARGO</th> <th>FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elaborado por:</td> <td>VCAD</td> <td>Jefe de Equipo</td> <td>30/10/2015</td> </tr> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>PEAC</td> <td>Supervisor</td> <td>30/10/2015</td> </tr> </tbody> </table>			RANGO	CONFIANZA	RIESGO	5% - 50%	Baja	Alto	51% - 75%	Moderada	Moderado	76% - 100%	Alta	Bajo	DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA	Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	30/10/2015	Revisado por:	PEAC	Supervisor	30/10/2015
RANGO	CONFIANZA	RIESGO																								
5% - 50%	Baja	Alto																								
51% - 75%	Moderada	Moderado																								
76% - 100%	Alta	Bajo																								
DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA																							
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	30/10/2015																							
Revisado por:	PEAC	Supervisor	30/10/2015																							

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014	AC.MR 2/2															
MEDICIÓN DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO																	
• RIESGO INHERENTE El riesgo inherente total en las actividades desarrolladas por el área de recursos humanos de la cooperativa es del 10%, esta afirmación ha sido efectuada en base al análisis realizado en la planificación. • RIESGO DE CONTROL Una vez aplicado el cuestionario de control interno para evaluar el cumplimiento de la normativa al talento humano, de las mismas se ha determinado que del 100%, el 75% representa el nivel de riesgo de control, esta aseveración está basada en la evaluación de la gestión institucional, respecto al componente de recursos humanos. • RIESGO DE DETECCION Tomando como referencia los riesgos anteriormente establecidos, se puede aseverar que el riesgo de detección respecto al trabajo de auditoría ejecutado, es del 5%. • RIESGO DE AUDITORÍA $RA = (RI * NR * RD)$$RA = (0,10 * 0,75 * 0,05) * 100$$RA = 0,375\%$ <tr><td colspan="3"> INTERPRETACIÓN Tomando el riesgo inherente, de control y de detección, la posibilidad que se produzca riesgo de auditoría es del 0,375%, por tal motivo se debe aplicar pruebas de cumplimiento. </td></tr> <tr><td>DESCRIPCION</td><td>NOMBRES</td><td>CARGO</td><td>FECHA</td></tr> <tr><td>Elaborado por:</td><td>VCAD</td><td>Jefe de Equipo</td><td>30/10/2015</td></tr> <tr><td>Revisado por:</td><td>PEAC</td><td>Supervisor</td><td>30/10/2015</td></tr>			INTERPRETACIÓN Tomando el riesgo inherente, de control y de detección, la posibilidad que se produzca riesgo de auditoría es del 0,375%, por tal motivo se debe aplicar pruebas de cumplimiento.			DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA	Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	30/10/2015	Revisado por:	PEAC	Supervisor	30/10/2015
INTERPRETACIÓN Tomando el riesgo inherente, de control y de detección, la posibilidad que se produzca riesgo de auditoría es del 0,375%, por tal motivo se debe aplicar pruebas de cumplimiento.																	
DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA														
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	30/10/2015														
Revisado por:	PEAC	Supervisor	30/10/2015														



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CRISTO REY”
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

AC.CNCI

1/1

COMPONENTE: Talento Humano

SUBCOMPONENTE: Reclutamiento y selección del personal

NARRATIVA DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Incumplimiento del reglamento interno de trabajo sobre el reclutamiento y selección del personal

Aplicado el cuestionario de control interno a la responsable del departamento de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, se pudo verificar algunas falencias respecto al proceso de reclutamiento y selección del personal, estas son:

En el año sujeto a examen no se realizó ningún proceso de reclutamiento y selección del personal, por tal motivo el área de recursos humanos no difundió los avisos por ningún medio, así mismo no diseño y aplico ninguna tipo de pruebas que le permitieran elegir al candidato idóneo para ocupar el cargo. Este hecho se originó por falta de disposición del gerente general a que se cumpliera con el reglamento interno, ocasionando que no se pueda elegir al candidato más apto para desempeñar las funciones que el cargo requiere.

CONCLUSIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, no cumplió con su reglamento interno de trabajo, para el reclutamiento y selección del personal.

RECOMENDACIÓN

Al gerente general

Disponer a la jefa de recursos humanos el cumplimiento del reglamento interno de trabajo emitido por la Cooperativa, con el fin de asegurar un adecuado y transparente proceso de reclutamiento y selección del personal.

DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	02/11/2015
Revisado por:	PEAC	Supervisor	02/11/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY"
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
SUBCOMPONENTE: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

AC.CC

1/1

CUADRO DE CUMPLIMIENTO

Documento analizado	Legislación relacionada	Cumple	Estatuto	Cumple	Norma interna	Cumple
Reglamento interno de trabajo	No cumple				Reglamento interno de trabajo	No cumple
Manual de procedimientos interno sobre el reclutamiento y selección del personal	No cumple				<i>Art. 7. Cuando se produzca una vacante o nuevas necesidades de personal, la Cooperativa buscará la persona más idónea para llenar la vacante, conforme a los requisitos establecidos en el Manual de Funciones para el efecto y se llenarán por concurso interno y de no existir quien ocupe dichas vacantes se llamara a concurso externo.</i>	
DESCRIPCION	NOMBRES		CARGO		FECHA	
Elaborado por:	VCAD		Jefe de Equipo		10/11/2015	
Revisado por:	PEAC		Supervisor		10/11/2015	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
SUBCOMPONENTE: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

AC.HAC

1/1

HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

CM	DETALLE	REF. PT	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
1	Incumplimiento del proceso para el reclutamiento y selección del personal		La Cooperativa no está cumpliendo con el debido proceso para el reclutamiento y selección del personal expuesto en sus normas internas. Este proceso deja entrever que se cumple que se cumplen por criterio personal del representante legal de la Cooperativa.	Reglamento interno de trabajo Art. 7. manifiesta: <i>“Cuando se produzca una vacante o nuevas necesidades de personal, la Cooperativa buscará la persona más idónea para llenar la vacante, conforme a los requisitos establecidos en el Manual de Funciones para el efecto y se llenarán por concurso interno y de no existir quien ocupe dichas vacantes se llamara a concurso externo”.</i>	El gerente general de la Cooperativa no ha dispuesto el cumplimiento de la normativa interna que regula el correcto funcionamiento del proceso de reclutamiento y selección del personal.	Elegir al candidato que no es apto para ocupar el puesto, lo que puede ocasionar una baja productividad en sus funciones. Además que no garantiza transparencia en los procesos de reclutamiento y selección del personal.
DESCRIPCION		NOMBRES		CARGO	FECHA	
Elaborado por:		VCAD		Jefe de Equipo	10/11/2015	
Revisado por:		PEAC		Supervisor	10/11/2015	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014			<table border="1"> <tr> <td>AC.CACD</td> </tr> <tr> <td>1/2</td> </tr> </table>	AC.CACD	1/2
AC.CACD						
1/2						
CEDULA ANALÍTICA CONSTATAÇÃO DOCUMENTAL						
Documentación interna	Evidencia	Cumplimiento		Técnicas de auditoria		
		SI	NO			
Reglamento interno de trabajo		x		Observación Verificación		
Al realizar la constatación documental al reglamento interno de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, se verificó que éste fue aprobado en enero del año 2011, cumpliendo con todas las disposiciones legales contenidas en el Código de Trabajo y demás normas jurídicas aplicables, las que prevalecerán en todo caso, así como lo convenido en el Contrato Colectivo, si lo hubiere. Este reglamento constituye una herramienta fundamental para la Cooperativa ya que permite establecer un adecuado sistema de administración del potencial humano, con el fin de alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización de su personal y establecer las normas que regulen las relaciones laborales entre la Cooperativa y el personal que presta sus servicios en ella. ✓Verificado						
DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA			
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	12/11/2015			
Revisado por:	PEAC	Supervisor	12/11/2015			

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY" AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		<table border="1"> <tr> <td>AC.CACD</td> </tr> <tr> <td>2/2</td> </tr> </table>		AC.CACD	2/2
AC.CACD						
2/2						
CEDULA ANALÍTICA CONSTATACION DOCUMENTAL						
Documentación interna	Evidencia	Cumplimiento		Técnicas de auditoria		
		SI	NO			
Contratos y acuerdos celebrados por la empresa		x		Observación Verificación		
Respecto a los contratos celebrados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, se verificó que estos se han efectuado conforme a los lineamientos establecidos en el código de trabajo. ✓ Verificado						
DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA			
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	12/11/2015			
Revisado por:	PEAC	Supervisor	12/11/2015			

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		AC.VEFC 1/1	
VALORACIÓN DE LA EVIDENCIA Y FORMACIÓN DE CONCLUSIONES					
Desviación del cumplimiento			Consideraciones relativas a la materialidad y la formación de conclusiones		
2	Durante el año sujeto a examen se incumplió con el reglamento interno de trabajo que normaliza proceso para el reclutamiento y selección del personal		El incumplimiento puede resultar significativo debido a aspectos cualitativos como asegurar la transparencia en el proceso de reclutamiento y selección del personal. El incumplimiento si bien es cierto no tiene incidencia material, sin embargo puede la institución se arriesga a seleccionar candidatos que no estén aptos y capacitados para ocupar el puesto de trabajo.		
DESCRIPCION		NOMBRES	CARGO	FECHA	
Elaborado por:		VCAD	Jefe de Equipo	15/11/2015	
Revisado por:		PEAC	Supervisor	15/11/2015	

EVIDENCIA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY"

EAC.1.2

1/4

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Defatura de Talento Humano y Marketing.

 GOBIERNO NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

 Ministerio de Relaciones Laborales

DIRECCION REGIONAL DE TRABAJO DEL AUSTRO
Av. Ordóñez Lazo y Gueyacán
Edificio "Astudillo & Hijos"
Tele-fax : (07) 283 5208

DIRECCION REGIONAL DE TRABAJO DEL AUSTRO

CONSIDERANDO:

Que, el Proyecto de Reglamento Interno de Trabajo de, **"COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRISTO REY"** fue presentado para aprobación, por su representante legal y el Dr. José Curimilma, abogado patrocinador.

Que, el proyecto propuesto no contraviene disposición constitucional alguna; y

En uso de la facultad establecida en el Art. 64 del Código de Trabajo

ACUERDA:

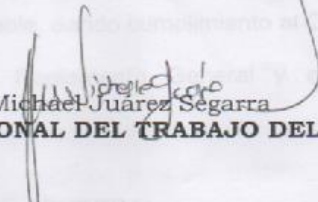
Art. 1.- Con el número **168-DRTA-2011** aprobar el Reglamento Interno de Trabajo de, **"COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRISTO REY"** cuya actividad económica es, intermediación monetaria.

Art. 2.- Quedan incorporadas al Reglamento Interno de Trabajo de la referida cooperativa, con domicilio en el Cantón Loja, provincia de Loja, todas las disposiciones legales contenidas en el Código de Trabajo y demás normas jurídicas aplicables, las que prevalecerán en todo caso, así como lo convenido en el Contrato Colectivo, si lo hubiere.

Art. 3.- El presente Acuerdo junto con el Reglamento Interno deberán ser exhibidos permanentemente en lugares visibles de sus instalaciones a fin de que sean observados por todos los trabajadores.

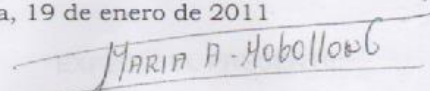
Art. 4.- Regístrese en la Dirección Regional de Trabajo de Cuenca.

COMUNIQUESE.- Cuenca, 19 de enero de 2011


Dra. Michael Juárez Segarra
DIRECTORA REGIONAL DEL TRABAJO DEL AUSTRO



Lo Certifico.- Cuenca, 19 de enero de 2011


Dra. María Augusta Mogollón
SECRETARIA REGIONAL DE TRABAJO DEL AUSTRO (E)



✓

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

también, los de obra cierta y aquellos que hagan referencia a labores de tipo técnico o profesional.

La Cooperativa podrá celebrar contratos a plazo fijo, por tiempo indefinido, ocasionales, eventuales, por obra o cualquier otro determinado por la ley, en la medida que considere necesario y estipulando las condiciones particulares en cada caso.

Art. 7.- Cuando se produzca vacantes o nuevas necesidades de personal, la Cooperativa buscará la persona más idónea para llenar la vacante, conforme a los requisitos establecidos en el Manual de Funciones para el efecto y se llenarán por concurso interno y de no existir quién ocupe dichas vacantes se llamará a concurso externo.

Los mecanismos, procesos y procedimientos para dicha selección serán bajo el diseño y formato de la Cooperativa según su conveniencia y funcionalidad.

CAPITULO III

DE LA ADMISIÓN

Art. 8.- La etapa previa a la contratación de un trabajador juega un importante papel dentro de la selección del personal. La Cooperativa puede requerir del aspirante lo siguiente:

- Original y copia de Cédula de ciudadanía



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CRISTO REY"
Manual de Procesos y Procedimientos
Serie 20-PP-2010

118

Importancia de la selección

- Evita la rotación constante de personal.
 - Disminuye costos en la organización
 - Permite la correcta adecuación del hombre al cargo.
 - El personal es más estable en su puesto de trabajo.
-
- Se puede predecir el grado de rendimiento futuro en la organización
 - Existe mayor compromiso y aporte a la institución.

PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección consiste en una serie de etapas específicas que se utiliza para decidir que solicitantes deben ser contratados, este proceso se inicia en el momento en que existe una vacante y termina cuando se produce la decisión de contratar al personal y se le realice la inducción.

Fases en el proceso de selección

La ejecución correcta de las diferentes etapas en el proceso de selección representa el mejor elemento de predicción para un buen desempeño futuro en el cargo.

1	Convocar al personal preseleccionado
2	Requisitos de selección.
3	Analizar y evaluar los requisitos de selección
3	Analizar y evaluar el examen médico
4	Análisis y evaluación de la hoja de vida.
5	Ficha de selección
6	Entrevista de selección (Incidentes Críticos) Behavioural Event Interview"
7	Pruebas de conocimiento y practicas (Habilidades y Destrezas) Evaluación Situational Assessment Center Method (ACM) - Role playing.
8	Pruebas psicométricas
9	Escala de evaluación
10	Definición de finalistas
11	Verificas las referencias.
12	Redacción del informe de selección.
13	Comunicación a los aceptados
14	Comunicación a los no aceptados.
15	Contratación.
16	Inducción.

X

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY”
Manual de Procesos y Procedimientos
Serie 20-PP-2010

123

MANUAL DE PROCESOS

Nombre del proceso:	PROCESO GENERAL	GESTION DE RECURSOS HUMANOS O TALENTO HUMANO
---------------------	-----------------	--

Paso inicial: Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo

RESUMEN

	Actividad	Símbolo	Cantidad	Tiempo	Distancia
Paso final: Supervisa a las Jefaturas que cumplan con el plan de trabajo presentado	Operación	○			
	Traslado	⇒			
	Inspección	□			
	Demora	D			
FECHA DEL PROCESO	Archivo	▽			
01-01-2010					

No.	DESCRIPCION	ACTIVIDAD					RESPONSABLE
1	Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su Departamento y presenta a Gerencia General, para su aprobación, seguimiento y evaluación	○	⇒	□	D	▽	Jefe de Recursos Humanos. Gerencia General
2	Planifica organiza las actividades de la organización en lo que se refiere a la administración y manejo de Recursos Humanos con sus subsistemas.	○	⇒	□	D	▽	Jefe de Recursos Humanos.
3	Dirige y controla que se cumplan objetivos, métodos, políticas, reglamentos, Manuales y procedimientos para mejorar la eficiencia de los empleados, además motiva al personal	○	⇒	□	D	▽	Jefe de Recursos Humanos.
4	Recluta, selecciona, evalúa, contrata y realiza la inducción al personal nuevo de las diferentes áreas de trabajo de la Cooperativa. Aplica tests Psicológicos para la selección.	○	⇒	□	D	▽	Jefe de Recursos Humanos.
5	Administra eficientemente el Recurso Humano para lograr, integración, satisfacción y productividad de los empleados.	○	⇒	□	D	▽	Jefe de Recursos Humanos.

X

 CRISTO REY Coop. de Ahorro y Crédito <i>Creciendo juntos</i>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO SUBCOMPONENTE: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		<table border="1"> <tr> <td align="center">AC.PT</td> </tr> <tr> <td align="center">1/1</td> </tr> </table>		AC.PT	1/1
AC.PT						
1/1						
OBJETIVOS 1. Evaluar el sistema de Control Interno 2. Medir el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, aplicables al subcomponente a examinar. 3. Establecer las recomendaciones a fin de mejorar						
PROGRAMA DE AUDITORIA						
No.	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	ELABORADO POR	FECHA		
PROCEDIMIENTOS GENERALES						
1	Evalúe el sistema de control interno en base a las leyes y reglamentos que rige la institución.	AC.ECI	V.C.A.D	22/10/2015		
2	Determine el nivel de confianza y el riesgo de auditoria	AC.MR	V.C.A.D	22/10/2015		
3	Elabore el cuadro de cumplimiento	AC.CC	V.C.A.D	22/10/2015		
4	Redacte la hoja de hallazgos pertinente	AC.HAC	V.C.A.D	22/10/2015		
PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS						
1	Verifique si la institución realiza evaluaciones de desempeño periódicamente.	AC.CNCI	V.C.A.D	22/10/2015		
2	Solicite el plan anual de capacitaciones y comprobar su cumplimiento.	EAC.1.3	V.C.A.D	22/10/2015		
3	Elabore cédulas narrativas que expresen las debilidades encontradas en la evaluación de control interno.	AC.CNCI	V.C.A.D	22/10/2015		
DESCRIPCION		NOMBRES	CARGO	FECHA		
Elaborado por:		VCAD	Jefe de Equipo	20/11/2015		
Revisado por:		PEAC	Supervisor	20/11/2015		

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CRISTO REY" AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014 EVALUACION DE CONTROL INTERNO					<table border="1"> <tr> <td align="center">AC.ECI</td> </tr> <tr> <td align="center">1/2</td> </tr> </table>	AC.ECI	1/2
AC.ECI								
1/2								
Enfoque: Cumplimiento Componente: Talento Humano Subcomponente: Evaluación del desempeño FUNCIONARIO: Jefe de Recursos Humanos FECHA: 30-11-2015 HORA DE INICIO: 15:16 PROCEDIMIENTO: Entrevista HORA DE FINALIZACION: 15:30								
No .	Preguntas	Respuesta		Calificación		Ref. P/T	Observaciones	
		SI	NO	PT	CT			
1	¿Existe en la institución políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permita a la entidad medir y mejorar el desempeño?		x	10	0		No existen normas internas para la evaluación del desempeño Una de las funciones de la jefa de RRHH es la evaluación del desempeño al personal.	
2	¿La entidad cuenta con el cronograma y plan de evaluación del desempeño aprobado por la máxima autoridad?		x	10	0		No elaboro un cronograma y plan de evaluación de desempeño	
3	¿La entidad conformó el comité de reclamos de evaluación del desempeño?		x	10	0		No se realizaron evaluaciones de desempeño	
4	¿La entidad comunico a todo el personal que labora en su institución acerca de la evaluación del desempeño?		x	10	0		No se realizaron evaluaciones de desempeño	
5	¿Existe reportes que reflejen los resultados obtenidos por el		x	10	0		No se realizaron evaluaciones de desempeño	

	personal sujeto a evaluación del desempeño y puestos en conocimiento de la máxima autoridad?						<table><tr><td>AC.ECI</td></tr><tr><td>2/2</td></tr></table>	AC.ECI	2/2
AC.ECI									
2/2									
6	¿Existe el plan de desarrollo de competencias para el personal como respuesta a las necesidades detectadas durante el proceso de evaluación del desempeño?		x	10	0				
7	¿El departamento de recursos humanos de la entidad ha definido la metodología para identificar los indicadores de evaluación del desempeño?	x		10	10				
8	¿La entidad cuenta con un plan anual de capacitación, nacional e internacional aprobado por la autoridad competente?	x		10	10		Se acogen al plan anual de capacitación de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito (UCACUR)		
CALIFICACION TOTAL(CT)				80					
CALIFICACION OBTENIDA (CO)					20				
DESCRIPCION		NOMBRES		CARGO		FECHA			
Elaborado por:		VCAD		Jefe de Equipo		30/11/2015			
Revisado por:		PEAC		Supervisor		30/11/2015			

 CRISTO REY Coop. de Ahorro y Crédito <i>Creciendo juntos</i>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014	<table border="1"> <tr> <td>AC.MR</td> </tr> <tr> <td>1/2</td> </tr> </table>	AC.MR	1/2										
AC.MR														
1/2														
MEDICIÓN DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO														
NIVEL DE CONFIANZA $NC = \frac{CT}{PT} * 100$ $NC = \frac{20}{80} * 100$ $NC = 25 \%$	NIVEL DE RIESGO $NR = 100\% - NC$ $NR = 100\% - 75\%$ $NR = 75\%$													
<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th>RANGO</th> <th>CONFIANZA</th> <th>RIESGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5% - 50%</td> <td>Baja</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>51% - 75%</td> <td>Moderada</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>76% - 100%</td> <td>Alta</td> <td>Bajo</td> </tr> </tbody> </table>			RANGO	CONFIANZA	RIESGO	5% - 50%	Baja	Alto	51% - 75%	Moderada	Moderado	76% - 100%	Alta	Bajo
RANGO	CONFIANZA	RIESGO												
5% - 50%	Baja	Alto												
51% - 75%	Moderada	Moderado												
76% - 100%	Alta	Bajo												
INTERPRETACIÓN Aplicada la evaluación al Sistema de Control Interno al subcomponente de evaluación del desempeño, se determinó que el nivel de confianza es de 25% calificándose como BAJA y por diferencia el nivel de riesgo es del 75% equivalente a ALTO, este resultado nos indica que se deben aplicar pruebas de cumplimiento y control interno. Esto se debe especialmente por la falta de evaluación del desempeño al personal de la Cooperativa. Analizado														
DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA											
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	30-11-2015											
Revisado por:	PEAC	Supervisor	30/11/2015											

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CRISTO REY" AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014	AC.MR 2/2	
MEDICIÓN DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO			
RIESGO INHERENTE El riesgo inherente total en las actividades desarrolladas por el área de recursos humanos de la cooperativa es del 10%, esta afirmación ha sido efectuada en base al análisis realizado en la planificación. RIESGO DE CONTROL Una vez aplicado el cuestionario de control interno para evaluar el cumplimiento de la normativa al talento humano, de las mismas se ha determinado que del 100%, el 75% representa el nivel de riesgo de control, esta aseveración está basada en la evaluación de la gestión institucional, respecto al componente de recursos humanos. RIESGO DE DETECCION Tomando como referencia los riesgos anteriormente establecidos, se puede aseverar que el riesgo de detección respecto al trabajo de auditoría ejecutado, es del 5%. RIESGO DE AUDITORÍA $RA = (RI * NR * RD)$ $RA = (0,10 * 0,75 * 0,05) * 100$ $RA = 0,375\%$ INTERPRETACIÓN Tomando el riesgo inherente, de control y de detección, la posibilidad que se produzca riesgo de auditoría es del 0,375%, por tal motivo se debe aplicar pruebas de cumplimiento.			
DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	30-11-2015
Revisado por:	PEAC	Supervisor	30/11/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CRISTO REY”
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

AC.CNCI

1/1

COMPONENTE: Talento Humano

SUBCOMPONENTE: Evaluación del desempeño

NARRATIVA DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

No se realizaron evaluaciones de desempeño

La evaluación de control interno efectuado a la cooperativa, dio como resultados que la responsable de recursos humanos no realizó evaluaciones de desempeño al personal, que le permita medir el rendimiento laboral de los trabajadores, incumpliendo con una de sus funciones descritas en el Manual de funciones y clasificación de puestos que indica que se deben *“realizar evaluaciones del desempeño, mensuales, trimestrales, semestrales o anuales a los empleados de la Cooperativa”*; este hecho se produjo por la falta de normas y reglamentos carácter técnico y operativo que le permitan medir el grado de rendimiento de cada uno de los trabajadores, y porque los manuales no se encuentran ajustados a la normativa de las SEPS.

CONCLUSIÓN

En el año 2014, no se realizó ningún tipo de evaluación de desempeño a los trabajadores de la cooperativa, debido a la carencia de un manual, reglamentos o políticas y por la falta de actualización de los manuales internos.

RECOMENDACIONES

Al gerente

Disponer a la responsable de recursos humanos la elaboración de normas o políticas que le permitan medir el desempeño de los empleados en sus puestos de trabajo, a fin de detectar falencias y tomar los correctivos necesarios, así como, evitar inconvenientes a futuro con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

A la jefa de recursos humanos

Con la autorización respectiva del gerente general, realizar periódicamente evaluaciones de desempeño al personal, y dar a conocer los resultados obtenidos a las autoridades pertinentes, a fin de determinar las necesidades en el personal.

DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	02-11-2015
Revisado por:	PEAC	Supervisor	02-11-2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CRISTO REY"
CUADRO DE CUMPLIMIENTO
SUBCOMPONENTE: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

AC.CC

1/1

CUADRO DE CUMPLIMIENTO

Documento analizado	Legislación relacionada	Cumple	Estatuto	Cumple	Norma interna	Cumple
Manual de funciones y clasificación de puestos	Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria Art. 44.- Atribuciones y responsabilidades de la gerencia: <i>Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa</i>	No cumple	No existe		Manual de funciones y clasificación de puestos Tareas típicas del Jefe de Recursos Humanos y Marketing: Realizar evaluaciones del desempeño, mensuales, trimestrales, semestrales o anuales a los empleados de la Cooperativa y elabora informes.	No cumple
DESCRIPCION	NOMBRES		CARGO		FECHA	
Elaborado por:	VCAD		Jefe de Equipo		10-11-2015	
Revisado por:	PEAC		Supervisor		10-11-2015	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CRISTO REY"
SUBCOMPONENTE: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

AC.HAC

1/2

HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO

CM	DETALLE	REF. PT	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
1	No existen políticas o normas internas para evaluar el desempeño del personal de la Cooperativa		Del análisis efectuado se pudo determinar que en el año sujeto a examen, el responsable de Talento Humano de la Cooperativa, no realizó la evaluación del desempeño al personal. Incumpliendo una de las funciones del Manual de funciones y clasificación de puestos, que en uno de sus apartados manifiesta que se deben realizar periódicamente las	Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria Art. 44.- Atribuciones y responsabilidades de la gerencia: <i>Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa</i>	El gerente general de la Cooperativa no ha establecido la creación de un manual, reglamentos o políticas internas para la evaluación del desempeño Instrumentos actuales no se ajustan a la normativa dispuesta por la SEPS.	Provoca que no se puedan realizar evaluaciones de desempeño, con el fin de medir el rendimiento de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones, afectando, así también, al logro de objetivos de la institución.

			evaluaciones del desempeño, situación que se da porque los reglamentos internos no se encuentran actualizados conforme a la normativa que exige la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y también porque no se han elaborado políticas para orientar este proceso.			<table><tr><td>AC.HAC</td></tr><tr><td>2/2</td></tr></table>	AC.HAC	2/2
AC.HAC								
2/2								
DESCRIPCION		NOMBRES		CARGO		FECHA		
Elaborado por:		VCAD		Jefe de Equipo		10-11-2015		
Revisado por:		PEAC		Supervisor		10-11-2015		

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		<table><tr><td>AC.VEFC</td></tr><tr><td>1/1</td></tr></table>		AC.VEFC	1/1
AC.VEFC							
1/1							
VALORACIÓN DE LA EVIDENCIA Y FORMACIÓN DE CONCLUSIONES							
Desviación del cumplimiento			Consideraciones relativas a la materialidad y la formación de conclusiones				
3	Durante el año examinado en la institución no se realizaron evaluaciones del desempeño		El incumplimiento no es material, sin embargo tiene una repercusión en el desempeño del personal en la institución, ya que sin una evaluación que permita a las autoridades conocer el grado de cumplimiento de las personas en sus puestos de trabajo, no se pueden tomar los correctivos necesarios si se encontrase alguna deficiencia.				
DESCRIPCION		NOMBRES	CARGO	FECHA			
Elaborado por:		VCAD	Jefe de Equipo	15-11-2015			
Revisado por:		PEAC	Supervisor	15-11-2015			

EVIDENCIA

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CRISTO REY"	EAC.1.3 1/3
MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES		
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CRISTO REY" Manual de Clasificación de Puestos y Funciones Serie 20- RH-2010		37
		CÓDIGO A4JRHM
4.2 JEFE DE RECURSOS HUMANOS Y MARKETING		
● Misión del Puesto Planificar, organizar dirigir y aplicar la técnica de la administración de Recursos Humanos en la Cooperativa, además desarrollar programas de selección, inducción, capacitación de personal, evaluación del desempeño, políticas de salarios, llevar nómina y desarrollo organizacional.		
RELACIONES INTERPERSONALES		
→ Con todo el personal de la Cooperativa: Control Interno, Administrativo Financiero, Apoyo Administrativo Financiero y Operativo. → Gerencia General, Subgerencia, Auditoria Interna, Jefes Departamentales y Directivos de la Institución. > Funcionarios de Auditoria Externa. → Representantes de instituciones publicas y privadas		
TAREAS TÍPICAS		
• Participa en la formulación del (Plan Estratégico) y (Plan Operativo Anual) de la Cooperativa; • Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su departamento y presenta a Gerencia General, Subgerencia para su aprobación, seguimiento y evaluación; • Planifica organiza las actividades de la organización en lo que se refiere a la administración y manejo de Recursos Humanos; • Dirige y controla que se cumplan objetivos, métodos, políticas, reglamentos, Manuales y procedimientos para mejorar la eficiencia de los Empleados, además tiene motivado al personal; • Aplica tests Psicológicos para la selección y realiza la Inducción del Personal; • Administra eficientemente el Recurso Humano para lograr, integración, satisfacción y productividad de los empleados; • Evalúa y contrata al personal nuevo de las diferentes áreas de trabajo de la Cooperativa; • Realiza evaluaciones del desempeño, mensuales, trimestrales, semestrales o anuales a los empleados de la Cooperativa y elabora informes. (Utilizar el Manual de Evaluación);		

X



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"CRISTO REY"

EAC.1.2

2/3

MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS
Y FUNCIONES



Art. 42.- Remoción de vocales.- Los vocales de los consejos que, sin justificación, no asistieren a tres sesiones consecutivas o seis no consecutivas durante un año, perderán su calidad y serán reemplazados por el vocal suplente, por el tiempo que falte para completar su período.

Art. 43.- Prohibiciones.- Los representantes, vocales de los consejos, comisiones y gerentes, que hayan sido destituidos de su cargo por infracciones legales, reglamentarias o estatutarias, no podrán ocupar similares cargos en ninguna cooperativa, dentro de los cuatro años siguientes.

**Parágrafo VI
DE LA GERENCIA**

Art. 44.- Atribuciones y responsabilidades.- Son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma;
2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;

} X

PLAN DE CAPACITACIÓN

Página 1

PLAN DE CAPACITACIÓN 2014 1er. Semestre		 <i>¡ Nuestra Unión es Nuestra Fortaleza!</i>
 UCAC <i>Lo que logras por conseguir tus metas, o es tan importante como en lo que te conviertes cuando las alcanzas"</i> Goethe	Señor Alcivar Espinosa Ordoñez GERENTE GENERAL COAC CRISTO REY LTDA. Loja Reciba un cordial y atento saludo de todos quienes hacemos la Unidad de Gestión y Formación Académica de la UCACSUR. Le agradecemos de antemano la paciencia que ha tenido esperando por la propuesta de capacitación 2014, estamos en constante trabajo por ofrecerles, nuevas e integrales ofertas de capacitación que ayude a fortalecer el potencial humano del sector cooperativo. De esta manera ponemos a su consideración la propuesta de capacitación que hemos elaborado para el primer semestre del 2014. Para el siguiente semestre estaremos incluyendo nuevos temas de capacitación de manera que ustedes pueden durante estos meses hacer las recomendaciones que consideren deben incluirse para el próximo semestre. Nos despedimos sin antes agradecer por el apoyo brindado y motivando a que siga utilizando los beneficios de su tarjeta UCACARD. Saludos Cordiales Capacitación - UCACSUR	
apacitación -UCACSUR apacitacion@ucacsur.coop Jr. Eugenio Espejo 8-38 y Padre Aguirre Telf. 2830-745 / 2838-195 Ext. 5		www.ucacsur.coop

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
“CRISTO REY”**



**AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DE LEYES Y REGULACIONES
AL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÈDITO “CRISTO REY”**

**INFORME DE
AUDITORIA**

**PERIODO:
01 de enero al 31 de diciembre del 2014**

SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
COAC	Cooperativa de Ahorro y Crédito
UCACSUR	Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito
SEPS	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
RRHH	Recursos Humanos

INDICE

CONTENIDO	PÀGINAS
Carta de presentación	120
 CAPITULO I INFORMACIÒN GENERAL	
- Motivo del examen	121
- Objetivos del examen	121
- Alcance del examen	121
- Componentes auditados	121
 CAPITULO II INFORMACIÒN DE LA ENTIDAD	
- Misión, visión y objetivos	122
- Base legal	123
- Estructura orgánica	123
 CAPITULO III RESULTADOS SOBRE INCUMPLIMIENTOS	
• Manual de funciones y clasificación de puestos desactualizado	124
• Incumplimiento de la normativa interna relacionada a los proceso de reclutamiento y selección del personal	125
• Falta de evaluaciones de desempeño al personal	126

Carta de presentación de auditoría de cumplimiento

Abg.

Alcivar Espinosa Ordoñez

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRISTO REY

Ciudad

De mi consideración:

Hemos practicado la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables al área de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014. La administración es responsable del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la Cooperativa.

Nuestra obligación es la de expresar comentarios sobre el grado de cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la Cooperativa, con base a las directrices emitidas por la INTOSAI y los procedimientos que hemos considerado necesarios para la acumulación de evidencia suficiente apropiada, con el propósito de obtener una certeza razonable de nuestras conclusiones. Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir incumplimientos, errores o irregularidades y no ser detectadas.

Realizamos nuestra auditoría de cumplimiento de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las Normas Profesionales para Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI), aplicables a la auditoría sobre el cumplimiento de leyes. Estas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables.

Los resultados de la auditoría de cumplimiento, relevamos situaciones significativas en los subcomponentes examinados, los mismo que deben ajustarse de acuerdo a la normativa vigente de las SEPS que, en nuestra opinión, se consideran incumplimientos, que se exponen en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se presentan en el cuerpo del informe.

Atentamente,

Loja, 29 de diciembre del 2015

Valeria Abad

Auditor de Cumplimiento

CAPITULO I

INFORMACION GENERAL

Motivo de la auditoría

La auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, se ejecutó a base del contrato de servicios profesionales, suscrito el 10 de octubre de 2015 y en cumplimiento a los requerimientos que la Universidad Técnica Particular de Loja dispone previa a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y auditoría

Objetivos

General:

- Realizar un examen de Auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones a la Gestión de Talento Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY correspondiente al período 2014.

Específicos:

- Verificar si la empresa cumple con las disposiciones legales que le son aplicables, en el desarrollo de las operaciones.
- Ejecutar el proceso de auditoría de cumplimiento al examinar las leyes y regulaciones de una entidad pública o privada.
- Analizar el impacto de la aplicación o no aplicación de la normativa auditada.
- Recopilar la información en un documento entregable.

Alcance

La auditoría comprendió el análisis del cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables al área de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Componentes auditados:

El área de Recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, fue sometida al examen evaluando los siguientes subcomponentes:

- Diseño, descripción y valoración de puestos

- Reclutamiento y selección del personal
- Evaluación del desempeño

CAPITULO II

INFORMACION DE LA ENTIDAD

MISIÓN

Apoyar el desarrollo socio económico y la generación de empleo en la Región Sur del Ecuador, mediante la prestación de servicios financieros caracterizados por su oportunidad, calidad de servicio, eficiencia, costos justos, sostenibilidad y alcance nacional a través de su integración en las redes de cooperativas y/o bancarias.

VISIÓN

Ser una institución de reconocida solvencia y prestigio en la región Sur del Ecuador con una participación no menor al 5% de las captaciones a nivel provincial, con cobertura ampliada a 4 cantones de la Provincia de Loja e integrada a nivel nacional por medio de las redes de cooperativas.

OBJETIVOS

- Alcanzar al menos el 5% de participación en el mercado de captaciones del Cantón Loja y ampliar cobertura en 4 cantones.
- Alcanzar una cartera en Riesgo menor al 5%.
- Alcanzar un fondeo con líneas de créditos en un nivel que representen al menos un 20% de los pasivos.
- Alcanzar al menos un 85% de satisfacción del cliente, sobre la base de calidad de atención y productos adecuados.
- Implementar al menos un nuevo producto por año con un impacto en al menos el 50% de los asociados.
- Desarrollar e implementar la normativa, manuales de procesos necesarios para la gestión institucional y mantener revisiones anuales para su actualización.
- Alcanzar al menos un 90% de satisfacción del personal sobre la base de calidad de clima y ambiente laboral y políticas adecuadas de gestión de personal.

BASE LEGAL

Normativa general:

- ✓ Constitución Política del Ecuador
- ✓ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Código Civil
- ✓ Normativa Tributaria
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Código Orgánico Monetario y Financiero
- ✓ Ley de Seguridad Social

Normativa interna:

- ✓ Estatutos de la Cooperativa
- ✓ Reglamento Interno General
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo
- ✓ Manual de Clasificación de puestos y funciones
- ✓ Manual de Procedimientos

ESTRUCTURA ORGÁNICA

➤ Nivel Directivo:

Asamblea General, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comisión de Crédito, Comisión de Educación, Comisión de Asuntos Sociales, Presidente, Secretario/a,

➤ Nivel Gerencial

Gerente General, Secretaria General.

➤ Nivel control Interno:

Auditor Interno

➤ Nivel Administrativo Financiero:

Subgerente, Jefe Recursos Humanos y Marketing, Contador General, Jefe de Crédito y Cobranzas, Jefe de Sistemas, Jefe de Agencia, Jefe de Operaciones, Asesor Jurídico

➤ Nivel de Apoyo Administrativo:

Asistente de Contabilidad, Asesor de Crédito y Cobranzas, Asesor de Servicio al Cliente e, Inversiones, Secretaria General, Cajero.

➤ **Nivel Operativo/ Servicios Generales**

Mensajero/Conserje/Chofer, Guardia de Seguridad

CAPITULO III

RESULTADOS SOBRE INCUMPLIMIENTOS

Manual de funciones y clasificación de puestos desactualizado

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, posee un manual de funciones y clasificación de puestos, el mismo que desde su aprobación en el año 2010 no ha sido actualizado bajo los preceptos legales de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que en el año 2013 paso a ser el principal ente regulador.

Sobre la actualización, en el manual de funciones y clasificación de puestos Sección V, se indica claramente que:

“Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, este Manual requiere de revisiones periódicas para su actualización, ya que el propósito a corto plazo es normar el trabajo en la Cooperativa.

Cuando se requiera implementar un proceso nuevo, actualizarlo o hay que ajustarse a una nueva normativa se tendrá que contratar al consultor que lo elaboró, quien conoce el método y tecnología”.

Situación que se generó porque la responsable del área de recursos humanos de la Cooperativa inobservó estas instrucciones contenidas en el Manual de funciones y clasificación de puestos, y no realizo oportunamente la revisión de dicho manual, ocasionando que dicho manual no esté acorde a la normativa legal de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, no pudiéndose así, reflejar la realidad de la Cooperativa.

CONCLUSION

El manual de funciones y clasificación de puestos de la Cooperativa no fue actualizado oportunamente por la responsable del área de recursos humanos, dando como resultado que dicho manual no esté acorde a los preceptos legales que le son aplicables.

RECOMENDACIÓN

A la jefa de recursos humanos

Revisar el manual de funciones y clasificación de puestos, a fin de realizar los ajustes pertinentes, que reflejen la realidad de la Cooperativa, a efecto de que se dé el visto bueno por las autoridades superiores y posteriormente pueda ser socializado a todo el personal para su correcto cumplimiento.

Incumplimiento de la normativa interna correspondiente al proceso de reclutamiento y selección del personal

De la revisión efectuada durante el periodo examinado, se evidenció que el área de recursos humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito no está cumpliendo con el debido proceso para el reclutamiento y selección del personal, expuesto en sus normas internas. Este hecho deja notar que se cumplen por criterio personal del representante legal de la Cooperativa.

Incumpliendo de esta manera con lo estipulado en el reglamento interno de trabajo, Capítulo II artículo 7, que señala lo siguiente:

“Cuando se produzca una vacante o nuevas necesidades de personal, la Cooperativa buscará la persona más idónea para llenar la vacante, conforme a los requisitos establecidos en el Manual de Funciones para el efecto y se llenarán por concurso interno y de no existir quien ocupe dichas vacantes se llamara a concurso externo”

Lo expuesto se presentó por falta de disposición del Gerente General, a que se cumpla con la normativa interna que regula el correcto funcionamiento para la reclutar y seleccionar el personal indicado para ocupar una vacante.

Como resultado del incumplimiento no se pudo identificar, seleccionar y contratar al personal idóneo, ocasionando que se presenten debilidades al momento de que el candidato desempeñe las actividades que el cargo demandó, situaciones que no garantizan la transparencia en los procesos mencionados anteriormente.

CONCLUSION

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, no llevó a cabo el debido proceso de reclutamiento y selección del personal, incumpliendo con su reglamento interno de trabajo.

RECOMENDACIONES

Al Gerente General

Dispondrá al Jefe de Recursos Humanos que cumpla con los procedimientos señalados en el reglamento interno de trabajo, referente al proceso de reclutamiento y selección del personal, a fin de elegir al candidato más idóneo, que cumpla eficientemente con las funciones del cargo y contribuya al logro de los objetivos institucionales.

Falta de evaluaciones de desempeño al personal

El responsable de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, durante el año examinado, no planificó ni ejecuto las evaluación de desempeño al personal, incumpliendo una de las funciones descritas en el Manual de funciones y clasificación de puestos, que indica que se deben realizar periódicamente las evaluaciones del desempeño, hecho que se originó, porque no se han elaborado políticas para orientar este proceso, además que los reglamentos internos no se encuentran actualizados conforme a la normativa que exige la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Al respecto el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria menciona en su artículo 44.- son atribuciones y responsabilidades de la gerencia:

“Atribuciones y responsabilidades del Gerente: Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa”.

El Gerente General no estableció la creación de un manual, reglamentos o políticas internas que sirvan de base para realizar una adecuada evaluación del desempeño. Adicional a esto los instrumentos actuales como manuales no se ajustan a la normativa dispuesta por la SEPS.

El no haber realizado periódicamente las respectivas evaluaciones de desempeño se dio por falta de tales manuales y reglamentos, impidiendo que se pueda conocer y medir el grado de eficiencia y eficacia del personal en sus puestos de trabajo, que permitan determinar posibles necesidades de capacitación para mejorar el rendimiento laboral, y por ende contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.

CONCLUSION

La responsable de recursos humanos en el año 2014, no realizó la evaluación del desempeño al personal de la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

Al Gerente General

Dispondrá al Jefe de Recursos Humanos la elaboración de políticas internas que permitan la realización de por lo menos una vez al año la evaluación de desempeño a todo el personal que labora en la institución, con el objetivo de medir el rendimiento de los empleados en sus puestos de trabajo.

Al Jefe de Recursos Humanos

Aprobados los manuales o políticas, cumplir con lo dispuesto en el manual de funciones y clasificación de puestos y ejecutar periódicamente las respectivas evaluaciones de desempeño. Además dar a conocer los resultados obtenidos a las autoridades pertinentes, con la finalidad de determinar necesidades de capacitación que permitan mejorar el rendimiento del personal y contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

29 de diciembre del 2015

Valeria Abad

Auditor de Cumplimiento

SEGUIMIENTO

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES						<table border="1"><tr><td>AC.PIR</td></tr><tr><td>1/2</td></tr></table>		AC.PIR	1/2
AC.PIR											
1/2											
No.	CARGOS / RECOMENDACIONES	PLAZOS					MEDIO DE VERIFICACION	FIRMAS DE LOS RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO O APLICACION			
		Abr	May	Jun	Jul	Ago.					
1	Al Jefe de Recursos Humanos Revisar el Manual de Funciones y Clasificación de puestos, a fin de realizar los ajustes pertinentes, que reflejen la realidad de la Cooperativa, a efecto de que se lleve a cabo el trámite de autorización por las autoridades superiores y sea puesto a conocimiento de todo el personal para su cumplimiento.	x	x	x	x	x	Manual de funciones y clasificación de puestos				
2	Al Gerente General Dispondrá al Jefe de Recursos Humanos que cumpla con los procedimientos en el reglamento interno de trabajo, en lo referente al proceso de reclutamiento y selección del personal, a fin de elegir al candidato más idóneo, que cumpla eficientemente con las funciones del cargo y contribuya al logro de los objetivos institucionales.	x	x	x	x	x	Resultados del concurso ya sea el interno o externo				

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “CRISTO REY” AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES						<table><tr><td>AC.PIR</td></tr><tr><td>2/2</td></tr></table>	AC.PIR	2/2
AC.PIR										
2/2										
3	Al Gerente General Dispondrá al Jefe de Recursos Humanos la elaboración de políticas internas que permitan la realización de por lo menos una vez al año la evaluación de desempeño a todo el personal que labora en la institución, con el objetivo de medir el rendimiento de los empleador es sus puestos de trabajo.	x	x	x	x	x	Reglamento interno de trabajo			
4	Al Jefe de Recursos Humanos Aprobados los manuales o políticas, cumplir con lo dispuesto en el Manual de funciones y clasificación de puestos y ejecutar periódicamente las respectivas evaluaciones de desempeño. Además dar a conocer los resultados obtenidos a las autoridades pertinentes, con la finalidad de determinar necesidades de capacitación que permitan mejorar el rendimiento del personal y contribuyan al logro de los objetivos institucionales.	x	x	x	x	x	Informe de evaluación del desempeño			

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS DE IMPACTO

4.1 Análisis del Impacto de la aplicación de la Auditoría de Cumplimiento en la Entidad.

En base al trabajo de auditoría efectuado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, se realizó una investigación sustentada en el análisis técnico de los impactos de carácter social que los diferentes componentes auditados generaron en el área de recursos humanos.

Para determinar el impacto que causó la auditoría de cumplimiento en la cooperativa se llevó a cabo una entrevista con los directivos, lo cual, permitió obtener resultados significativos, los mismos que fueron valorados de acuerdo a la siguiente tabla:

Rango	
-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

IMPACTO DE CONTROL:

Indicador \ Nivel de impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Reforzar control interno							X	3
Elaboracion de matriz de riesgo							X	3
Documentaciòn							X	3
Funciones cumplidas							X	3
TOTAL							12	12

Total del impacto de control = 12/4

Total de impacto de control = 3

Total de impacto de control = Alto positivo

Análisis

Efectuada la auditoria a la cooperativa, se detectaron algunas deficiencias y para poder mejorar es indispensable realizar un reforzamiento del control interno, que incidirá a corto, mediano y largo plazo en el cambio de procedimientos respecto a la aplicación de normas de talento humano, además de tomar en cuenta la necesidad de contar con una matriz de riesgos que impedirá aumentar errores o irregularidades en aplicaciones oportunas en base de datos, en archivos o en actividades de contratación. Así mismo contar con una documentación actualizada y oportuna, que se encuentre bajo los preceptos legales emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Un aspecto importante también a considerar por la cooperativa es la realización de las respectivas evaluaciones de desempeño que permitan conocer el grado de cumplimiento de las funciones desempeñadas por los trabajadores en sus puestos.

IMPACTO JURÍDICO:

Nivel de impacto	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Indicador								
Capacitación					X			1
Contratación de programas legales						X		2
Convenios					X			1
Controles preventivos							X	3
TOTAL					2	2	3	7

Total del impacto de control = 7/4

Total de impacto de control = 1,75

Total de impacto de control = Impacto bajo positivo

Análisis

El resultado en este tipo de impacto, refleja que la cooperativa maneja un plan anual de capacitación bastante bueno proporcionado por la Unión de Cooperativas de Sur (UCACSUR), el mismo que se cumple en su totalidad, además que, mantiene convenios con diferentes instituciones a nivel local como nacional, para la capacitación del personal y otros temas de interés relacionados al manejo del talento humano.

Respecto a las deficiencias encontradas es necesario que la cooperativa efectúe la contratación de programas legales que le permitan mantenerse actualizada respecto al marco normativo concerniente a la gestión del talento humano, así mismo implantar controles preventivos que aseguren el cumplimiento de tales normas, con el fin de evitar futuras sanciones con los órganos competentes.

IMPACTO GENERAL:

Indicador \ Nivel de impacto	Nivel de impacto							TOTAL
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Impacto de control							X	3
Impacto juridico					1			1
TOTAL					1		3	4

Total de impacto general = Σ nivel de impacto/Nº indicadores

Total de impacto general = $4/2$

Total de impacto general = 2 Impacto medio positivo

Análisis

El impacto a nivel general que se obtuvo del examen de auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones es de 2, lo cual constituye un impacto medio positivo.

Esto implica que al ser un impacto medio positivo el examen sirvió para mejorar sus procesos de diseño, descripción y valoración de puestos; reclutamiento y selección del personal; evaluación del desempeño, y recomendar acciones que mejoren sus actividades de control interno.

CONCLUSIONES

Finalizada la presente investigación, se ha llegado a determinar las siguientes conclusiones:

- La auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones constituye una herramienta fundamental en las entidades, ya que permite determinar si los procesos efectuados y las medidas de control interno se encuentran bajo el marco legal y normativo que le es aplicable; así como también determinar si dichos procesos están funcionando de forma eficiente.
- El trabajo de titulación se ejecutó en base a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y a las Normas Profesionales para Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI), mismas que sirvieron para determinar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales aplicable a los procesos de talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY.
- Con la aplicación del proceso de auditoría de cumplimiento, se detectaron hallazgos significativos de los subcomponentes analizados, los cuales, se exponen en los comentarios, conclusiones y recomendaciones descritas en el cuerpo del informe.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, no dispone de factores de competencia, complejidad y responsabilidad para la valoración de puesto, sin embargo está cumpliendo con las disposiciones del Código de Trabajo sobre el salario para los trabajadores.
- La cooperativa no cuenta con instrumentos internos acorde con las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ente regulador de control y de apoyo del Sistema Financiero Cooperativo Ecuatoriano.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones a las que se llegó son:

- Considerar la importancia de la auditoria de cumplimiento de leyes y regulaciones, y realizar auditoria de forma continua que permitan a la Cooperativa llevar un mejor control de los procesos, a fin cumplir exitosamente los objetivos institucionales.
- Cumplir con el marco legal y normativo aplicable a los procesos de talento humano, a fin de evitar incumplimientos y futuras sanciones por los órganos competentes.
- Considerar los resultados obtenidos en el presente informe para efectuar las correcciones necesarias, de acuerdo al plan de recomendaciones, con el objetivo de minimizar el riesgo en el cumplimiento de la normativa.
- Considerar los factores de competencia y responsabilidad para una adecuada valoración de puestos, a fin de remunerar equitativamente al ocupante de un puesto de trabajo, considerando las disposiciones de Código de Trabajo e Inspectoría de Trabajo.
- Ajustar obligatoriamente sus instrumentos internos de acuerdo a las disposiciones legales de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

BIBLIOGRAFIA:

- Arcenegui, José, Gómez, Isabel, & Molina, Horacio. (2003). Manual de Auditoria Financiera. Desclée De Brouwer S.A.
- Blanco Luna, Yandel. (2012). Auditoría Integral Normas y Procedimientos. Bogotá: Eco Ediciones.
- Chiavenato, Idalberto. (2011). Administración de Recursos Humanos (Novena). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- Constitución Política de la Republica del Ecuador. (2008),
- Contraloría General del Estado. (2009). Manual de Auditoria de Gestión de Talento Humano.
- Dobronich, Verónica. (2012). Búsqueda y Selección de los Recursos Humanos. Florida: Valletta Ediciones.
- Espinoza María Lorena. (2013). Guia didáctica de Auditoria de Cumplimiento I.
- Flanklin, F, Enrique, B, & Krieger, M. (2011). Comportamiento Organizacional. Enfoque para América Latina. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- INTOSAI. (2014). MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS ISSAI EN LA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO. Retrieved September 16, 2015, from https://www.google.com.ec/search?sclient=psy-ab&biw=1280&bih=643&q=manual+de+implementacion+de+las+ISSAI+en+la+auditoria+de+cumplimiento&oq=manual+de+implementacion+de+las+ISSAI+en+la+auditoria+de+cumplimiento&gs_l=serp.3...2514.3314.3.3617.3.3.0.0.0.0.0.0.0.0.0....0...1c.1.64.serp..3.0.0.K_5MpHW_VbU&pbx=1&bav=on.2,or.r_cp.&bvm=bv.102829193,d.dmo&ech=1&psi=wpH5Vf_NGsHxev68rMAO.1442419141847.13&ei=x5H5VaePHsbxetCWgkA&emsg=NCSR&noj=1

ISSAI 200 - Principios Fundamentales de la Auditoria Financiera. (2010). Retrieved from <http://es.issai.org/media/79468/issai-200-s-new.pdf>

Lara, Jaime. (2009). Las Antinomias en el Derecho: El Caso de la Leyes. Retrieved from http://www.ipdt.org/editor/docs/01_Rev48_JLM.pdf

Ley de compañías (2014).

Mantilla, Samuel. (2005). CONTROL INTERNO - INFORME COSO. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Manual de funciones y clasificación de puestos COAC CRISTO REY. (2010)

Manual de procedimientos COAC CRISTO REY. (2010)

Océano Grupo Editorial S.A. (1999). Enciclopedia de la Auditoria. España: Océano-Centrum.

Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores. (1998). ISSAI 30 – Código de Ética. Retrieved July 22, 2015, from http://es.issai.org/media/14487/issai_30s.pdf

Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores. (2010). ISSAI 400 – Principios Fundamentales de la Auditoría de Cumplimiento. Retrieved July 22, 2015, from <http://es.issai.org/media/79470/issai-400-s-new.pdf>

Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores. (2010). ISSAI 4000 – Directrices para las Auditorias de Cumplimiento - Introducción general. Retrieved July 22, 2015, from http://es.issai.org/media/14645/issai_4000_s.pdf

Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores. (2010). ISSAI 4100 – Directrices para las Auditorias de Cumplimiento. Retrieved July 22, 2015, from http://es.issai.org/media/14649/issai_4100_s.pdf

Porret, Miquel. (2010). Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones (Cuarta). Madrid.

Reglamento interno de trabajo COAC CRISTO REY. (2011)

Sotomayor, Alfonso. (2008). Auditoría administrativa: proceso y aplicación. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.

Whittington, & Pany. (2005). Principios de Auditoria. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.

ANEXOS

RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1190082462001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRISTO REY

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 26/03/1997
NOMBRE COMERCIAL: MATRIZ			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA.			
ACTIVIDADES DE RECAUDACION DE VALORES POR CONSUMO ELECTRICO.			
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:			
Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: VALLE Barrio: MOTUPE Número: SN Referencia: JUNTO AL ESTADIO DE MOTUPE Camino: VIA A TURUPAMBA Telefono Trabajo: 072540746 Fax: 072540746 Email: cristorey1997@mixmail.ec Telefono Trabajo: 072540740			

No. ESTABLECIMIENTO: 002	ESTADO: ABIERTO	LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 02/07/2010
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA CENTRO			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA.			
ACTIVIDADES DE RECAUDACION DE VALORES POR CONSUMO ELECTRICO.			
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:			
Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: EL SAGRARIO Calle: JOSE FELIX DE VALDIVIESO Número: 16-82 Intersección: AVENIDA UNIVERSITARIA Referencia: FRENTE AL HOSPITAL ISIDRO AYORA Celular: 0986370317 Telefono Trabajo: 072583060			

No. ESTABLECIMIENTO: 003	ESTADO: ABIERTO	OFICINA	FEC. INICIO ACT.: 02/07/2010
NOMBRE COMERCIAL: AGENCIA SUR			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA.			
ACTIVIDADES DE RECAUDACION DE VALORES POR CONSUMO ELECTRICO.			
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:			
Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: SAN SEBASTIAN Calle: BERNARDO VALDIVIESO Número: SN Intersección: CATACOA Referencia: A UNA CUADRA DE LA PLAZA DE INDEPENDENCIA Edificio: SOCIEDAD DE REALES TRABAJADORES Piso: 1 Oficina: 1 Telefono Trabajo: 072540746			

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Se verifica que los documentos de
identidad y certificados de votación
están, están presentados, pertenecen
al contribuyente

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se
deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: CCA0010909 **Lugar de emisión:** LOJA/BERNARDO **Fecha y hora:** 20/03/2015 09:12:30



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CRISTO REY"

AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

PROGRAMACIÓN DE LA ENTREVISTA

FUNCIONARIO ENTREVISTADO: Jefa de Recursos Humanos

ENTREVISTADOR: Valeria Abad

OBJETIVO:

Adquirir un conocimiento más profundo acerca de la gestión de talento humano llevada a cabo por la entidad, a fin de poder determinar las deficiencias existentes con el fin de implementar los correctivos necesarios que permita mejorar la administración de recursos humanos.

PREGUNTAS

Fecha: 07-12-2015

Hora: 15:00

1. Señale cuál de los siguientes documentos existen en la Cooperativa, para su correcto funcionamiento.

☒ Manual de funciones y clasificación de puestos

☒ Manual de procedimientos

☒ Reglamento interno de trabajo

☐ Manual de evaluación del desempeño

2. ¿Los funcionarios tienen conocimiento del manual de funciones y clasificación de puestos, emitido por la entidad?

SI (X) NO ()

El manual de funciones y clasificación de puestos fue difundido oportunamente por la responsable de talento humano con el fin de todos los empleados conozcan de las actividades que deben desempeñar en su cargo.

3. ¿Las funciones que desempeñan los funcionarios concuerdan con las actividades descritas en el manual de funciones y clasificación de puesto?

SI (X) **NO** ()

De todo el personal que labora en la Cooperativa, el 92% cumple con las funciones a su cargo, el resto se encuentra realizando otras actividades no descritas en el manual de funciones y clasificación de puestos, por lo que actualmente el dicho manual se encuentra en revisión para los cambios pertinentes.

4. ¿El cargo que ocupan los funcionarios en cada departamento, va de acuerdo a su perfil profesional?

SI (X) **NO** ()

Todos los empleados de la Cooperativa cumplen con el perfil profesional, expuesto en el manual de funciones y clasificación de puestos.

5. ¿Cómo se realiza la inducción del personal?

Al momento de ingresar nuevo personal a la institución, es recibida por el responsable de recursos humanos, el mismo que se encarga de hacerle conocer información general de la Cooperativa, luego de ello la jefa del departamento que le corresponda es la delegada para instruirle las respectivas actividades del cargo.

6. ¿Considera que el monto de las remuneraciones al personal es equivalente con las labores que desempeña?

SI (X) **NO** ()

Las remuneraciones son equitativas, cumpliendo con la base que dicta la ley.

7. ¿La institución cumple con el porcentaje permitido para la contratación de personas con discapacidad?

SI (X) **NO** ()

La cooperativa si cumple con el porcentaje establecido en el Código de Trabajo para la contratación de personas con discapacidad.

8. ¿Con que frecuencia se brindan las capacitaciones al personal?

Al acogerse al plan anual de la UCACSUR, todos los meses acuden un porcentaje de empleados, según el tema a dictarse en la capacitación.

CONCLUSIÓN:

La entrevista realizada a la Jefa de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, tuvo como objetivo principal obtener un conocimiento más profundo acerca de la gestión de talento humano llevada a cabo por la institución, a fin de poder determinar las deficiencias existentes con el fin de implementar los correctivos necesarios.

Se logró constatar que porcentaje mínimo no está cumplimiento con las funciones atribuidas a su puesto de trabajo, por lo que las autoridades pertinentes actualmente han puesto en revisión dicho manual para los respectivos cambios.

Así mismo se pudo constatar que la empresa no cuenta con un documento formal, donde se indique el procedimiento para la inducción del personal, sin embargo la responsable de talento humano a puesto a conocimiento a los jefes de cada departamento lo que deben realizar al momento de ingresar nuevo personal a la institución.

©Confirmado

DESCRIPCION	NOMBRES	CARGO	FECHA
Elaborado por:	VCAD	Jefe de Equipo	30-11-2015
Revisado por:	PEAC	Supervisor	30-11-2015

Manifestaciones escritas de los funcionarios responsables



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRISTO REY

Srta.

Valeria Abad

Auditor de cumplimiento

Esta carta de manifestaciones se suministra en relación con su auditoria de cumplimiento de leyes y regulaciones a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CRISTO REY, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, a efectos de expresar una opinión sobre si las operaciones financieras, administrativas y económicas llevadas a cabo por la Cooperativa se encuentran conforme a los preceptos legales que le son aplicables.

- **Información general**

Hemos cumplido nuestra responsabilidad, tal como se establece en los términos del contrato de auditoría suscrito el 10 de octubre del 2015.

- **Información proporcionada**

Para la ejecución de la auditoria de leyes y regulaciones al área de recursos humanos le hemos proporcionado la siguiente información:

- Acceso a la información general de la institución: Estatuto, RUC, Plan Estratégico
- Información adicional que nos han solicitado para fines de la auditoria como: reglamento interno de trabajo, manual de funciones y clasificación de puestos, manual de procedimientos, plan anual de capacitación, Análisis de la Evolución Salarial, contrato de trabajo.

Abg. Alcivar Espinosa Ordoñez
GERENTE GENERAL