



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

Examen de Auditoría Integral al Proceso de Colocaciones de los Créditos de Consumos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.

Autor: Solórzano García, Alexandra Guadalupe

Director: Pillajo Baños, Cesar Eugenio, Mg.

CENTRO UNIVERSITARIO PORTOVIEJO

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Magister.
Liz Valle Carrión
DOCENTE DE LA TITULACIÓN
Loja.

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: **“Examen de Auditoría Integral al Proceso de Colocaciones de los Créditos de Consumos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012”** realizado por Solórzano García Alexandra Guadalupe, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, febrero de 2014


f)
Mg. Cesar Eugenio Pillajo Baños
DIRECTOR DE TESIS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Alexandra Guadalupe Solórzano García, declaro ser autor (a) del presente trabajo de fin de maestría: Examen de Auditoría Integral al Proceso de Colocaciones de los Créditos de Consumos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012, de la Titulación Auditoria Integral, siendo el Mg, Cesar Eugenio Pillajo Baños, director 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, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 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 que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.

Autor: Alexandra Guadalupe Solórzano García

Cédula: 1306115757

DEDICATORIA

El presente desarrollo de Investigación, va dedicado con infinito amor a:

Mis adorados hijos **Inés Alexandra y Xavier Alejandro**, ellos que han compartido conmigo este desafío, que con ternura y paciencia han comprendido y han aceptado que parte del tiempo que les corresponde lo dedique a lograr esta meta.

A mi esposo **Xavier Guillermo** por brindarme su apoyo e impulsarme a seguir siempre adelante.

A mis padres **Miguel Ángel y Nelly Guadalupe** por sus acciones idealizadoras, su amor, esfuerzo, humildad y perseverancia, Ellos que con sus sabios consejos cimentados en valores y principios sembraron en mí Ser, las bases que me han guiado hacia el camino del bien y del éxito, permitiéndome crecer y realizarme personal y profesionalmente.

Alexandra

AGRADECIMIENTO

“DIOS nunca dejaré de agradecer que hayas hecho de mí una persona confiable y comprometida. Gracias por todo, por mi felicidad y la de todas las personas que son parte de mi entorno personal, laboral y estudiantil. Hoy sencillamente con humildad mi DIOS una vez más te expreso mi eterna gratitud por tus bendiciones, por estar siempre a mi lado guiando mis pasos.”

A mis padres Miguel Angel y Nelly Guadalupe por todo su esfuerzo, a quienes con este logro estudiantil deseo en parte recompensar, manifestándoles desde lo más profundo de mi corazón gracias Papá y Mamá por ser mis mejores maestros, Ustedes que con el ejemplo me han enseñado que primero hay que engendrar raíces en la tierra, para luego levantar las alas y volar.

Mi fraterno y sincero agradecimiento a quienes conforman la Universidad Técnica Particular de Loja, por la loable gestión de formar profesionales conscientes de que la educación es uno de los principales pilares del desarrollo de una sociedad.

A los Directivos, Administradores y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. Quienes me brindaron su apoyo y colaboración para el desarrollo del presente trabajo de tesis.

Alexandra

INDICE DE CONTENIDOS

	PÁGINA
CARATULA.....	I
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VI
RESUMEN.....	1
ABSTRAT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO.....	9
1.2. OBJETIVOS DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL	10
1.2.1. OBJETIVOS GENERALES.....	10
1.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	10
1.3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTEGRAL.....	11
1.4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA AUDITORIA INTEGRAL.....	11
1.5. PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA.....	12

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO.	14
2.1.1. MARCO CONCEPTUAL DE LA AUDITORÍA INTEGRAL	

Y LOS SERVICIOS DE ASEGURAMIENTO.....	14
2.1.2. IMPORTANCIA Y CONTENIDO DEL INFORME DE ASEGURAMIENTO.....	14
2.2. DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL Y TIPOS DE AUDITORIA.....	15
2.2.1. AUDITORÍA FINANCIERA.	15
2.2.2. AUDITORIA DE CONTROL INTERNO.....	16
2.2.3. AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO.....	18
2.2.4. AUDITORIA DE GESTIÓN.....	20
2.3. PROCESO DE LA AUDITORÍA INTEGRAL	20
2.3.1. PLANEACIÓN.....	20
2.3.2. EJECUCIÓN.....	22
2.3.3. COMUNICACIÓN.....	23
2.3.4. SEGUIMIENTO.....	23

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LA COOPERATIVA

3.1. ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ANA LTDA.....	26
3.1.1. MISIÓN, VISIÓN, ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	26
3.1.2. ANÁLISIS FODA.....	29
3.1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	30
3.2. CADENA DE VALOR COLOCACIÓN DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO.....	31
3.2.1. PROCESOS GOBERNANTES.....	32

3.2.2. PROCESOS OPERATIVOS.....	33
3.2.3. PROCESOS HABILITANTES, ASESORÍA Y APOYO.....	38
3.3. IMPORTANCIA DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL.....	40

CAPÍTULO IV

DESCRIPCION DEL PROCESO E INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL

4.1. DESCRIPCIÓN DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL.....	43
4.2. INFORME DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE CRÉDITOS DE CONSUMO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ANA LTDA. POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012.....	49
4.3 PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME.....	73
5. DEMOSTRACIÓN HIPÓTESIS SEGÚN LOS RESULTADOS.....	75
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
6.1. CONCLUSIONES.....	76
6.2. RECOMENDACIONES.....	78
7. BIBLIOGRAFÍA.....	80
8. ANEXOS.....	82

RESUMEN

La intermediación financiera implica la asunción de riesgos financieros y operativos; en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. los créditos de consumo constituyen la principal actividad de colocación, para gestionar estas operaciones la entidad ha definido planes, procesos, políticas y procedimientos acordes con su misión, visión y el marco regulatorio vigente; dada la importancia en la viabilidad de la cooperativa, el proceso de concesión de estas operaciones amerita ser evaluado mediante un examen de Auditoría Integral.

La auditoría integral se presenta como una alternativa válida para que la Cooperativa evalúe el cumplimiento de los objetivos estratégicos y enfrente los retos de control, definidos en su reglamentación interna y los establecidos por los Órganos de Control.

Los resultados de la auditoría integral, proporcionarán un diagnóstico sobre la razonabilidad de los saldos, la calidad del control interno, el grado de cumplimiento de disposiciones legales y la efectividad de la gestión empresarial; sobre los que se definirán acciones de mejoramiento, orientadas a superar las deficiencias determinadas en el examen de auditoría y al fortalecimiento del proceso crediticio.

PALABRAS CLAVES: Intermediación, riesgos, colocación, créditos, planes, procesos, políticas, procedimientos, viabilidad, evaluación, examen, auditoría integral, objetivos estratégicos, razonable, calidad, control, cumplimiento, efectividad, acciones, fortalecimiento.

ABSTRACT

Financial intermediation involves the assumption of financial and operational risks; at Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. consumer loans constitute the main activity of placement, to manage these operations the Organization has defined plans, processes, policies and procedures in line with its mission, vision and the existing regulatory framework; given the importance in the viability of the co-operative, the granting of these operations process deserves to be evaluated through an examination of comprehensive audit.

The comprehensive audit arises as a valid alternative for the cooperative to evaluate the implementation of the strategic objectives and faces the challenges of control, defined in its domestic regulation and those set by the Control bodies.

The results of the comprehensive audit, provide a diagnosis on the reasonableness of the balances, the quality of internal control, the degree of compliance with legal provisions and the effectiveness of the business management; that improvement actions, aimed at overcoming the shortcomings identified in the audit review and strengthening of the credit process will be defined.

Key words: Brokerage, risk, placement, credits, plans, processes, policies, procedures, feasibility, evaluation, examination, comprehensive audit, strategic objectives, reasonable, quality, control, compliance, effectiveness, actions, strengthening.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación consiste en realizar un examen de auditoría integral al proceso de concesión de operaciones de créditos de consumo, realizadas durante el ejercicio económico 2012, por la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. su ejecución está orientada a identificar la existencia de desviaciones o errores y proponer la implementación de un plan de mejoras para su solución.

En el Capítulo I del desarrollo de la tesis, se realiza una introducción de los aspectos más importantes de la cooperativa, se describe el planteamiento y alcance de la auditoría integral, la justificación, los objetivos del examen y los resultados que se esperan obtener en el examen de auditoría.

En el Capítulo II, se realiza una descripción conceptual de los principales criterios de cada una de las Auditorías que conforman la auditoría integral y se narra el proceso de la Auditoría Integral.

En el Capítulo III, se citan los antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., se detalla la cadena de valor en los procesos que aplica la Cooperativa para la colocación de los créditos de consumo; y, se hace alusión a la Importancia de realizar un examen de auditoría integral.

El Capítulo IV, se efectúa la descriptiva del desarrollo del examen de auditoría integral en sus tres fases: Planeación, Ejecución y Comunicación e informes; se narra el Informe de Auditoría Integral obtenido del examen de auditoría Integral practicado al proceso de colocación de las operaciones de los crédito de consumo por el período económico 2012; y, se narra el proceso de presentación y aprobación del informe de auditoría integral.

En virtud que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. es la principal entidad financiera con domicilio en el cantón Santa Ana de la Provincia de Manabí, y siendo su mercado objetivo, en su mayoría personas naturales de escasos recursos que realizan actividades comerciales y agrícolas, de quienes capta recursos que a la vez son colocados en operaciones crediticias que tienen como principal destino, financiar gastos y actividades productivas, contribuyendo de esta manera con el desarrollo económico de la zona e incrementando su competitividad en el mercado; los resultados obtenidos en el examen de auditoría integral redundan en beneficio de la cooperativa, sus socios, clientes y sociedad en general.

El examen de auditoría integral practicado al proceso de las colocaciones de los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. permitió obtener individualmente y consolidadamente un diagnóstico completo de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión del proceso aplicado por la cooperativa para estas operaciones, con lo que se da respuesta al problema planteado.

Los objetivos planteados para el presente trabajo de investigación fueron alcanzados, en razón que se logró evaluar la razonabilidad de los saldos revelados en los estados financieros con respecto a estas operaciones; la efectividad de los procedimientos de control interno; la aplicabilidad del marco normativo; y, el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos, operativos y presupuestarios.

Los resultados del examen se recogen en el informe integral de auditoría, documento esencial para la toma de decisiones por parte de la Dirección y la Alta Gerencia, los aspectos observables han sido incorporados en un plan de acción para la efectiva implementación de las recomendaciones efectuadas por parte de auditoría externa; y para promover el mejoramiento continuo del proceso crediticio evaluado.

La entidad financiera proporcionó la información y documentación requerida para la ejecución del examen de auditoría integral, lo cual contribuyó a que se cumpla en tiempo, fondo y forma con los objetivos determinados para la investigación; y, que se apliquen los procedimientos de auditoría definidos para las fases de planificación, ejecución y comunicación; constituyéndose el presente trabajo en una valiosa oportunidad para poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la maestría; no obstante, es menester manifestar que por su naturaleza la auditoría integral requiere de la participación de un equipo multidisciplinario, situación que sin haber incidido de manera sustancial en el alcance de los objetivos, en ciertos aspectos evaluados demandó de mayor profundización en el análisis.

En el proceso del examen de auditoría integral, se desarrollaron las tres fases de auditoría: 1) planificación, 2) ejecución, 3) Informes y comunicación de resultados, para el efecto se definió el cronograma de actividades y de tiempo. Para su ejecución se aplicaron las normas y principios de auditoría, las normas de control interno y el marco legal y normativo vigente para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

INFORMACION INTRODUCTORIA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. fue creada en el año de 1977, con domicilio en el cantón Santa Ana de Vuelta Larga de la Provincia de Manabí, nace bajo el control del Ministerio de Bienestar Social, en el año de 1985 pasa a estar bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, a partir del 1 de enero de 2013 pasa al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de conformidad a lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, publicada en Registro Oficial 444 de 10 de mayo de 2011.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. cuenta con cerca de 20.000 socios, su conformación de capital no obstante de tener una expresión económica es conformado por personas que actúan en calidad de socios, mediante la figura de certificados de aportación, esquema que permite la democratización del capital, ya que cada socio está facultado a participar en las decisiones a través de las instancias directivas de la Cooperativa como son la Asamblea de Representantes de Socios y el Consejo de Administración.

El principal nicho de mercado que atiende la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., la representan los socios y clientes que operan con créditos de consumo, estas operaciones constituyen el principal activo y fuente de ingresos obtenidos en las actividades de intermediación que realiza.

En el Plan estratégico 2011-2015 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. se han definido la misión, visión y objetivos estratégicos.

Misión: Ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito comprometida con el desarrollo de la comunidad, en sus zonas de influencia; que genera confianza a través de la prestación de servicios de calidad, con personal honesto y capacitado; que asume con responsabilidad los principios de una economía social y solidaria.

Visión: La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana" Ltda. en el 2015 será reconocida como la opción más beneficiosa y confiable para administrar los recursos financieros personales, de la familia, del pequeño empresario y del gran empresario, en el cantón Santa Ana y demás cantones de la provincia de Manabí; ofreciendo sus servicios con calidad y calidez, e impulsando con amor, el desarrollo económico y humano de todos y cada uno de sus asociados.

Objetivos estratégicos: En el Plan Estratégico se establecen los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y calidez de los productos y servicios que oferta la cooperativa, con el objetivo de incrementar la calidad y cantidad de sus clientes, atendiendo especialmente a los sectores más desprotegidos y a la gente joven, recuperando sus clientes inactivos y llegando a servir a un 50% de la población económicamente activa del cantón Santa Ana, un 20% de la población económicamente activa de los cantones aledaños y un 5% de la población económicamente activa en otros cantones de la provincia de Manabí.
2. Establecer una estructura organizacional eficiente, que permita una identificación clara de las funciones y tiempos de respuesta en los servicios, con un adecuado control de los riesgos operativos y tecnológicos, acordes con los estándares de calidad en la prestación de servicios financieros; involucrando a todos los actores de los procesos y manteniendo flujos de comunicación eficaces y oportunos que sustenten adecuadamente la toma de decisiones.
3. Mantener un control permanente de los costos operacionales de la cooperativa, con parámetros de eficiencia que permitan incrementar la productividad del personal y la rentabilidad de la institución, fortaleciendo de esta manera el patrimonio, mediante una política de reinversión de los excedentes en la implementación de recursos tecnológicos y mejora de servicios que se ofrece a socios y clientes.
4. Fortalecer la institución, capacitando adecuadamente al personal técnico del área informática, reduciendo sustancialmente la dependencia de los proveedores, en el mantenimiento y desarrollo de aplicaciones computacionales; impulsar la implementación de procesos tecnológicos modernos, capacitando al personal en su uso y aplicación; mostrar a la cooperativa, como un modelo eficiente de desarrollo tecnológico.

Al 31 de diciembre de 2012 la conformación de la cartera bruta del sistema cooperativo estuvo liderada por la cartera de consumo con 50,8% seguida por la de microempresa con el 38,3%; a continuación la cartera de vivienda con 7,7%, la comercial con 3,1%y, finalmente las carteras educativa y de inversión pública que no presentan participación en el total.

La morosidad de la cartera en general se ubicó en 4,1%, posición desfavorable respecto a la registrada un año atrás (3,0%). Por línea de negocio, se determina que todas deterioraron su posición respecto a diciembre 2011, en el caso de la cartera de consumo la morosidad se incrementó pasando de 2,5% al 3,4%.¹

De lo expuesto se desprende que las cooperativas de ahorro y crédito en general tienen como principal línea de negocio las operaciones de consumo, las que en el período 2012 han sufrido en su calidad un deterioro importante en relación al año anterior, sin que sea la excepción la cooperativa Santa Ana Ltda.

El desarrollo de las operaciones de intermediación financiera que realiza la cooperativa tienen implícito la asunción de riesgos financieros y operativos, cuya materialización debido a debilidades en el control interno, inobservancias a normas y procedimientos y falta de efectividad en la gestión administrativa y financiera de las operaciones pueden impactar directamente a sus resultados y su nivel de solvencia, poniendo en riesgo su sostenibilidad y continuidad de negocio en marcha, haciéndose necesario la evaluación permanente del proceso crediticio mediante la aplicación de controles concurrentes y el desarrollo de exámenes de auditoría.

En tal virtud la necesidad de disponer de informes integrales de evaluación se presenta como una alternativa válida para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. evalúe el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y enfrente los retos de control, tanto los definidos en su estructura organizacional y reglamentación interna, como los establecidos por los órganos de control externos; en este contexto la auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador y su adopción en otros países demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría.

En esa misma línea, organizaciones internacionales como la Federación Internacional de Contadores y el Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento, reconocen la necesidad de ampliar la cobertura de servicios de control y seguridad para posicionar con mayor fuerza la actividad de la auditoría, en razón de que las orientaciones específicas de la auditoría financiera, si bien proporcionan aportes

¹ SBS- ANALISIS FINANCIERO DEL SISTEMA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO Período: Diciembre 2011
– Diciembre 2012

importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no garantizan en su totalidad el cumplimiento de los requisitos legales, de control interno y operativos requeridos para obtener una interpretación acertada e integral con respecto al desempeño organizacional.

1.1. Descripción del estudio y justificación

El desarrollo de la auditoría integral al proceso de crédito de las operaciones de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ltda. plantea resolver los siguientes problemas:

1. Mediante la ejecución de un examen de auditoría integral al proceso de colocaciones de créditos de consumo realizadas por la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. se espera obtener seguridad sobre: la razonabilidad de los saldos revelados en los estados financieros con respecto a estas operaciones; la efectividad de los procedimientos de control interno; la aplicabilidad del marco normativo; y, el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos, operativos y presupuestarios determinados por la cooperativa para el período auditado.
2. En base de los resultados obtenidos en el examen de auditoría integral, se elaborará un plan de acción que contenga medidas correctivas y de mejoras, orientado a superar las deficiencias detectadas y a fortalecer el proceso de crédito para las operaciones de consumos, con evidentes beneficios para la cooperativa.
3. La amplia cobertura de esta auditoría proporcionará a la alta gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. un informe que contendrá un diagnóstico integral respecto a las operaciones de consumo que realiza la entidad, el que brindará información y sugerencias que soporten significativamente la toma de decisiones.

Como se indicó anteriormente el principal nicho de mercado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. lo representan los socios y clientes que operan con créditos de consumo, estas operaciones constituyen al 31 de diciembre de 2012 representan el 53% del total del portafolio de crédito y el 45 % del total de los activos; el 66% de las obligaciones con el público; y, el 759% del patrimonio; su contribución es del 41% a los ingresos totales.

La cartera de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. entre diciembre de 2011 y diciembre del 2012 paso de 5.830 miles a 7.212 miles, registrando un crecimiento del 23,70%; y, la morosidad en el mismo período paso del 1,01% al 3,13%, registrando una variación absoluta de 2.12 puntos, que revelan un deterioro significativo de la calidad de la cartera, a este aspecto se suma la carencia de un sistema de otorgamiento scoring para el análisis crediticio, lo que podría conllevar a la cooperativa a conceder créditos a clientes que no cuentan con la capacidad de pago y de endeudamiento suficientes para honrar sus obligaciones; los aspectos señalados requieren ser mitigados y controlados mediante una eficiente gestión gerencial y la aplicación de procedimientos de control efectivos, que eviten que se siga deteriorando la calidad de la cartera debido a dificultades para la recuperación del capital y los intereses correspondientes.

Dada la importancia de las operaciones de consumo y los riesgos financieros y operativos implícitos en ellas, la cooperativa ha definido planes, procesos, políticas y procedimientos acordes con su misión y visión, apegados a la normativa que regula a las Cooperativas de Ahorro y Crédito; aspectos que ameritan ser evaluados con un enfoque integral.

1.2 Objetivos del examen de la auditoría integral a desarrollar

1.2.1. General

Realizar un examen de auditoría integral al proceso de colocaciones de créditos de consumo en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

1.2.2. Específicos

1. Ejecutar las distintas fases de la auditoría integral al proceso de colocaciones de créditos de consumo en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.
2. Evaluar en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. la razonabilidad de los saldos, la calidad del sistema de control interno, el grado de cumplimiento de las principales disposiciones legales y la efectividad de la gestión empresarial, en el proceso de colocaciones de créditos de consumo.

3. Generar el informe de examen de una auditoría integral y definir el plan de acciones correctivas y de mejoras pertinentes.

1.3. Alcance

Para desarrollar los aspectos planteados mediante la ejecución de una auditoría integral se define como alcance del examen para las operaciones de consumo concedidas por la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, para tal efecto se aplicarán los instrumentos conceptuales y metodológicos de las auditorías: financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión, abordado a lo largo de la maestría.

1.4. Resultados esperados del examen de la auditoría integral

- Determinar si la cooperativa de ahorro y crédito Santa Ana Ltda.: presenta razonablemente los estados financieros de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados; si en el desarrollo de sus operaciones cumple con las disposiciones legales que le son aplicables; si ha definido e implementado una estructura del control interno con el alcance suficiente; y, si ha logrado eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos planteados y en el manejo de los recursos.
- Obtener evidencia relativa a la información financiera, al control interno, a la gestión y al cumplimiento de las disposiciones legales por parte de la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. en el desarrollo de las operaciones de crédito destinadas al consumo concedidas a sus clientes durante el ejercicio económico 2012.
- Informar al Consejo de Administración de la cooperativa sobre el grado de correspondencia existente entre la condición revelada en sus estados financieros y los criterios e indicadores de gestión establecidos por la alta gerencia y en la normativa vigente, con la finalidad de proporcionar información fidedigna para la toma de decisiones y proponer recomendaciones para la definición e implementación de planes de acciones correctivas y de mejora.

1.5. Presentación de la memoria

En el Capítulo I del desarrollo de la tesis, se realiza una introducción de los aspectos más importantes de la cooperativa, se describe el planteamiento y alcance de la auditoría integral, la justificación, los objetivos del examen y los resultados que se esperan obtener en el examen de auditoría.

En el Capítulo II, se realiza una descripción conceptual de los principales criterios de cada una de las Auditorías que conforman la auditoría integral y se narra el proceso de las distintas fases que conforman la Auditoría Integral.

En el Capítulo III, se citan los antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., se detalla la cadena de valor en los procesos que aplica la Cooperativa para la colocación de los créditos de consumo; y, se hace alusión a la Importancia de realizar un examen de auditoría integral.

El Capítulo IV, se efectúa la descriptiva del desarrollo del examen de auditoría integral en sus tres fases: Planeación, Ejecución y Comunicación e informes; se narra el Informe de Auditoría Integral obtenido del examen de auditoría Integral practicado al proceso de colocación de las operaciones de los crédito de consumo por el período económico 2012; y, se narra el proceso de presentación y aprobación del informe de auditoría integral.

En el numeral 5 se demuestra el cumplimiento de la hipótesis con los resultados obtenidos en el examen de auditoría integral al proceso de colocación de las operaciones de los créditos de consumo.

Finalmente en el numeral 6, se emiten las conclusiones, las mismas que expresan en síntesis los resultados obtenidos tanto en lo relacionado al examen practicado, como en lo referente al desarrollo profesional en calidad de auditor y lo que engloba la auditoria a instituciones que realizan intermediación financiera. En este numeral también se emiten recomendaciones orientadas a agregar valor al trabajo de auditoria ejecutado y al ejercicio de la profesión de auditores en entidades que realizan intermediación financiera.

MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco teórico

Existe una demanda creciente por información sobre un amplio rango de temas, para suplir las necesidades de los tomadores de decisiones, muchas de las cuales no están sometidas a pruebas objetivas e independientes que aumenten su credibilidad. Hasta hoy, los contadores públicos han estado más estrechamente vinculados con la auditoría y servicios relacionados con información financiera y aunque dentro de estos servicios deban revisar otra clase de información distinta de la información financiera lo hacen con un alcance menor que no le permite incluirla dentro de su opinión o dictamen.

2.1.1. Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.

Auditoría integral es el proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y detallado de los sistemas de información financiera, de gestión de control interno y legal de una organización, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la razonabilidad de la información financiera, la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones económicas a las normas contables, administrativas y legales que le son aplicables, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad de la misma.

2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.

De acuerdo con la Norma Internacional, el objetivo de un servicio de aseguramiento es el de permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema evaluado.

2.2. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral

2.2.1. Auditoría Financiera.

La Auditoría es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implementados por la administración.

En el texto Auditoría de estados financieros de Gabriel Sánchez Curiel se define que La auditoría financiera es el examen a los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con el objeto de opinar respecto a si la información que incluyen está estructuradas de acuerdo con las normas de información financiera aplicables a las características de sus transacciones.

Veracidad.- También definida como existencia u ocurrencia; es decir que los activos, pasivos y patrimonio de los accionistas presentados en los estados financieros existen y que las transacciones registradas han ocurrido.

Integridad.- Significa que la totalidad de las transacciones de activos, pasivos y patrimonio de los propietarios, deben estar incluidas y ser presentadas en los estados financieros. La empresa tiene derecho sobre los activos y la obligación de pagar los pasivos que están incluidos en los estados financieros.

Correcta valuación y exposición.- Expresa que los activos, pasivos, patrimonio de los propietarios, ingresos y gastos están presentadas en valores determinados, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados. Así también, que las cuentas están descritas y clasificadas en los estados financieros, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados, y se presentan todas las revelaciones materiales.

Alcance y autoridad de las Normas Internacionales de Información Financiera.- Las NIIF establecen los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y sucesos económicos que son importantes en los estados financieros con propósito de información general. Pueden también establecer estos requisitos con relación a transacciones y sucesos que surgen en sectores industriales específicos.

Las NIIF están diseñadas para ser aplicadas en los estados financieros con propósito de información general, así como en otras informaciones financieras, de todas las entidades con ánimo de lucro. Entre las entidades con ánimo de lucro se incluyen las que

desarrollan actividades comerciales, industriales, financieras u otras similares, ya estén organizadas en forma de sociedades o revistan otras formas jurídicas. También se incluyen organizaciones tales como las compañías de seguros mutuos y otras entidades de cooperación mutualista, que suministran a sus propietarios, miembros o participantes, dividendos u otros beneficios de forma directa y proporcional.

Estos estados financieros se dirigen a satisfacer las necesidades comunes de información de un amplio espectro de usuarios, por ejemplo accionistas, acreedores, empleados y público en general. El objetivo de los estados financieros es suministrar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil para estos usuarios al tomar decisiones económicas.

Un conjunto completo de estados financieros incluye un estado de situación financiera, un estado del resultado integral, un estado de cambios en el patrimonio, un estado de flujos de efectivo, y las políticas contables y notas explicativas.

2.2.2. Auditoría de Control Interno.

El control Interno se define como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las categorías de: a) efectividad y eficiencia de las operaciones; b) Confiabilidad de la información financiera; y, c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.²

La auditoría de Control Interno es la evaluación al sistema de control interno integrado, con el propósito de determinar su calidad, el nivel de confianza en los resultados obtenidos con su aplicación, y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento sus objetivos, este tipo de auditoria está encaminada a revisar y evaluar sistemáticamente los elementos y componentes que lo integran para informar al máximo órgano social si el control interno ejecutado por el grupo directivo y por el resto del personal ha sido diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable sobre la efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

² Samuel Alberto Mantilla, Control Interno COSO, Cuarta Edición, Abril 2005, pág 14.

No importa cuán bien este diseñado y en operación esté el control interno, sólo puede proveer una razonable seguridad a la gerencia y a la junta de directores respecto de la realización de los objetivos de la entidad.

El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio y están integrados en el proceso de administración. Tales componentes son:³

Ambiente de control: Significa el tono o pautas básicas que una organización define para la realización de sus operaciones o actividades y para el cumplimiento de sus objetivos, influyendo en la conciencia de control de los empleados; el ambiente de control es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura; e influenciando o estableciendo las guías básicas para estructurar las actividades de un negocio, establecer objetivos y para valorar los riesgos.

Proceso de valoración de riesgos: Toda actividad está expuesta a riesgos internos o externos, los mismos que en caso de materializarse tendrán un efecto en las actividades o resultados, el que podrá tener una dimensión o impacto mayor o menor, en función del nivel de exposición a dichos riesgos. En este contexto la empresa debe establecer mecanismos de valoración de riesgos, de manera de identificar y analizar los eventos que le pueden impedir cumplir con los objetivos planteados, para llegar a establecer o decidir la forma como los afrontará y definir los respectivos niveles de tolerancia que está dispuesta a asumir.

Actividades de Control: Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar la aplicación de disposiciones o directrices dispuestas por la administración para que se desarrollen las actividades, para el manejo de los riesgos y para la consecución misma de los objetivos planteados por la entidad.

Sistemas de información y Comunicación: Deben identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los involucrados cumplir con sus responsabilidades. La comunicación efectiva debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

³ UTPL.- Autor Marco Antonio Jiménez Ortega, Guía didáctica Modulo I Auditoria de Control Interno I.

Monitoreo. Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o combinación de las dos.

2.2.3. Auditoría de Cumplimiento.

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 se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

El libro Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral de Yanel Blanco Luna, 1era Edición, Abril 2003, señala que el propósito de esta evaluación es proporcionar al auditor una certeza razonable de si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que la rigen, la responsabilidad primaria de prevención y detección de fraudes y errores es de los encargados de la gestión y dirección de la entidad, la dirección de la entidad debe establecer un entorno de control y de mantenimiento de políticas y procedimientos que ayuden a lograr el objetivo de asegurarse en la medida de lo posible, de que se mantenga una conducta ordenada y eficiente en la entidad.

2.2.4. Auditoría de Gestión.

La gestión es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos.

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa en una entidad por un profesional externo e independiente, con la finalidad de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de obtener evidencia suficiente del grado de eficiencia, eficacia y calidad en el logro de metas y objetivos propuestos, a efecto de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. La eficacia mide el logro de los resultados, la eficiencia el uso de los recursos y la calidad el nivel de satisfacción logrado.

Los indicadores de gestión permiten hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios, puede medir el desempeño de un individuo, de un sistema y sus niveles, de una organización, el comportamiento de un contexto, el costo y la calidad de los insumos, la eficacia de los procesos, la relevancia de los bienes y servicios producidos en relación a las necesidades específicas.⁴

El uso de los indicadores en la auditoría de gestión obedece a la necesidad de contar con un instrumento que permita establecer el marco de referencia para evaluar los resultados de la gestión de una organización. En este sentido, aporta elementos sustanciales para promover la mejora continua de los procesos, bienes y servicios, el empleo puntual de sus recursos y abre la posibilidad de instrumentar los cambios necesarios para lograr el cumplimiento de su objeto.

Actualmente una de las metodologías utilizadas para evaluar los indicadores de gestión es del Cuadro de Mando Integral – CMI (*Balanced Scorecard* – BSC) la que fue creada por Robert Kaplan y David Norton, como un sistema de medición que va más allá de la perspectiva financiera, con la que generalmente se evalúa la marcha de una empresa, ya que incorpora la comprobación de las actividades en términos de su visión y estrategia, proporcionando un enfoque integral del desempeño del negocio.

El Cuadro de Mando Integral es una herramienta administrativa que permite conocer el logro de los resultados definidos en el plan estratégico, además ayuda a los administradores a expresar los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir con la estrategia de la empresa, esta herramienta orienta a las organizaciones hacia el efectivo cumplimiento de la misión a través de enfocar las energías, habilidades y conocimientos hacia la consecución de los objetivos estratégicos de largo plazo, facilita tanto el desempeño actual como apunta al desempeño futuro, mediante la utilización de medidas en cuatro categorías que corresponden al desempeño financiero, conocimiento del cliente, procesos internos de negocios y, aprendizaje y crecimiento.

2.3. Proceso de la Auditoría Integral

La auditoría integral, debido a su amplitud y cobertura, involucra la participación de profesionales de diversas especialidades de acuerdo a la naturaleza y actividades propias

⁴ Enrique Benjamín Franklin, Auditoría Administrativa, 2da. Edición 2007

de la empresa a auditar. Este elemento es fundamental al momento de iniciar el proceso y se lo debe considerar previamente a la contratación del servicio de auditoría.

2.3.1. Planeación.

Planeación preliminar: Las actividades consisten entre otras cosas en la comprensión del negocio del cliente, su proceso contable y la realización de procedimientos analíticos preliminares. La mayoría de estas actividades implican reunir información que nos permita evaluar el riesgo de los temas de auditoría integral y desarrollar un plan de auditoría adecuada.

Comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno.- Consiste en obtener una visión sistémica que involucre el ciclo productivo de la organización, es una herramienta útil, al momento de comprender el funcionamiento empresarial.

Evaluación de los riesgos de auditoría: Del conocimiento de la entidad y su entorno se generan potenciales áreas de interés para la auditoría. Este análisis se complementa con la evaluación de los riesgos de auditoría, para definir áreas críticas, las que corresponden a actividades relevantes dentro de la organización. Los riesgos que se analizan en una auditoría son: inherentes, de control, de detección y de auditoría.

El riesgo inherente se relaciona con la naturaleza propia de un componente, área o proceso evaluado en una auditoría, existen en la empresa, por su propia naturaleza y se afecta por la cantidad de operaciones, el volumen de recursos involucrados, la complejidad de las operaciones realizadas, entre otros factores. Es independiente del funcionamiento de los sistemas de control interno.

El riesgo de control depende del nivel de funcionamiento de los controles internos, Un proceso que cumpla eficazmente los controles internos, será beneficiado de una alta confianza y un riesgo bajo y viceversa, por lo tanto, para su determinación debemos evaluar el proceso, sus procedimientos y controles para determinar el nivel de confianza y por oposición el nivel de riesgo.

El riesgo de detección constituye la posibilidad de que los procedimientos aplicados por el auditor, no detecten errores o problemas significativos. Se afecta por factores como la experiencia del auditor, la asignación de los recursos necesarios y la oportunidad y profundidad de las pruebas de auditoría aplicadas.

El proceso que combina los tres riesgos señalados anteriormente nos permite administrar el riesgo de auditoría, que constituye el margen de error que el auditor estaría en capacidad de aceptar en una auditoría y representa la posibilidad de que el auditor en su informe brinde una opinión inadecuada.

Planificación específica: En esta etapa se retoman los componentes que se definieron en la fase preliminar, se definen los procesos identificando los controles a fin de verificar su cumplimiento, como resultado de la aplicación de pruebas a los controles, se determina el nivel de confianza, se califica el nivel de riesgo de control que puede ser (alto-medio-bajo) y sobre la base de esta calificación se diseñan los procedimientos de trabajo de tipo sustantivo o de cumplimiento.

Pruebas de cumplimiento: Significan pruebas realizadas para obtener evidencia en la auditoría sobre lo adecuado del diseño y operación efectiva de los sistemas de contabilidad y de control interno; el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; y el grado de eficacia, economía y eficiencia en el manejo de la entidad.

Pruebas sustantivas: Son las pruebas realizadas para obtener evidencia en la auditoría para encontrar manifestaciones erróneas de importancia relativa en los estados financieros o en sus operaciones, y son de dos tipos: a) prueba de detalles de transacciones y saldos; y b) procedimientos analíticos.

Plan de auditoría integral: Constituye la definición de la estrategia de la auditoría y varía dependiendo del tamaño y complejidad de la organización auditada, los elementos principales que incluye el plan son la comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno, evaluación de los riesgos de auditoría, planes de auditorías específicos (cumplimiento, gestión, control interno y financiera), puntos de interés con respecto al cumplimiento supuesto del negocio en marcha y los programas de auditoría.

2.3.2. Ejecución.

Es la aplicación de procedimientos de auditoría integrados en los programas de trabajo, será el desarrollo de estas pruebas, el que nos permita evaluar los objetivos que se plantearon para cada uno de los temas que conforman la auditoría integral, en esta etapa se debe verificar para la auditoría de gestión, el logro de objetivos, la inversión de

recursos y lo adecuado de la estructura organizacional; para la de control interno, confirmar que los procesos y sus controles operan de forma eficaz; para la de cumplimiento, con respecto a las disposiciones legales aplicables. En esta fase, se generan los hallazgos que sustentaran posteriormente el informe de auditoría integral.

Hallazgo de auditoría: Se definen como asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración. La extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo éste debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

Condición: Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar una área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”.

Criterio: Comprende la concepción de “ lo que debe ser “, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.

Efecto: Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.

Causa: Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.

Evidencia suficiente y apropiada: Significa la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre las que se basa su informe, la evidencia en auditoria se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control, de procedimientos sustantivos, análisis de proyecciones y de los indicadores claves de éxito; la suficiencia es la medida de la cantidad de la evidencia en la auditoria; y lo apropiado es la medida de la calidad de dicha evidencia.

2.3.3. Comunicación.

Si bien la comunicación se establece como una fase final del proceso de auditoría, la misma se cumple durante todo el proceso, su propósito es impulsar la toma de acciones correctivas oportunamente. Es importante que el informe de auditoría antes de su definitiva emisión sea discutido con la alta dirección y con la administración del ente auditado, el producto de esta fase es desarrollar un informe con los comentarios, las conclusiones y recomendaciones, actividad concluyente de la fase de comunicación, cuando se efectúa la homologación de los resultados.

El informe de auditoría expresa los resultados del examen de forma objetiva, clara, concisa y constructiva. Su contenido debe incluir por lo menos: 1) principales problemas en las operaciones y administración de los recursos, 2) cumplimiento de las disposiciones legales y normatividad interna, 3) oportunidad y amenazas del entorno, fuerzas y debilidades de la organización, y 4) propuestas de solución con definición de etapas, acciones, responsables, tiempos de ejecución, recursos y medios de verificación.

2.3.4. Seguimiento.

La entidad auditada con las propuestas de solución contenidas en el informe de auditoría debe elaborar el plan de acción, en el que se definen las etapas, acciones, responsables, tiempos de ejecución, recursos y medios de verificación, dicho plan debe ser evaluado regularmente; a esta etapa se la denomina seguimiento a los planes de implementación de recomendaciones para superar las deficiencias determinadas en el examen de auditoría.

En sujeción al proceso de auditoría integral descrito anteriormente para la evaluación de las colocaciones de las operaciones de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. se desarrollarán cada uno de los subprocesos que lo conforman, que incluye planificación, ejecución, comunicación de resultados y planes de seguimiento, lo cual metodológicamente garantiza la procedencia técnica del modelo de auditoría integral como una alternativa innovadora a las acciones de control realizadas en empresas privadas y públicas, garantizando la emisión de un informe de aseguramiento, bajo los estándares definidos en la estructura desarrollada como producto final del trabajo de auditoría.

Al finalizar, los entregables que forman parte de la investigación, contienen el informe de auditoría con comentarios y recomendaciones así como los planes de implementación de sugerencias, debidamente aprobados por la administración, lo que constituye un elemento fundamental para el mejoramiento continuo en el área evaluada y un soporte para la toma de decisiones gerenciales.

ANALISIS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ANA LTDA.

3.1. Antecedentes de la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., fue creada el 31 de marzo de 1977, como Pre-cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Santa Ana Ltda., con un capital aproximado de 37000 sucres. Siendo los gestores un grupo de ciudadanos del cantón Santa Ana dedicados a la actividad del comercio, liderado por el señor Leoncio Chávez Mendoza, iniciándose con 37 socios pertenecientes a esta organización. La Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social, concede la personería jurídica por acuerdo Ministerial N.- 0799 del 10 de junio de 1977, quedando de esta forma la Cooperativa constituida en una entidad autónoma jurídicamente aprobada. Inicio sus actividades bajo la Gerencia del señor Leoncio Chávez Mendoza y el Dr. José Universi Moreira Molina como Presidente, en las dependencias de la Cámara de Comercio de Santa Ana, ubicada en la calle Ángel Rafael Álava con el lema “AHORRO, SEGURIDAD Y CRÉDITO”. En diciembre del año 1979, se adquiere un terreno, donde se construyó el edificio de la Cooperativa que actualmente presta servicios a la comunidad de Santa Ana y otros cantones de la Provincia de Manabí, inaugurándose en el año 1982

En el año 1985 mediante resolución N.- 85 - 030 – DC pasa al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, a partir del 1 de enero de 2013 pasa al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de conformidad a lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, publicada en Registro Oficial 444 de 10 de mayo de 2011.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.” es una Institución Financiera sin fines de lucro, cuyo objetivo fundamental es el servicio a la comunidad en la que se asienta, promoviendo el ahorro y concediendo créditos orientados al crecimiento sostenido de sus Socios y Clientes y sus familias, cuenta con una Oficina Matriz, localizada en la ciudad de Santa Ana, provincia de Manabí, calle Eloy Alfaro y Angel Rafael Alava; y una agencia ubicada en el cantón 24 de Mayo de la misma provincia.

3.1.1. Misión, visión, organigrama estructural.

Misión: Ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito comprometida con el desarrollo de la comunidad, en sus zonas de influencia; que genera confianza a través de la prestación de servicios de calidad, con personal honesto y capacitado; que asume con responsabilidad los principios de una economía social y solidaria.

Visión: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana” Ltda., en el 2015 será reconocida como la opción más beneficiosa y confiable para administrar los recursos financieros personales, de la familia, del pequeño empresario y del gran empresario, en el cantón Santa Ana y demás cantones de la provincia de Manabí; ofreciendo sus servicios con calidad y calidez, e impulsando con amor, el desarrollo económico y humano de todos y cada uno de sus asociados.

Organización Estructural.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., se estructura como una Institución Financiera de sus características, incorporando todos los elementos operativos requeridos por los organismos de control y los que sus autoridades han considerado procedentes, con la finalidad de buscar la consolidación de sus servicios a Socios y Clientes.

El Organigrama Estructural en el que actualmente se sustenta el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Ana Ltda.” es el siguiente:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SANTA ANA LTDA."
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

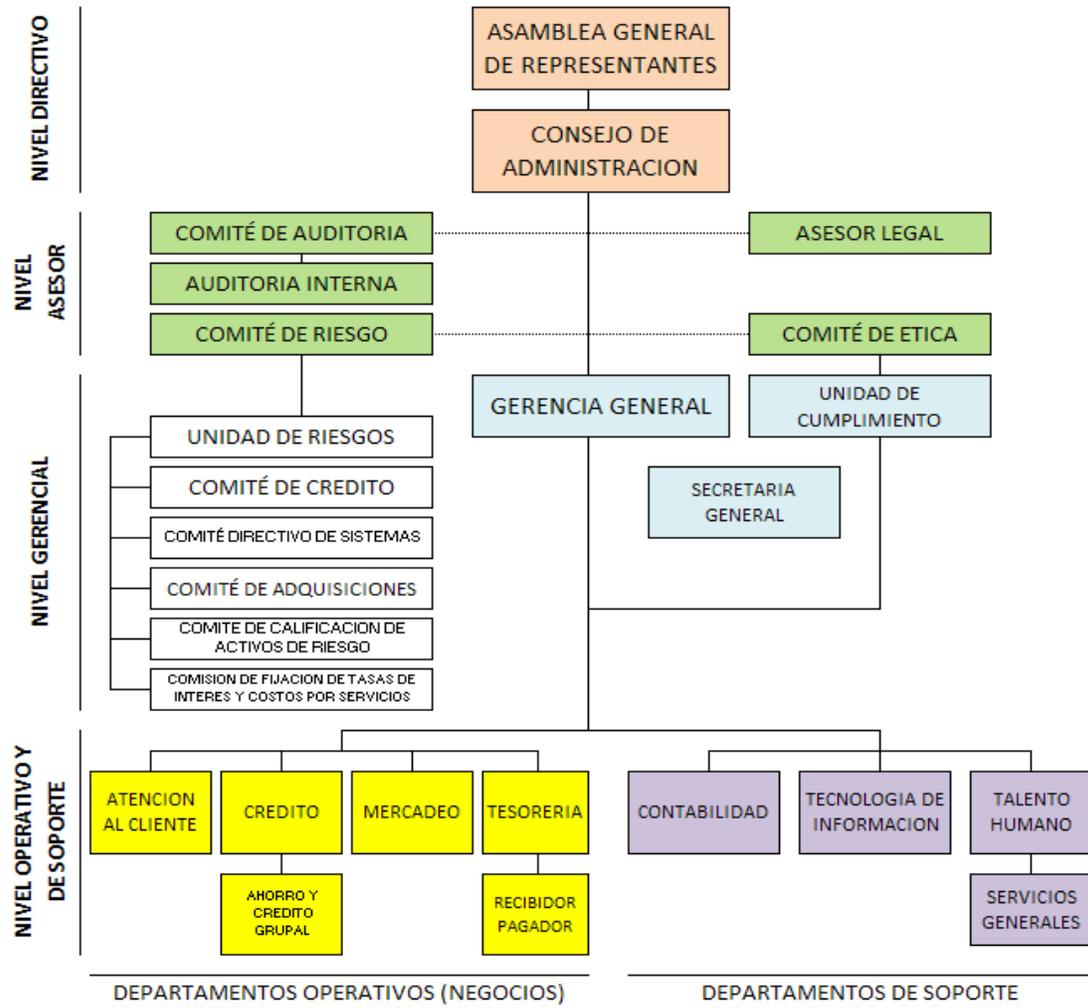


Figura 1: Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
 Fuente: Manual de procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

Las responsabilidades y funciones que cada organismo debe desarrollar dentro de la institución, se encuentran detalladas en el “Manual Orgánico Funcional” de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

3.1.2. Matriz FODA.

La cooperativa a efecto de formular el plan estratégico 2011-2012 realizó su matriz FODA en la que se establecen:

Fortalezas:

- 34 años en la ciudad de Santa Ana.
- 25 años operando bajo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Sistema computacional base de última tecnología (Financiamiento 2.0).
- Única institución financiera en la ciudad de Santa Ana.
- Convenios de cooperación que favorecen al desarrollo de nuevos productos.
- Productos con alto nivel de aceptación en el mercado.
- Índice de morosidad a la baja.
- Área de influencia en expansión.
- Disposición institucional por mejorar situación.
- Capacidad de desarrollar sus actividades en otros cantones de la provincia con excelentes posibilidades de éxito.
- Personal con buen nivel de preparación y experiencia.
- Edificio propio en la ciudad de Santa Ana.

Oportunidades:

- Amplio remanente de mercado en la ciudad de Santa Ana.
- Mayoría de socios inactivos residen en la ciudad de Santa Ana.
- Interés del mercado local y de otras zonas de influencia por los productos y servicios que oferta.
- Posibilidad de implementar nuevos productos y servicios con apoyo de instituciones y organismos nacionales y extranjeros.

Debilidades:

- Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia recientemente incorporados.
- La Cooperativa no tiene una imagen claramente posicionada.
- Los documentos de soporte (normativa, reglamentación, manuales) no han sido socializados y no están siendo aplicados plenamente.
- No se han implementado controles en los procesos.

- El personal técnico no está en capacidad de dar mantenimiento al sistema computacional.
- El personal técnico no está en capacidad de desarrollar nuevas aplicaciones.
- Falta fortalecer el Departamento de Talento Humano.
- Debe mejorarse el ambiente laboral.
- Debe mejorarse la
- captación de recursos.
- No existe liderazgo en áreas críticas.
- No se ha desarrollado un Plan de Negocios.
- El personal tiene un bajo nivel de conocimientos de los productos y servicios que oferta la institución.
- La falta de liquidez produce demoras en la entrega de créditos.
- No se ha consolidado una imagen corporativa.
- Los costos operativos son muy altos.
- No se evalúan resultados o se los evalúa tardíamente.
- La distribución de funciones requiere ser revisada y mejorada.

Amenazas:

- Bajo nivel de presencia en Santa Ana donde es la única institución financiera.
- Interés de otras cooperativas por instalar agencias en Santa Ana.
- Interés de otras cooperativas por instalar agencias en zonas de influencia de la cooperativa.
- Los socios conocen muy poco sobre las políticas institucionales, productos y servicios que ofrece la cooperativa.
- Falta conocimiento del mercado local y de las zonas de influencia.

3.1.3. Objetivos estratégicos.

Los objetivos estratégicos definidos en el plan estratégico 2011-2015 de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Ana Ltda. se citan a continuación, para cada uno de estos objetivos se ha establecido metas e indicadores.

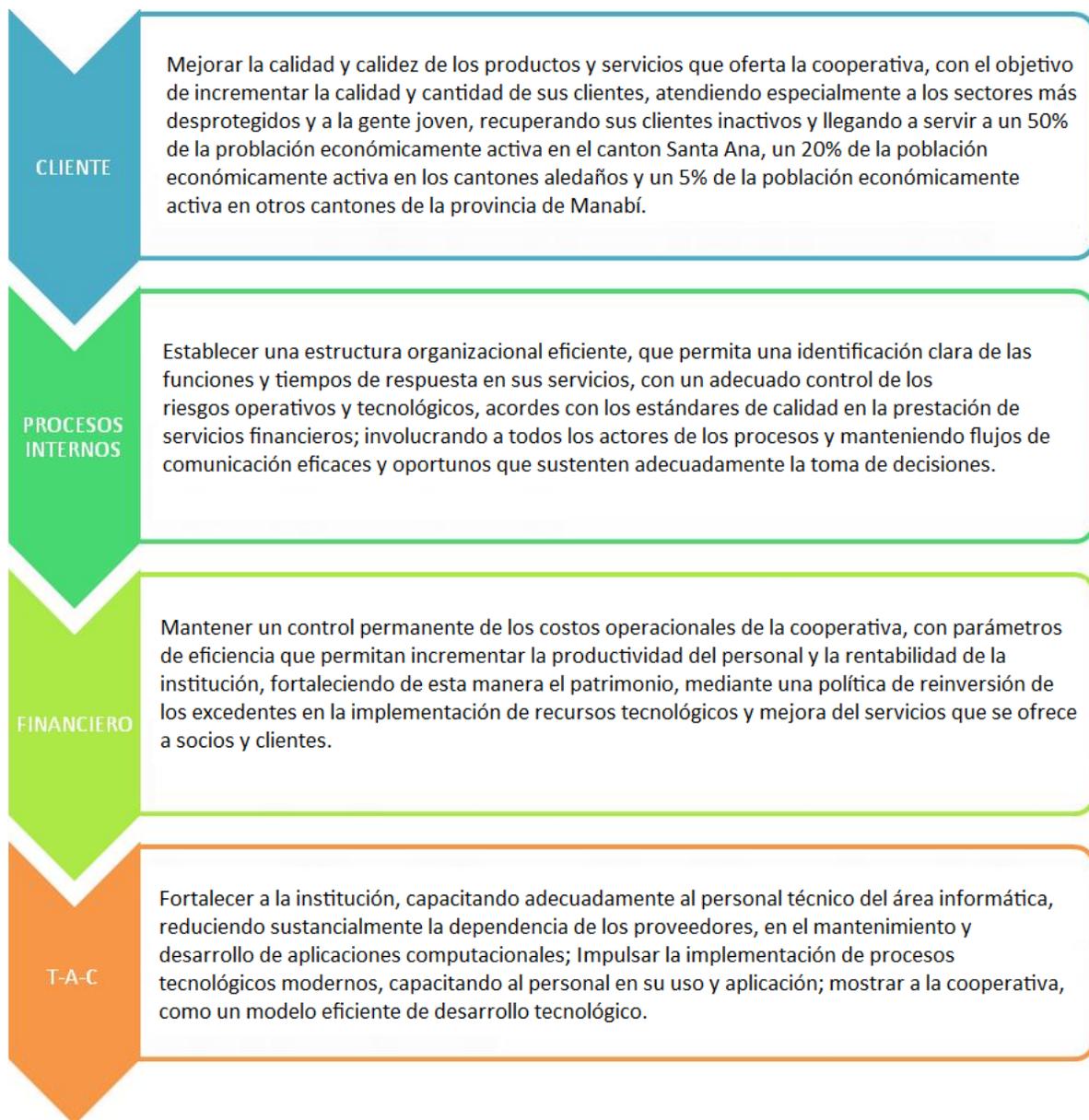


Figura 1: Objetivos Estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
Fuente: Plan Estratégico 2011-2015 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

3.2. Cadena de Valor.

La cadena de valor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. está conformada por: procesos gobernantes; procesos productivos, fundamentales u operativos; y, procesos habilitantes, de soporte o apoyo.

Estos procesos fueron levantados y definidos por la cooperativa de conformidad a lo establecido en la Resolución JB-2005-834 de 20 de octubre de 2005, mediante la cual la

Junta Bancaria emitió la norma de Riesgo Operativo que rige para las entidades del sistema financiero que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, normativa en la que se definen cada uno de los tipos de procesos.

Procesos gobernantes: Se considerarán a aquellos que proporcionan directrices a los demás procesos y son realizados por el directorio u organismo que haga sus veces y por la alta gerencia para poder cumplir con los objetivos y políticas institucionales. Se refieren a la planificación estratégica, los lineamientos de acción básicos, la estructura organizacional, la administración integral de riesgos, entre otros.

Procesos productivos, fundamentales u operativos: Son los procesos esenciales de la entidad destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes.

Procesos habilitantes, de Asesoría y de Apoyo: Son aquellos que apoyan a los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos.

A continuación se detallan los procesos que se llevan a cabo en mayor o menor grado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. agrupados de acuerdo a la clasificación antes indicada, y que se encuentran incorporados en el Manual de Procesos aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., a los veinticuatro días del mes de febrero de 2012.

Para el caso del desarrollo de la presente investigación, además en cada grupo de procesos se han identificado los procesos y subprocesos relacionados con la colocación de las operaciones de consumo, sobre los cuáles se ejecutará el examen la auditoría integral de acuerdo al tipo de auditoría que requiera aplicarse en función de las características y particularidades de cada proceso o subproceso establecido.

3.2.1. *Procesos gobernantes.*

Procesos de responsabilidad de las más altas autoridades de la Institución.

Tabla 1. Procesos Gobernantes

1 PROCESOS GOBERNANTES	
CODIGO	DESCRIPCION
101	PLANIFICACION INSTITUCIONAL
10101	Planificación estratégica
10102	Planificación de negocios
10103	Planificación financiera
102	REGLAMENTACION INSTITUCIONAL
10201	Políticas institucionales
10202	Gestión institucional de riesgos
10203	Recursos humanos

Fuente: Manual de procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

Los citados procesos gobernantes al ser definidos de manera integral para toda la organización, incluyen al proceso de colocación de las operaciones de consumo por parte de la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.; en tal sentido para fines del desarrollo de la auditoría integral y de manera particular para ejecutar la auditoría de gestión se consideran los procesos y subprocesos que incidan directamente en el tema objeto de investigación.

3.2.2. Procesos productivos, fundamentales u operativos.

Los procesos operativos se refieren a todos los procesos que tiene que ver con el giro del negocio.

Estos procesos, para su eficiente ejecución, requieren de una normativa clara y precisa, de un soporte documental sólido y de un conjunto de procesos de soporte que respondan en forma eficiente eficaz y oportuna.

Aunque estos procesos son claves para el giro del negocio, por si solos son insuficientes para conseguir resultados positivos de la gestión que les corresponde realizar. Sin políticas y normativas claras, que se asienten en un sólido soporte documental que señale en forma inequívoca su funcionamiento y alcances, sin sistemas claros y precisos de control y evaluación, será muy difícil el poder establecer su eficacia y eficiencia.

Así mismo, sin el soporte adecuado de los procesos de soporte a la gestión de los procesos operativos, difícilmente se podrán conseguir resultados satisfactorios.

Detallamos a continuación los procesos operativos que se desarrollan en la Cooperativa a la fecha del levantamiento de la información.

Tabla 2. Procesos Operativos

2 PROCESOS OPERATIVOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN
201	GESTIÓN DE PRODUCTOS
20101	Análisis sectorial
20102	Desarrollo de productos
202	MARKETING
20201	Administración y mantenimiento de datos
20202	Investigación de mercado
20203	imagen corporativa
203	COMERCIALIZACIÓN
20301	Planes de comercialización
20302	Prospección de socios y clientes
20303	Negociación
20304	Atención de clientes-posventa

204	GESTIÓN DE CRÉDITOS
20401	Atención de socios y clientes
20402	Análisis y aprobación de créditos
20403	Gestión de garantías y seguros
20404	Recuperación normal de créditos
20405	Recuperación extrajudicial de créditos
20406	Recuperación por vía judicial
20407	Cajas comunales
205	CAPTACIONES A LA VISTA
20501	Atención a socios y clientes
206	TRANSACCIONES DE TESORERIA
20601	Movimientos de bóveda
20602	Captaciones a plazo fijo
20603	Inversiones
20604	Administración de caja chica
207	PROCESOS VARIOS
20701	Pago de bono de desarrollo humano
20702	Cuadre de cajas y tesorería
20703	Remesas
20704	Pagos SPI Banco Central del Ecuador
20705	Sistemas de pagos en línea Banco Central
208	INFORMACIÓN A ENTIDADES DE CONTROL

20801	Superintendencia de Bancos y Seguros
20802	Banco Central del Ecuador
20803	CONSEP
209	PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS
20901	Cumplimiento

Fuente: Manual de procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

No obstante que los procesos operativos en su conjunto constituyen el engranaje de todas las operaciones que realiza la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. para fines de la ejecución de la auditoría integral, sólo se evaluarán los procesos y subprocesos operativos específicos definidos por la cooperativa para la colocación de las operaciones de consumo, de acuerdo a lo siguiente:

Tabla 3. Proceso Gestión de Créditos de Consumo

204	GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO
20401	ATENCIÓN DE SOCIOS Y CLIENTES
2040101	Información crediticia
2040102	Solicitud de crédito
2040103	Otra información
20402	ANÁLISIS Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS
2040201	Recepción de solicitudes de crédito
2040202	Análisis de solicitudes
2040203	Inspección y verificación de datos
2040204	Aprobación de Jefe de Crédito y Cartera
2040205	Aprobación de Gerente General

2040206	Aprobación del Comité de Crédito
2040207	Ingreso de crédito a sistemas
2040208	Aprobación de liquidación por Jefe de Crédito
2040209	Aprobación de liquidación Comité de Crédito
2040210	Aprobación de liquidación en el sistema
2040211	Desembolso del Crédito
2040212	Revisión de créditos desembolsados
2040213	Legalización del desembolso
2040214	Reporte de verificación de créditos concedidos
20403	GESTIÓN DE GARANTIAS Y SEGUROS
2040301	Pago de seguro de vida o discapacidad
2040302	Entrega de pagaré a custodio
2040303	Aprobación de Garantías hipotecarias
20404	RECUPERACIÓN NORMAL DE CRÉDITOS
2040401	Pagos a Créditos por Ventanilla
2040402	Desbloqueo y cobro de seguro de desgravamen
2040403	Desbloqueo de encajes
2040404	Levantamiento de garantías
2040405	Cobranza a créditos de convenios
2040406	Certificaciones de levantamiento de hipoteca
20405	RECUPERACIÓN EXTRAJUDICIAL DE CRÉDITOS
2040501	Emisión de notificaciones
2040502	Tramites de cobranzas

2040503	Tramites extrajudiciales de cobranza
2040504	Debito a deudores morosos
20406	RECUPERACIÓN POR VIA JUDICIAL
2040601	Armado de carpetas para juicios
2040602	Inicio de Seguimiento de acciones legales
2040603	Reclamaciones a aseguradoras

Fuente: Manual de procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

3.2.3. Procesos habilitantes, de asesoría o apoyo

La Cooperativa ha levantado y definido los siguientes procesos de apoyo:

Tabla 4. Procesos de Soporte

3 PROCESOS DE SOPORTE	
CODIGO	DESCRIPCION
301	GESTION CONTABLE
30101	CONTABILIDAD
30102	PAGOS DE NOMINAS
30103	PAGO A PROVEEDORES
30104	PROVEEDURIA
30105	CONTROL PRESUPUESTARIO
30106	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
302	SOPORTE ADMINISTRATIVO
30201	SECRETARIA GENERAL
30202	ASESORIA LEGAL

30203	SERVICIOS GENERALES
303	SOPORTE EJECUTIVO Y DE CONTROL
30301	AUDITORIA INTERNA
30302	PARTICIPACION DE COMITES O COMISIONES
30303	SOPORTE EJECUTIVO
304	TECNOLOGIA DE INFORMACION
30401	SERVICIOS A USUARIOS

Fuente: Manual de procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

En el caso de los procesos de soporte, dado que la auditoria tiene carácter de integral y como tal la auditoría financiera constituye parte de la misma, para fines del desarrollo de la investigación se evaluará el proceso de Gestión Contable en los subprocesos de contabilidad y control presupuestario, aplicados por la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. para las operaciones de créditos de consumos, con corte al 31 de diciembre del 2012 de acuerdo a lo siguiente:

Tabla 5. Proceso Gestión Contable Créditos de Consumos

301	GESTION CONTABLE
30101	CONTABILIDAD
3010101	Registro contable de las operaciones de créditos de consumo
3010102	Verificación de saldos contables de las operaciones de consumo
3010103	Constitución de provisiones para los créditos de consumo
30105	CONTROL PRESUPUESTARIO
3010501	Elaboración del presupuesto
3010502	Ejecución del presupuesto

Fuente: Manual de procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

3.3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral

Es necesario efectuar una auditoría integral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. al proceso de las colocaciones de créditos de consumo por el ejercicio económico 2012 en razón de:

- La norma internacional de auditoria (NIA) 320 “Importancia relativa o materialidad en la planificación y ejecución de la auditoria”, establece que el auditor determinará la importancia relativa para la ejecución del trabajo con el fin de valorar los riesgos de incorrección material y de determinar la naturaleza, el momento de realización y la extensión de los procedimientos posteriores de auditoría; ante este contexto al constituir las operaciones de créditos de consumo para la Cooperativa Santa Ana Ltda. el principal Activo y principal producto del portafolio de crédito, las que al 31 de diciembre de 2012 representan el 53% del total del portafolio de crédito y el 45 % del total de los activos; el 66% de las obligaciones con el público; y, el 759% del patrimonio; y, su contribución a los ingresos totales es del 41%; estas operaciones ameritan ser auditados por su importancia en los estados financieros y la implicancia que tienen para que cooperativa continúe como negocio en marcha.
- La Superintendencia de Bancos y Seguros, organismo que mantuvo el control del sistema de cooperativas de ahorro y crédito hasta el 31 de diciembre del 2012, ha establecido en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria normas para: la administración del riesgo de crédito, la calificación de activos de riesgos y constitución de provisiones; prácticas contables para operaciones que no se cancelan a su vencimiento y para el castigo de estas operaciones; y, en el catalogo único de cuentas ha establecido la descripción y la dinámica contable que las instituciones del sistema financiero deben aplicar para el registro de sus operaciones, aspectos normativos que están relacionados con la información financiera, los sistemas de control y la gestión de riesgos, cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio para todas las entidades controladas.
- Mediante Regulación N° 153-2007 de 28 de diciembre de 2007 el Banco Central del Ecuador normó el sistemas de tasas de Interés para todos los tipos de operaciones que conceden las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, para el efecto define que son créditos de consumo los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de

bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

- El artículo 84 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero establece que toda institución del sistema financiero, tendrá un auditor interno y un auditor externo, calificados en cuanto a su idoneidad y experiencia por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- En el Libro I.- Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título XXI, Capítulo I. “ Normas para la contratación y funcionamiento de las auditoras externas que ejerce su actividad en las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros”, Sección I, Artículo 1 se definen las instituciones financieras que están obligadas a la contratación de auditores externos de conformidad con lo dispuesto en sus respectivas leyes y normativas vigentes.
- Las instituciones del sistema financiero tienen como actividad principal captar recursos del público para obtener fondos a través de depósitos con el objeto de colocarlos total o parcialmente en operaciones de crédito e inversión, garantizando su devolución cuando el acreedor lo solicite.

Las referencias expuestas constituyen elementos que deben ser verificados y evaluados, ante lo cual se sustenta ampliamente la importancia de realizar un examen de auditoría integral al proceso crediticio de las operaciones de consumo en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Ana Ltda.; a efecto de avalar el buen uso de los recursos captados de sus socios y clientes.

DESARROLLO E INFORME DEL EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL

4.1. Descripción del desarrollo del Examen de Auditoría Integral al Proceso de colocaciones de créditos de Consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. con domicilio en el Cantón Santa Ana de la Provincia de Manabí, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2012.

Previo al desarrollo del examen de auditoría integral al Proceso de colocaciones de los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. se contó con la respectiva autorización del economista Edison Roldan Pinoargote, Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. emitida mediante oficio CSAL-2013-010 de 8 de enero de 2013; y, con oficio 031 PAA-MAIN de 04 de julio de 2013 suscrito por la Coordinadora Académica de la Maestría en Auditoría Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja, fue notificada con la aprobación del proyecto de tesis.

Con el propósito de cumplir con los procedimientos básicos que exige la ejecución de una Auditoria por parte de una firma externa, de inicio se simuló la suscripción de un contrato de auditoría.

Para el desarrollo del proceso de auditoría integral, se establecieron tres fases de auditoria que corresponden a: 1) planificación, 2) ejecución, 3) Informes y comunicación de resultados, estimándose un tiempo de 90 días/hombre para su realización, tiempo distribuido en planificación 25%, ejecución 50% y comunicación de resultados 25%, porcentajes que pueden ser modificados de presentarse otros aspectos no acordados en el contrato y que merezcan ser auditados, para el efecto se definió el cronograma de actividades y de tiempos para cada fase del examen:

Tabla 6. Cronograma de actividades y de tiempos para el desarrollo del examen de auditoría integral.

FASE	ACTIVIDADES	DÍAS HOMBRE	%
	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="500 1640 995 1724">➤ Notificación del examen de auditoria <li data-bbox="500 1766 995 1850">➤ Diagnóstico / planificación preliminar. 		

<p style="text-align: center;">FASE I Planeación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento del Negocio/análisis de información y documentación (Estructura orgánica, estructura, información financiera y estadística, planes estratégico, operativos y presupuestarios, reglamentación interna y externa, informes de auditorías interna y externa, informe de calificadora de riesgos, análisis FODA y procesos internos relacionados) ➤ Matriz de Riesgo preliminar ➤ Memorando de planificación preliminar. ➤ Carta de requerimiento de información y documentación para la ejecución del examen. ➤ Credencial ➤ Planificación específica ➤ Evaluación de control interno ➤ Matriz del nivel de confianza y de riesgo inherente. ➤ Determinación del enfoque de auditoría. ➤ Programas de trabajo por cada tipo de auditoría. ➤ Definición de papeles de trabajo. 	<p>23</p>	<p>25%</p>
--	---	-----------	------------

<p>FASE II</p> <p>Ejecución</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecución en campo de los programas de trabajo. ➤ Aplicación de pruebas sustantivas y de cumplimiento a efecto de establecer la relación existente entre la condición y los criterios fijados para cada una de las auditorías. ➤ Elaboración de papeles de trabajo. ➤ Análisis de información y documentación para la determinación de hallazgos. ➤ Elaboración de la matriz preliminar de hallazgos ➤ Convocatoria a comunicación de resultados preliminares 	<p>45</p>	<p>50%</p>
<p>FASE III</p> <p>Informes y Comunicación de Resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollo de la Comunicación de resultados preliminares. ➤ Obtención de comentarios por parte de los directivos y funcionarios de la cooperativa respecto a los hallazgos. ➤ Suscripción del Acta de Comunicación de resultados preliminares. ➤ Matriz de hallazgos definitiva ➤ Redacción del informe de 	<p>22</p>	<p>25%</p>

	<p>auditoria</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lectura del Informe ➤ Diseño del plan de implementación de recomendaciones por parte de la cooperativa. 		
--	---	--	--

Fuente: Papeles de trabajo elaborados en el examen de la auditoria integral

La fase de planificación se dividió en dos sub fases la de planificación preliminar y la de planificación específica; en la primera sub fase con la información y documentación proporcionada por la entidad e información obtenida en medios de información pública (web) se realizó el análisis de conocimiento del negocio/diagnóstico de la cooperativa, para cuyo fin se revisó y analizó el estatuto, la estructura orgánica, información financiera y estadística, planes estratégico, operativos y presupuestarios, reglamentación interna y externa, informes de auditorías interna y externa, informe de calificadora de riesgos, análisis FODA y procesos internos relacionados; se efectuó una visita de observación en la que se mantuvo reuniones con el Gerente General, Jefe de Crédito y el Jefe de la Unidad de Riesgos, permitiendo conocer cómo la cooperativa desarrolla sus principales actividades para el logro de las metas operativas y objetivos estratégicos; y se analizó la complejidad y diversidad de las operaciones dentro de los enfoques a considerar a efecto de identificar la importancia del área de análisis, procedimientos con el que se obtuvo elementos necesarios para complementar el análisis de la fase de diagnóstico institucional y establecer los parámetros y criterios sobre los que se desarrollaría la auditoria.

En la sub fase de planificación específica; se definieron y aplicaron los cuestionarios de control interno para cada uno de los tipos de auditoria que conforman la auditoría integral, luego se determinó el nivel de confianza y el nivel de riesgo inherente en el sistema de control interno implementado por la cooperativa para los créditos de consumo, en base del grado de cumplimiento del control interno se estableció el enfoque de la auditoría y se diseñaron los programas de trabajo con los respectivos procedimientos, enfatizando en un mayor profundización de análisis en los aspectos que revelaron deficiencias de control interno.

CUADRO No. 1

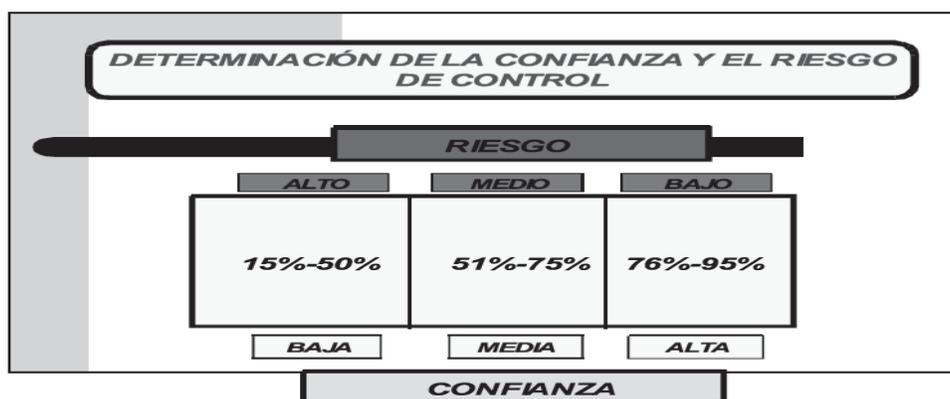
Matriz de Nivel de Confianza del Control Interno

MATRIZ DE RIESGO / CONTROL INTERNO					
DESCRIPCION	CONTROL INTERNO PROCESOS	FINANCIERO	CUMPLIMIENTO	GESTION	TOTAL CONTROL INTERNO
Ponderacion total CI	62	18	40	44	164
Catificacion total CI	47	14	35	35	131
100	75,81%	77,78%	87,50%	79,55%	79,88%
100% - NC%	24,19%	22,22%	12,50%	20,45%	20,12%
Confianza del control interno	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
Riesgo inherente control interno	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO
Enfoque de auditoria	SUSTANTIVO	SUSTANTIVO CUMPLIMIENTO	SUSTANTIVO	SUSTANTIVO	SUSTANTIVO

NIVEL DE CONFIANZA= CT/PT*100

NC= 131/164 * 100

NC= 79,88%



Fuente: Papeles de trabajo

El nivel de confianza consolidado obtenido de la evaluación integral del control interno del proceso de colocaciones de créditos de consumo bajo el enfoque de los cuatro tipos de auditoria es del 79,88% que corresponde a un nivel de confianza del control interno ALTO y da como resultado un riesgo inherente del 20,12% situándose este en un nivel BAJO, ante lo cual procede la aplicación de un enfoque de pruebas de cumplimiento; sin embargo, dada la importancia de las operaciones de consumo y por ser el principal activo de la cooperativa se consideró la aplicación de procedimientos de pruebas sustantivas en la auditoría financiera.

En esta fase se obtuvieron los siguientes productos finales: archivo permanente, memorando de planificación, cuestionarios de control interno desarrollados, matriz de nivel de confianza y de riesgo inherente, matriz de riesgos, programas de trabajo y diseño de papeles de trabajo.

Con Oficio No. AI-AGSG-2013-001 de 6 de agosto de 2013 se realizó el requerimiento de información y documentación necesaria para la ejecución in situ de la auditoría y mediante oficio No. AI-AGSG-2013-002 de 9 de agosto de 2013 se notificó al Gerente General de la Cooperativa sobre el inicio in situ de la misma.

En la fase de ejecución, se aplicaron programas de trabajo individuales para cada tipo de auditoría que conforma el examen integral: auditoría de control interno, auditoría financiera, auditoría de cumplimiento y auditoría de gestión, los procedimientos aplicados estuvieron orientados a obtener seguridad razonable sobre la naturaleza y características de las operaciones de consumo, desde los distintos enfoques de auditoría antes mencionados.

En esta etapa se resolvieron los procedimientos de auditoría, para el efecto la cooperativa facilitó el acceso a la documentación e información, sin embargo por tratarse de información sujeta a sigilo la entidad no proporcionó copias de parte de los documentos que constituyen evidencia suficiente, competente y relevante para sustentar cada uno de los hallazgos determinados, así como las conclusiones y recomendaciones descritas en el informe de auditoría.

Los productos obtenidos de esta fase corresponden a: papeles de trabajo, matriz de hallazgo preliminar y archivo corriente de auditoría.

En la fase de comunicación de resultados en primera instancia se dieron a conocer los resultados preliminares a efecto de que los directivos y funcionarios realizaran sus respectivos comentarios y de ser el caso proporcionaran información y documentación de descargo en relación a los aspectos observados, luego se preparó el informe final de auditoría integral excluyendo los hallazgos que fueron solventados por la cooperativa, documento al que se le procedió a dar la lectura correspondiente a efecto de obtener los puntos de vista de los auditados. En esta fase se generó el acta de comunicación preliminar de resultados, acta de conferencia final de la lectura de informe y el informe de auditoría integral.

Finalmente para cumplir con uno de los objetivos específicos del examen se requirió a la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. la definición de un plan de acción para implementar las recomendaciones, el mismo que constituirá una herramienta de seguimiento continuo al cumplimiento de las acciones definidas por la entidad para superar los aspectos observados, agregando valor al proceso de auditoría ejecutado.

A continuación como resultado de la auditoría integral realizada al proceso de colocación de los créditos en la Cooperativa Santa Ana Ltda. se incorpora el informe:

4.2. Informe del examen de auditoría integral al Proceso de Créditos de Consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. por el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2012.

Al Presidente del Consejo de Administración y al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

Hemos practicado un examen de auditoría integral al Proceso de Créditos de Consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. por el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2012, el cual cubre la siguiente temática: la evaluación del Sistema de control interno; el examen a las cuentas contables de las operaciones de consumo presentada en los estados financieros, la verificación del cumplimiento de la normativa interna y externa para la colocación de los créditos de consumo; y, la evaluación de la gestión desplegada por la alta gerencia y los niveles operativos para la ejecución de las referidas operaciones en concordancia con el logro de los objetivos estratégicos. La administración de la cooperativa es responsable de definir e implementar un ambiente efectivo de control interno para el logro de los objetivos de la institución; la preparación, integridad y presentación razonable de las cuentas relacionadas presentadas en los estados financieros; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la organización; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la entidad.

Nuestra obligación es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los aspectos que conforman la auditoría integral, en base a los procedimientos que sean considerado

necesarios para la obtención de evidencia suficientemente y competentemente apropiada, con la finalidad de obtener una seguridad razonable de las conclusiones obtenidas como producto de la ejecución de la auditoría integral. Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda incrementar por los cambios en sus elementos.

Realizamos nuestra auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de control interno, a la auditoría de estados financieros, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si las cuentas relacionadas presentadas en los estados financieros están exentas de errores importantes en su contenido; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si la gestión que realiza la Alta Dirección abarca la definición de políticas y objetivos institucionales, los medios necesarios para su implementación y los mecanismos de control que permitan evaluar el desempeño en base a los resultados obtenidos.

Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones de las cuentas que se presentan en los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros, consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los cuentas relacionadas de los estados financieros y conclusiones sobre las otras temáticas.

En nuestra opinión, las cifras de las cuentas relacionadas de los estados financieros presentan razonablemente la información financiera en la cuenta de la cartera de crédito de consumo de conformidad con la dinámica establecida en el Catalogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y los principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente durante el periodo objeto examen.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la entidad mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de

control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan.

La información suplementaria que se presenta del informe contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades del proceso de colocación de las operaciones de consumo; esta información fue objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión llevada a cabo por la administración para el logro de los objetivos y el alcance de metas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. en el ejercicio económico 2012.

Portoviejo, 31 de enero de 2014

Lcda. Alexandra Guadalupe Solórzano García

REPRESENTANTE

AUDITORES INDEPENDIENTES ASG CIA.LTDA.

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del Examen

La auditoría integral al Proceso de colocaciones de créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. contó con la respectiva autorización del economista Edison Roldan Pinoargote, Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. emitida mediante oficio CSAL-2013-010 de 8 de enero de 2013.

Objetivos del examen

Objetivo General

Realizar un examen de auditoría integral al proceso de colocaciones de créditos de consumo en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

Objetivos Específicos

1. Ejecutar las distintas fases de la auditoría integral al proceso de colocaciones de créditos de consumo en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.
2. Evaluar en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. la razonabilidad de los saldos, la calidad del sistema de control interno, el grado de cumplimiento de las principales disposiciones legales y la efectividad de la gestión empresarial, en el proceso de colocaciones de créditos de consumo.
3. Generar el informe de examen de una auditoría integral y definir el plan de acciones correctivas y de mejoras pertinentes.

Alcance del examen

El examen de auditoria comprende el análisis integral al proceso de las colocaciones de los créditos de consumo concedidas por la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. en el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, para tal efecto se aplicarán los instrumentos conceptuales y metodológicos de las auditorías: financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión.

Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., fue creada el 31 de marzo de 1977, como Pre-cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Santa Ana Ltda., con un capital aproximado de 37000 sucres. Siendo los gestores un grupo de ciudadanos del cantón Santa Ana dedicados a la actividad del comercio, liderado por el señor Leoncio Chávez Mendoza, iniciándose con 37 socios pertenecientes a esta organización. La Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social, concede la personería jurídica por acuerdo Ministerial N.- 0799 del 10 de junio de 1977, quedando de esta forma la Cooperativa constituida en una entidad autónoma jurídicamente aprobada. Inicio sus actividades bajo la Gerencia del señor Leoncio Chávez Mendoza y el Dr. José Universi Moreira Molina como Presidente, en las dependencias de la Cámara de Comercio de Santa Ana, ubicada en la calle Ángel Rafael Álava con el lema "AHORRO, SEGURIDAD Y CRÉDITO". En diciembre del año 1979, se adquiere un terreno, donde se construyó el edificio de la Cooperativa que actualmente presta servicios a la comunidad de Santa Ana y otros cantones de la Provincia de Manabí, inaugurándose en el año 1982

En el año 1985 mediante resolución N.- 85 - 030 – DC pasa al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, a partir del 1 de enero de 2013 pasa al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de conformidad a lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, publicada en Registro Oficial 444 de 10 de mayo de 2011.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Ana Ltda." es una Institución Financiera sin fines de lucro, cuyo objetivo fundamental es el servicio a la comunidad en la que se asienta, promoviendo el ahorro y concediendo créditos orientados al crecimiento sostenido de sus Socios y Clientes y sus familias, cuenta con una Oficina Matriz, localizada en la ciudad de Santa Ana, provincia de Manabí, calle Eloy Alfaro y Angel Rafael Alava; y una agencia ubicada en el cantón 24 de Mayo de la misma provincia.

Cuadro No. 2
Estructura de la cartera de créditos de la Cooperativa Santa Ana Ltda.

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS (En miles de US\$)	31-dic-11		31-dic-12		VARIACION	
	Miles USD		Miles USD		Absoluta	Relativa
CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER	3 295,18	58%	3.607,98	52%	312,79	9,49%
CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER	153,81	3%	201,44	3%	47,63	30,97%
CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	2 260,95	40%	3.130,03	45%	869,09	38,44%
TOTAL CARTERA POR VENCER	5 709,94	100%	6.939,45	100%	1.229,51	21,53%
CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	20,02	25%	93,28	45%	73,26	365,84%
CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA QUE NO DEVENGA INTERESES	0,00	0%	-	0%	-	0,00%
CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES	60,71	75%	115,47	55%	54,76	90,19%
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES	80,74	100%	208,75	100%	12801,20%	159%
CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	13,54	34%	23,49	37%	9,95	73,49%
CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA VENCIDA	0,00	0%	-	0%	-	0,00%
CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	25,77	66%	40,16	63%	14,39	55,85%
TOTAL CARTERA VENCIDA	39,31	100%	63,65	100%	24,34	61,92%
(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	- 153,00	-2,62%	(195,35)	-2,71%	(42,35)	27,68%
CARTERA IMPRODUCTIVA CONSUMO	33,56	28%	116,77	43%	83,21	247,92%
CARTERA IMPRODUCTIVA VIVIENDA	0,00	0%	-	0%	-	0,00%
CARTERA IMPRODUCTIVA MICROEMPRESA	86,48	72%	155,63	57%	69,15	79,96%
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA (NO DEVENGA INTERESES + VENCIDA)	120,04	100%	272,40	100%	152,35	126,91%
	2%	0,02	4%			
CARTERA BRUTA CONSUMO	3 328,74	57%	3.724,74	52%	396,00	11,90%
CARTERA BRUTA VIVIENDA	153,81	3%	201,44	3%	47,63	30,97%
CARTERA BRUTA MICROEMPRESA	2 347,43	40%	3.285,67	46%	938,24	39,97%
TOTAL CARTERA BRUTA	5 829,99	100%	7.211,85	100%	1.381,86	23,70%

Fuente: Base de datos de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

Cuadro No. 3
Estructura de cartera de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

ESTRUCTURA DE CARTERA DE CONSUMO (En miles de US\$)	31-dic-11		31-dic-12		VARIACION	
	Miles USD		Miles USD		Absoluta	Relativa
CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER	3 295,18	58%	3.607,98	52%	312,79	9,49%
TOTAL CARTERA POR VENCER	5 709,94	58%	3.607,98	52%	(2.101,97)	-36,81%
CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	20,02	25%	93,28	45%	73,26	365,84%
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES	80,74	25%	93,28	45%	1254,49%	16%
CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	13,54	34%	23,49	37%	9,95	73,49%
TOTAL CARTERA VENCIDA	39,31	34%	23,49	37%	(15,82)	-40,25%
CARTERA IMPRODUCTIVA CONSUMO	33,56	28%	116,77	43%	83,21	247,92%
CARTERA BRUTA CONSUMO	3 328,74	57%	3.724,74	52%	396,00	11,90%

Fuente: Base de datos de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

Cuadro No. 4
Estructura y calidad de activos de la Cooperativa Santa Ana Ltda.

ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:	31-dic-11	31-dic-12	VARIACION	
	Miles USD	Miles USD	Absoluta	Relativa
(En miles de US\$)				
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	7,14	6,89	-0,25	-3,51%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	92,86	93,11	0,25	0,27%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	112,46	107,75	-4,71	-4,19%
INDICES DE MOROSIDAD				
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	1,01	3,26	2,25	223,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	3,68	5,42	1,74	47,25%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	2,06	3,67	1,61	78,13%
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA				
COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO	202,88	77,65	-125,22	-61,72%
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROEMPRESA	95,83	120,38	24,55	25,62%
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	127,46	93,66	-33,80	-26,52%

Fuente: Base de datos de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.

Principales disposiciones legales

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero del Ecuador
- Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria
- Catalogo Único de Cuentas para el Sistema Financiero del Ecuador
- Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Normas de Control Interno.
- Normas de Auditoria de General Aceptación

RESULTADOS DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL

Auditoria de control interno

Observación No.1

Documentación del proceso de crédito: De la revisión efectuada a una muestra de expedientes de crédito se establecen las siguientes deficiencias de control interno:

- Solicitudes: los datos en la solicitud de crédito son consignados por el oficial de crédito y no por el solicitante, existen solicitudes que no guardan el orden secuencial numérico, la documentación financiera proporcionada por el sujeto de crédito en algunos casos no es validada con la declaración del impuesto a la renta.
- Liquidación del crédito: no en todos los casos se deja constancia impresa y legalizada de la aprobación de la liquidación.
- Desembolso del crédito: Un funcionario del área de tesorería y no de crédito verifica los créditos desembolsados.
- Garantías: El custodio de las garantías previo a su recepción no verifica que los pagarés cumplan con todos los requisitos de legalización.
- Recuperación normal de los créditos: No se han implementado papeletas para realizar el pago de los créditos por ventanilla, ni se lleva un control detallado de los valores a descontar y descontados a los sujetos de créditos por concepto de seguro de desgravamen.
- Recuperación extrajudicial de los créditos: No se lleva una bitácora de registro de las acciones de cobranza extrajudicial realizadas por cada sujeto de crédito moroso.
- Recuperación judicial de los créditos: Parte de la documentación que consta en la carpeta legal para la cobranza judicial de los sujetos de créditos demandados no ha sido certificada por el secretario de la cooperativa.

En el numeral 4 EXPEDIENTES DE CREDITO del Reglamento de Créditos y Cobranzas se establece:

“Todo estudio y análisis de crédito, deberá sustentarse en el análisis de diversa información y documentación cuantitativa y cualitativa, solicitada y entregada por nuestros

socios. El departamento de crédito y cobranzas es el responsable de integrar, actualizar y custodiar los expedientes de crédito.

En el inciso tercero del numeral 2.1.2 CREDITOS DE CONSUMO del Manual de Gestión de Crédito se establece:

“En el proceso de administración de créditos de consumo se deberá dar especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los sujetos de créditos, a la determinación de la capacidad de pago y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedios u otras fuentes de ingresos reedituales, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.”

Las deficiencias determinadas en la revisión efectuada a la documentación del proceso de crédito, corresponden a fallas de control interno que incumplen con los enunciados normativos definidos por la cooperativa para las operaciones de créditos de consumo, situación que genera incertidumbre respecto al proceso de análisis y recuperación de las operaciones de créditos concedidas y que se origina debido a que no se aplican suficientemente las actividades de control concurrente.

Comentarios de la Cooperativa: La gerencia general manifiesta que las deficiencias determinadas por auditoria externas corresponden a casos aislados, no obstante dispondrá a los funcionarios de las áreas que intervienen adopten las medidas correctivas y apliquen las respectivas acciones de control.

Recomendaciones:

- Se recomienda que el Gerente General disponga al Jefe de Crédito, que la información que se consigna en la solicitud de crédito sea llenada por el sujeto de crédito, sólo en caso excepcional sea llenada por el oficial de crédito.
- El departamento de Tesorería previo a realizar el desembolso debe verificar que la liquidación se encuentre suscrita por el funcionario responsable de la aprobación.
- Se recomienda que Recursos Humanos asigne la actividad del control del desembolso del crédito a un funcionario independiente del área de tesorería.

- El gerente general debe disponer al custodio de los pagarés que proceda a verificar que los pagarés recibidos en custodia se encuentren debidamente firmados.
- El responsable de tesorería debe instruir a los cajeros de ventanillas que dejen constancia en papeletas de los pagos de créditos realizados por ventanilla, además se debe llevar control de los valores descontados por concepto de seguro de desgravamen.
- El Jefe de Crédito debe disponer a los oficiales de crédito deberán dejar evidencia documentada de la gestión de cobranza que realizan.
- El Jefe de Crédito como responsable de la cobranza extrajudicial, deberá implementar un registro de las acciones de cobro efectuadas.
- El Asesor Legal deberá revisar las carpetas legales de los sujetos de créditos demandados a efecto de certificar aquellos documentos que no han sido certificados.

Observación No.2

Cumplimiento de los requisitos por parte del sujeto de crédito: De la revisión efectuada sobre una muestra de 10 expedientes de crédito, a efecto de verificar el grado de cumplimiento de los requisitos definidos en el reglamento de crédito para las operaciones de consumo se establece un grado de cumplimiento del 80% de los requisitos; sin embargo, se determinaron desviaciones a los procedimientos en un 20% que corresponden a dos sujetos de créditos en cuanto a información básica del cliente, certificación laboral, reporte de central de riesgos, falta de determinación de la capacidad de pago y falta de firma en el medio de aprobación y de la liquidación del crédito.

Al respecto el numeral 4 EXPEDIENTES DE CREDITO del Reglamento de Créditos y Cobranzas establece:

“Todo estudio y análisis de crédito, deberá sustentarse en el análisis de diversa información y documentación cuantitativa y cualitativa, solicitada y entregada por nuestros socios. El departamento de crédito y cobranzas es el responsable de integrar, actualizar y custodiar los expedientes de crédito.

En el artículo 17, Capítulo III REQUISITOS PARA EL CREDITO del Reglamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. se

establecen los requisitos que deben cumplir las personas naturales para acceder al servicio del crédito.

No obstante de que el nivel de cumplimiento de los requisitos es alto, la falta de uno de los requisitos puede constituirse en una limitación para efectuar un adecuado análisis del sujeto de crédito, así como para lograr su efectiva recuperación. Esta deficiencia se genera debido a que no se aplican suficientes actividades de control concurrente.

Comentarios de la Cooperativa: El Jefe de crédito manifiesta que en días anteriores la Gerencia General mediante memorando dirigido a los oficiales de crédito ha dispuesto el estricto cumplimiento a los requisitos por parte de los sujetos de crédito.

Recomendación:

Se sugiere que auditoría interna evalúe al menos mensualmente el cumplimiento de los requisitos por parte de los sujetos de crédito.

Observación No. 3

Control auditoría interna: Auditoría interna no evalúa que el Jefe de Crédito emita reportes periódicos dirigidos a la Gerencia General sobre las operaciones de créditos concedidas y el estado de las mismas.

Al respecto, el numeral 9.2, artículo 9 sección III, capítulo II, título XXI, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria establece como una de las funciones del auditor interno la siguiente:

“Comprobar 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 revelación de los estados financieros; y, cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, leyes y normas aplicables;”

En tal sentido la citada deficiencia revela que auditoría interna no cumple a cabalidad con lo establecido en la normativa vigente, hecho que genera que no se aplique un adecuado control a los sistemas de reportes que sustentan la gestión y toma de decisiones respecto a las operaciones de créditos de consumo.

Comentarios de la Cooperativa: Auditoría Interna, manifiesta que en su plan anual 2013 ya está previsto realizar esta actividad de manera mensual.

Recomendación:

A efecto de asegurar la calidad de la información y la oportunidad en la toma de decisiones, Auditoría Interna debe verificar que el Jefe de Crédito emita reportes periódicos para la Gerencia General.

Conclusión sobre la evaluación del Sistema de Control Interno

Del examen de auditoría realizado al sistema de control interno del proceso de las colocaciones de los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. en general se establece que para la ejecución de estas operaciones la entidad ha identificado los riesgos en relación al volumen y complejidad de las operaciones y el perfil de riesgos de la institución, ha definido consistentemente procesos, políticas y procedimientos internos e implementado elementos de control interno eficaces, como son: cultura de control, evaluación de riesgos, vigilancia a políticas y procedimientos, políticas, procesos y procedimientos formalmente establecidos, existencia y desempeño de unidades de control, cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Por lo expuesto se concluye que el ambiente de control para la ejecución del proceso de las colocaciones de los créditos de consumo genera un nivel de confianza Alto, que existe un compromiso razonable por parte de la Dirección para su aplicación, con un nivel de disciplina de control adecuado en todos los niveles de la organización, la calidad de la información para la gestión de la institución y la que se reporta al organismo de control es razonable; no obstante, se determinaron desviaciones menores que representan problemas mejorables y superables en el corto plazo. La función de auditoría interna respalda satisfactoriamente la gestión institucional.

Auditoría Financiera

Observación No. 4

Contabilización de los créditos: De la revisión al proceso contable de las provisiones que se constituyen para las operaciones de consumo se establece que cuando se efectúan ajustes o reclasificaciones en esta cuenta, los comprobantes contables no cuentan con la autorización correspondiente.

Al respecto, el numeral 4.6 del numeral 4 INSTRUCCIONES GENERALES, capítulo IV del Catalogo Único de Cuentas dispuesto por la Superintendencia de Bancos y Seguros para el Sistema Financiero establece:

“Los comprobantes de contabilidad deberán contener la codificación completa de las cuentas afectadas, una descripción clara y precisa de la transacción realizada, el visto bueno de los funcionarios autorizados y la referencia correspondiente que deberá constar en el libro diario y en el mayor general para su fácil localización.”

El aspecto observado representa un incumplimiento a la norma antes citada y es originado debido a que este procedimiento no ha sido incorporado al manual de políticas contables.

Comentarios de la Cooperativa: El Contador manifiesta que se toma nota a efecto de en el futuro hacer constar la firma de autorización en el comprobante contable.

Recomendación:

El Contador debe suscribir los comprobantes contables que se generen producto de ajustes y/o reclasificaciones.

Observación No. 5

Control presupuestario: El presupuesto definido para las colocaciones en créditos de consumo no es ingresado al sistema contable para su respectivo control, ni se han implementado en el sistema contable controles que adviertan sobre la utilización de los recursos presupuestados.

La automatización del control presupuestario permite controlar la ejecución de las metas proyectas en los montos aprobados por el Consejo de Administración, esta deficiencia se debe a que el sistema contable no ha sido adaptado para ingresar los datos del presupuesto.

Comentarios de la Cooperativa: El contador manifiesta que no es ingresado al sistema contable porque el sistema en el 2012 no había sido adecuado para ingresar esta información.

Recomendación:

Se sugiere que la gerencia general implemente mecanismos de control automatizados al cumplimiento de las metas presupuestarias.

Observación No. 6

Actividades de control al proceso contable: No se evidencia que auditoría interna evalúe periódicamente el proceso contable aplicado por la cooperativa para el desarrollo de las operaciones de consumo.

Al respecto, el numeral 9.16 artículo 9 sección III, capítulo II, título XXI, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria establece como una de las funciones del auditor interno la siguiente:

“Verificar la suficiencia de los asientos contables incluidos en los estados financieros de la institución del sistema financiero, mediante la evaluación de los procedimientos aplicados por la administración y los auditores externos;”

La citada deficiencia revela que auditoría interna no cumple a cabalidad con lo establecido en la normativa vigente, hecho que genera que no se aplique un adecuado control al proceso contable de las operaciones de créditos de consumo.

Comentarios de la Cooperativa: Auditoría Interna, manifiesta que en su plan anual 2013 ya está previsto realizar esta actividad de manera semestral.

Recomendación:

Auditoría interna debe evaluar al menos semestralmente el proceso contable de las operaciones de consumo.

Observación No. 7

Registros contables de operaciones de crédito: En la muestra analizada se evidencio que la contabilización de uno de los créditos se realizó al día siguiente de haberse concedido la operación de crédito.

Al respecto, el numeral 5.2 OPORTUNIDAD DE INFORMACIÓN capítulo IV del Catalogo Único de Cuentas para el Sistema Financiero establece:

“Igualmente, es responsabilidad del contador general, la contabilización diaria de la transacciones, o a más tardar dentro del primer día hábil posterior a su ejecución, las cuales se registrarán en las cuentas cuyo título corresponde a su naturaleza.”

La deficiencia evidenciada se generó debido a que el departamento de Sistemas no cuenta con medidas contingentes para superar este tipo de incidentes en el mismo día que se presentan.

Comentarios de la Cooperativa: Al respecto el Contador justificó esta deficiencia indicando que el Sistema Transaccional presentó inconvenientes al cierre para integrar la información al módulo de contabilidad, razón por la que la contabilización se efectúa a primera hora del día siguiente.

Recomendación:

Se sugiere que gerencia general requiera al responsable del departamento de Sistema, se identifiquen las causas de este incidente y establezca medidas de contingencias.

Conclusión sobre el proceso e información financiera

Los saldos contables en los estados financieros al 31 diciembre de 2012 presentan razonablemente la estructura de la cartera de consumo, reflejan la cantidad actual y potencial del riesgo de las operaciones que conforman el portafolio de créditos de consumo, aspecto que proporciona un alto grado de confiabilidad a la información que presenta y utiliza la entidad para la gestión y evaluación económico financiera de sus operaciones.

En tal sentido se concluye que la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. aplica con regularidad las políticas, procedimientos y prácticas contables respecto al registro, revelación y valuación de las operaciones de créditos de consumos, cumpliendo de esta manera con Normas y Principios de contabilidad, con la dinámica dispuesta en el Catalogo Único de Cuentas para las instituciones financieras; y, con las Normas de Calificación de Activos de Riesgos emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Auditoria de cumplimiento

Observación No. 8

Informes gerenciales: De la revisión efectuada al contenido de las actas del Consejo de Administración se establece que la alta gerencia no informa mensualmente al Consejo de Administración sobre el incumplimiento o desviaciones a las políticas y procedimientos definidos para los créditos de consumo.

Al respecto, en la letra b) del artículo 30 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, se establece que es deber del Directorio o Consejo de Administración analizar y pronunciarse sobre los informes de riesgo crediticio, y la proporcionalidad y vigencia de las garantías otorgadas, la ausencia de los informes escritos genera que el Consejo de Administración no evidencie el efectivo cumplimiento a la disposición legal..

Comentarios de la Cooperativa: La gerencia manifiesta que en las sesiones del Consejo de Administración de manera verbal les informa, que a partir de la fecha este aspecto será formalizado en el contenido de su informe mensual.

Recomendación:

Se sugiere que gerencia incluya en su informe mensual el aspecto señalado.

Observación No. 9

Recursos humanos: El responsable de recursos humanos no reporta a la Alta Gerencia los incumplimientos en los que incurre el personal a efecto de que se adopten las acciones y medidas correctivas pertinentes.

Lo expuesto contraviene lo establecido en el Reglamento de Recursos Humanos que indica que todo incumplimiento por parte de los funcionarios de la cooperativa debe ser informado a la Gerente General y formar parte del expediente del respectivo funcionario; la situación descrita genera que la gerencia general no este adoptando las acciones correctivas y que en el expediente de los funcionarios no consten los hechos negativos en que incurren.

Comentarios de la Cooperativa: El gerente general manifiesta que lo que no se deja es constancia escrita pero que la gerencia general es informada verbalmente de estos hechos.

Recomendación:

El responsable de Recursos Humanos deberá informar por escrito sobre los incumplimientos en los que incurre el personal, dejando constancia en el expediente del empleado.

Observación No. 10

Proceso de aprobación de los créditos: Se realizó la prueba de recorrido a una operación de crédito de consumo, que por su monto le correspondía ser aprobada al Comité de Crédito, y se determinó que esta cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Crédito y es conforme al proceso definido por la cooperativa, sin embargo se evidencio que al final de proceso no se lleva un registro secuencial del archivo diario que se genera a causa de las solicitudes de créditos aprobadas por parte del Comité de Crédito.

Al respecto en la letra c) del artículo 29, capítulo I FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE CREDITO, título VII se establece como función para este cuerpo colegiado la siguiente:

“Coordinar y supervisar la elaboración del libro de actas de las sesiones ordinarias de aprobación de solicitudes”

La deficiencia expuesta evidencia que el Comité de Crédito no ha implementado el libro de actas para el registro de los créditos aprobados.

Comentarios de la Cooperativa: El Jefe de Crédito en calidad de miembro del Comité de Crédito toma nota a efecto de implementar el registro correspondiente.

Recomendación:

Se sugiere la implementación de un registro secuencial de las operaciones de créditos de consumo que han sido aprobadas por el Comité de Crédito.

Observación No. 11

Manual de riesgo de crédito: De la verificación realizada al cumplimiento de los mecanismos definidos en el Manual de Riesgo de Crédito para su administración, se establece que se aplican en su mayoría, sin embargo se evidencio que la Unidad de

Riesgo no cumple con la elaboración de las pruebas de impacto a la rentabilidad ante un deterioro de la cartera de consumo.

Al respecto, el numeral 12.14 del artículo 12, sección III, capítulo I, Título X, Libro I de la Codificación de resoluciones establece que es responsabilidad del Jefe de la Unidad de Riesgo la siguiente:

“Calcular y valorar las posiciones sensibles de cada uno de los riesgos de identificados y su afectación al patrimonio técnico de la entidad y las estrategias de cobertura adecuadas a dichas posiciones;”

La deficiencia señalada incumple con la exigencia normativa y origina la cooperativa no cuenta con los respectivos análisis que apoyen la adopción de medidas preventivas orientadas a minimizar y mitigar el impacto.

Comentarios de la Cooperativa: El jefe de la Unidad de Riesgo manifiesta que se encuentra en proceso de implementación en el aplicativo de gestión de riesgos financieros el desarrollo de este tipo de análisis.

Recomendación:

El Jefe de la Unidad de Riesgos, debe cumplir sus funciones conforme lo establece la normativa vigente; las pruebas de impacto constituyen una mecanismo de prevención por lo que se sugiere se efectúen este tipo de análisis.

Conclusiones sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. en su conjunto cuenta con buenas prácticas para el cumplimiento de leyes y regulaciones internas y externas, la Dirección ha definido y aprobado reglamentación interna acordes al tamaño de la organización y al volumen de negocios y complejidad de las operaciones; sin embargo se presentan desviaciones menores y se estima que la Dirección y la Gerencia tienen la capacidad y la disposición para corregirlas en un tiempo razonable; no obstante, de no implementarse acciones y medidas correctivas, existe el riesgo de que estas debilidades se incrementen mereciendo mayor preocupación e involucramiento de los directivos.

Por lo expuesto se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. realiza las operaciones de crédito de consumo de acuerdo con las leyes y reglamentos

que la rigen; y, que la Dirección de la entidad ha establecido un entorno de control y de mantenimiento de políticas y procedimientos que contribuyen a lograr los objetivos institucionales.

Auditoría de Gestión

Observación No. 12

Planificación estratégica: En la elaboración del Plan Estratégico no se deja constancia en un documento formal la participación de los representantes de las áreas involucradas.

Al respecto, el numeral 9.2 del artículo 9 , sección III, capítulo I, Título X, Libro I de la Codificación de resoluciones establece que es responsabilidad del Directorio u Organismo de haga sus veces la siguiente función:

“Determinar y actualizar permanentemente las estrategias, políticas, procesos y procedimientos, que permitan una eficiente administración integral de riesgos; además de su adecuado seguimiento, así como el modo de divulgación y concienciación de la política organizativa, que enfatice la importancia del control del riesgo en todos los niveles de la institución;”

La situación expuesta se genera debido a que en el manual de planificación no se ha incorporado un procedimiento para formalizar la participación de los funcionarios de las áreas involucradas en la elaboración del plan estratégico.

Comentarios de la Cooperativa: La gerencia general manifiesta que para las próximas planificaciones se tendrá en cuenta lo observado.

Recomendación:

Se recomienda que la Gerencia General proponga al Consejo de Administración, se incluya en el manual de planificación, un procedimiento respecto a documentar la participación de los funcionarios de las áreas involucradas.

Observación No. 13

Plan de negocios: En el plan de negocios no se define la participación de mercado proyectado y metas cuantitativas y cualitativas para las operaciones de consumo.

Al respecto, el numeral 9.5 del artículo 9 , sección III, capítulo I, Título X, Libro I de la Codificación de resoluciones establece que es responsabilidad del Directorio u Organismo de haga sus veces la siguiente función:

“Aprobar la incursión de la institución en nuevos negocios, operaciones y actividades de acuerdo con la estrategia del negocio, a las normas legales y estatutarias y en cumplimiento a las políticas internas de administración integral de riesgos; “

La falta de definición de mercado en el plan de negocios para las operaciones de consumo no permite que la Administración cuente con mecanismos que le permitan cuantificar el cumplimiento de las metas operativas y que se genera debido a que cuando se elaboró el plan operativo, aún no se contaba con el estudio de mercado contratado para el efecto.

Comentarios de la Cooperativa: La Gerencia General manifiesta que este aspecto si bien no está en el Plan Operativo, se considera en la planificación presupuestaria y en la definición de los planes estratégicos.

Recomendación:

Se recomienda que la Gerencia General conjuntamente con las áreas de Negocios, realicen el respectivo análisis, a efecto de incluir este aspecto en los nuevos planes de negocios que se elaboren..

Observación No. 14

Capacitación y entrenamiento del personal: No se han definido políticas y procedimientos para ejecutar programas de capacitación y entrenamiento del personal que participa en la gestión de la línea de créditos de consumo.

La Norma de Riesgo Operativo cuya aplicación es obligatoria para las Instituciones Financieras que se encuentran bajo el Control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, dispone que las instituciones controladas deberán analizar su organización con el objeto de evaluar si han definido el personal necesario y las competencias idóneas para el desempeño de cada puesto, considerando no sólo experiencia profesional, formación académica, sino también los valores, actitudes y habilidades personales que puedan servir como criterio para garantizar la excelencia institucional.

La situación expuesta es originada porque para la realización del plan de capacitación no se realiza un levantamiento de las necesidades de capacitación del personal que conforma el área de crédito y que genera que el personal de crédito no esté capacitado en especial, sobre la aplicación de la normativa de riesgo de crédito emitida por el Organismo de Control.

Comentarios de la Cooperativa: El Gerente General manifiesta que en plan de capacitación del 2013 el personal del departamento de crédito fue considerado.

Recomendación:

Se recomienda al Gerente General, que proponga al Consejo de Administración, reforme Reglamento de Talento Humano, con la finalidad de incluir políticas y procedimientos para ejecutar programas de capacitación y entrenamiento del personal que participa en la gestión de la línea de créditos de consumo.

Observación No. 15

Gestión de productos: La cooperativa no cuenta con metodologías para la creación de nuevos productos, el aspecto señalado origina que la cooperativa no cuente con sistemas que le permitan determinar técnicamente la viabilidad y rentabilidad de un nuevo producto; situación que incumple con lo establecido en el artículo 6, sección III, capítulo II, Título X, Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria que dispone:

“Las instituciones controladas deberán contar con un sistema para monitorear los niveles del riesgo de crédito en forma permanente a través de las diferentes metodologías adoptadas por cada entidad para cada modalidad de crédito (comercial, consumo, vivienda y microcrédito), dentro de las cuales se determinarán los principios y criterios generales para la evaluación del riesgo de crédito.”

Comentarios de la Cooperativa: El Jefe de la Unidad de Riesgos, manifiesta que dado el mercado en el que opera la cooperativa y los tipos de productos que ofrece la cooperativa, no se justifica el desarrollo de metodologías especializadas, sin embargo si considera se establezcan parámetros básicos para la creación de nuevos productos.

Recomendación:

Se recomienda que la Gerencia, disponga al Jefe de la Unidad de Riesgos, realice un diagnóstico de los procedimientos que actualmente está aplicando la cooperativa para la creación de nuevos productos, a efecto de definir formalmente metodologías que permitan mediante análisis técnicos, decidir sobre la creación de nuevos productos.

Observación No. 16

Metodologías internas de calificación: La entidad no cuenta con un sistema scoring para la administración de la base de datos de sus actuales y potenciales clientes.

Al respecto, en el sub numeral 1.2.2. METODOLOGÍAS Y/O SISTEMAS INTERNOS DE CALIFICACIÓN DE CREDITOS DE CONSUMO, numeral 1.2. CREDITOS DE CONSUMO, artículo 5, sección II, capítulo II, título IX, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros se establece:

“En la evaluación crediticia de los deudores existentes y de los potenciales clientes, como requisito previo para la aprobación, instrumentación y desembolso de las operaciones crediticias, las instituciones del sistema financiero deberán utilizar metodologías o sistemas internos tales como los previstos en el numeral 7.1 del artículo 7, del capítulo II “De la administración del riesgo de crédito”, del título X “De la gestión y administración de riesgos”, de este libro; y, otros procedimientos que fueren necesarios para la asignación de cupos y demás condiciones crediticias, en función del perfil de los clientes, naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones de la institución controlada y su estrategia de negocio.”

En tal sentido la carencia de una metodología para la calificación de los créditos de consumo incumple con lo establecido en la normativa vigente, situación que genera que no se apliquen procedimientos estandarizados para la calificación de los sujetos de créditos.

Comentarios de la Cooperativa: El gerente general manifiesta que por el volumen de las operaciones que concede la cooperativa, la adquisición de un sistema scoring de crédito no se justifica, sin embargo se está trabajando en la depuración de la base de datos de clientes a fin de contar con información más veraz de la situación del cliente.

Recomendación:

Al Gerente General se recomienda que disponga a los funcionarios responsables de las áreas de Crédito, Sistemas y Unidad de Riesgos, procedan a depurar y actualizar la base de datos de los sujetos de créditos.

Observación No. 17

Gestión de comercialización: La cooperativa no ha diseñado e implementado un esquema de medios y canales para la comercialización de sus productos.

Al respecto, en el artículo 9, parágrafo II.- DERECHO A LA INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, sección II, capítulo III CÓDIGO DE DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO, título XIV, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria se establece como derecho del usuario financiero el siguiente:

“Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados.”

El aspecto observado incumple con lo dispuesto en la normativa antes invocada y genera que los socios no tengan conocimiento de todos los productos que ofrece la cooperativa.

Comentarios de la Cooperativa: EL gerente general manifiesta que a la fecha se han mejorado los medios y canales para la comercialización de los productos.

Recomendación:

Es necesario aprovechar la infraestructura tecnológica con la que cuenta la cooperativa para fortalecer la comercialización de los productos y dar cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente.

Observación No. 18

Proyecciones presupuestarias 2012: Las proyecciones de colocación para el ejercicio económico 2012, para nuevas operaciones se alcanzaron en un 98,91%, registrándose una brecha desfavorable en 1.39 puntos, que corresponden a una diferencia de 9

operaciones no colocadas, la misma excede el rango del 1% de desviación aceptable. no obstante de no haberse alcanzado el 100% el crecimiento de la cartera de consumo en el período auditado fue superior en 4,58 puntos en relación a lo proyectado. (11,90%-7,32%=4,58%).

Al respecto, el numeral 5.4, artículo 5, Sección I, Capítulo VIII “ PRINCIPIOS DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO”, Título XIV, Libro I. de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria establece como responsabilidad de la Administración de las entidades financieras la siguiente:

“Definir e integrar los niveles de control en la organización, así como implantar las políticas para la revelación adecuada de los sistemas de control interno vigentes en la institución y en el grupo financiero, si fuere del caso, y su efectividad;”

La situación expuesta, se genera porque los rangos de desviación, no fueron definidos de acuerdo a las metas definidas en los planes operativos, deficiencia que evidencia que no se encuentran integrados todos los niveles de control de la cooperativa.

Comentarios de la Cooperativa: El presidente manifiesta que a pesar de no haberse alcanzado el 100% en las nuevas colocaciones en el año 2012, este resultado se considera optimo, más aún si el crecimiento de la cartera de consumo en el mismo período fue superior a lo proyectado.

Recomendación:

Al Gerente General: Se sugiere que en las próximas definiciones de proyecciones presupuestarias y establecimiento de indicadores se revisen los rangos de desviación aceptables.

Conclusión sobre la gestión desarrollada por los niveles directivos

Del examen de auditoria realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. con la finalidad de evaluar la gestión desarrollada por la Dirección y la Administración, respecto a las colocaciones de los créditos de consumo, en concordancia con los objetivos estratégicos, se concluye que los resultados ejecutados versus las proyecciones presupuestarias definidas para el período auditado alcanzaron niveles de eficiencia,

resultados que se sustentan en un conjunto de prácticas adoptadas por la Dirección para realizar permanentemente el control y monitoreo del negocio en el marco de las leyes y regulaciones aplicables; no obstante, se determinaron desviaciones menores que representan problemas mejorables y superables en el corto plazo.

Lo expuesto evidencia que miembros del Consejo de Administración y la Alta Gerencia cumplen sus roles con diligencia, habilidad y prudencia, lo cual genera una influencia interna y externa positiva sobre la viabilidad, seguridad y solidez de la institución, sobre su capacidad para ejecutar la estrategia de negocio y cumplir los objetivos institucionales, así como para engendrar confianza por parte de los depositantes y asegurar una actuación de acuerdo con el mejor interés de la institución, sus socios y acreedores.

4.3. Presentación y aprobación del informe

Con oficio de 12 de enero de 2014 mediante oficio AI-AGSG-2013-003 se convocó a los Directivos y principales funcionarios de las áreas involucradas en el proceso de colocación de los créditos de consumo para realizar la comunicación de resultados preliminares a efecto de que los directivos y funcionarios realizaran sus respectivos comentarios y de ser el caso proporcionaran información y documentación de descargo en relación a los aspectos observados, luego mediante oficio AI-AGSG-2013-004 de 26 de enero de 2014 se les convocó a la lectura del informe final de auditoría integral a efecto de obtener los puntos de vista de los auditados.

En la conferencia final del informe de auditoría integral se realizó la entrega del oficio AI-AGSG-2013-005 de 31 de enero de 2013, el mismo que contenía los resultados obtenidos del análisis integral al proceso de colocaciones de créditos de consumo, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2012, como prueba de lo actuado se suscribieron las actas correspondientes, finalmente para cumplir con uno de los objetivos específicos del examen se requirió a la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. la definición de un plan de acción para implementar las recomendaciones.

El plan de acción para implementar las recomendaciones se estructuró en función de las 18 recomendaciones contenidas en el informe del examen de auditoría integral, con la definición

de actividades a efectuar por la cooperativa, responsables de su ejecución y verificación, medio de verificación y plazo para su implementación, documento que fue formalizado mediante la suscripción por parte del Presidente y Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. el mismo que constituirá una herramienta de seguimiento continuo al cumplimiento de las acciones definidas por la entidad para superar los aspectos observados, agregando valor al proceso de auditoría ejecutado.

5. DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS

El examen de auditoría integral practicado al proceso de las colocaciones de los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, permitió obtener individualmente y consolidadamente un diagnóstico completo de los aspectos de control interno, financiero, de cumplimiento y de gestión del proceso aplicado por la cooperativa para el desarrollo de los créditos de consumo, cuyos resultados se recogen en el informe integral de auditoría, documento esencial para la toma de decisiones por parte de la Dirección y la Alta Gerencia, los aspectos observables han sido incorporados en un plan de acción para la efectiva implementación de las recomendaciones efectuadas por parte de auditoría externa; el que a su vez promoverá el mejoramiento continuo el proceso evaluado.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- El examen de auditoría integral practicado al proceso de las colocaciones de los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, constituye un mecanismo de aseguramiento, sobre la calidad de sistema de control interno, la razonabilidad de los saldos contables, el cumplimiento de leyes y regulaciones y la gestión administrativa, operativa y financiera desplegada por la institución para la consecución de sus objetivos.
- De la auditoría de control interno practicada se concluye que el ambiente de control existente en el proceso de las colocaciones de los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. proporcionan un nivel de confianza Alto, evidenciando que existe un compromiso razonable por parte de la Dirección para su aplicación, con un nivel de disciplina de control adecuado en todos los niveles de la organización, la calidad de la información para la gestión de la institución y la que se reporta al organismo de control es confiable; no obstante, se determinaron desviaciones menores que representan problemas mejorables y superables en el corto plazo.
- De la auditoría financiera se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. durante el período objeto de análisis, aplicó con regularidad las políticas, procedimientos y prácticas contables relativas al registro, revelación y valuación de las operaciones de créditos de consumo, cumpliendo de esta manera con las Normas y Principios de contabilidad, con la dinámica dispuesta en el Catalogo Único de Cuentas para las instituciones financieras; y, con las Normas de Calificación de Activos de Riesgos emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Sin embargo, las deficiencias determinadas, las que están relacionadas básicamente con controles contables concurrentes, a pesar de no tener un impacto significativo en la presentación de los estados financieros, requieren la adopción de acciones correctivas y de mejoras orientadas a subsanarlas y evitar la presencia de errores similares en el futuro.

- De los resultados obtenidos en la auditoría de cumplimiento se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. cumple con normalidad las operaciones de crédito de consumo, de acuerdo con las leyes y reglamentos que la rigen; y, que la Dirección de la entidad ha establecido un entorno de control y de mantenimiento de políticas y procedimientos que contribuyen a lograr los objetivos institucionales. Sin embargo, de permanecer los incumplimientos determinados en la auditoría, la entidad estaría expuesta a la presencia de nuevos incumplimientos y consecuentemente a llamados de atención por parte del Organismo de Control.
- Producto de la auditoría de gestión efectuada se concluye que la Dirección y la Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. en el proceso de colocaciones de los créditos de consumo, han actuado con diligencia, habilidad y prudencia, lo cual genera una influencia interna y externa positiva sobre la viabilidad, seguridad y solidez de la institución; además, revela la capacidad que tiene la alta gerencia para ejecutar la estrategia del negocio y cumplir con los objetivos institucionales, así como para engendrar confianza en los depositantes y asegurar una actuación de acuerdo con el mejor interés de la institución, sus socios y acreedores; no obstante de lo expuesto, existen procedimientos operativos en el proceso de planificación, que no han sido establecidos formalmente y que ameritan ser definidos, aprobados e incorporados en la normativa interna.
- La auditoría integral practicada se constituyó en una herramienta que garantiza la detección de desviaciones o deficiencias en cada una de las temáticas evaluadas.
- Los resultados obtenidos en la auditoría integral sustentan adecuadamente las acciones correctivas y de mejoras definidas por la Administración de la Cooperativa para la implementación de las recomendaciones, con lo que se logrará agregar valor a la gestión e incrementar los niveles de eficiencia y efectividad demostrados por la cooperativa en el logro de sus objetivos y metas institucionales.
- El Sistema de Control Interno bajo el modelo COSO y con enfoque a gestión de riesgos, agrega valor a las condiciones existentes y fortalece la cultura de control en toda la organización.
- Los enfoques modernos promovidos por la globalización y la adopción de los Principios de Basilea por parte de las instituciones que realizan intermediación

financiera, han contribuido a que los directivos de este tipo de instituciones se esfuercen cada día más por implementar esquemas eficientes de Administración Integral de Riesgos.

- Las operaciones de créditos de consumo, así como cualquier otra operación crediticia tiene intrínsecamente la asunción de riesgos, a causa de la no recuperación del principal e intereses, riesgos que tienen que ser medidos y mitigados mediante la definición de procesos, políticas y procedimientos, acordes al perfil de riesgo de la entidad y complejidad y tamaño de las operaciones que se realizan.

6.2. Recomendaciones:

- Se recomienda que Auditoría Interna verifique al menos mensualmente el efectivo cumplimiento del plan de acción definido para implementar las recomendaciones formuladas por auditoría externa, de los resultados informe permanentemente y oportunamente al Consejo de Administración y la Gerencia General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. a efecto de coadyuvar el control que las autoridades realicen.
- En razón de que la mayoría de las deficiencias determinadas en la auditoría integral al proceso de colocaciones de créditos de consumo, son generadas en los procesos operativos debido a fallas de control concurrente y a la falta de formalización de varios procedimientos administrativos y de planificación, se recomienda que la Gerencia General promueva acciones de mejora, mediante el desarrollo de reuniones de trabajo periódicas con el personal involucrado en el referido proceso crediticio.
- En virtud de que las instituciones del sistema financiero por la naturaleza y complejidad de las operaciones que realizan y por la gran responsabilidad que representa el gestionar recursos captados del público, se recomienda sean auditadas periódicamente bajo el enfoque de auditorías integrales, sea para ser evaluadas en su conjunto o en uno o varios de sus componentes.

- La Auditoría Integral en Instituciones del sistema financiero, debe contemplar necesariamente la evaluación de los Componentes de: Gobierno Corporativo, Gestión de Riesgos, Evaluación Económica-financiera y Cumplimiento.
- La intervención y actuar de las firmas de Auditoría Externa, expresado en sus informes debe proporcionar información confiable para los depositantes, accionistas y grupos de interés sobre la situación administrativa, operativa y financiera de las instituciones financieras.
- Dada la complejidad y los riesgos inmersos en las operaciones financieras que se realizan, los avances constantes en la tecnología de información que promueven el uso de medios electrónicos para el desarrollo de transacciones bancarias, medios que no obstante de resultar de gran utilidad para el usuario del sistema financiero, revisten una cantidad de riesgos como son los delitos informáticos o la incursión de operaciones provenientes de actividades ilícitas, se recomienda que las auditorías integrales en las instituciones del sistema financiero sean realizadas por equipos multidisciplinarios de auditores que cuenten con especialización y la debida experiencia. (financieros, operativos, legales, informáticos, forenses, etc.)
- Se recomienda que todo ente que sea objeto de una auditoría integral, en base a los resultados del examen definan necesariamente un plan de acción para la implementación de las recomendaciones, cuyo cumplimiento debe ser controlado y monitoreado por los órganos de control interno y externos, a efecto de que el propósito final de la auditoría sea el de dar valor agregado a la organización.

7. Bibliografía

- FRANKLIN, Enrique Benjamín (2007): Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio, México, Prentice Hall,
- Norma ISO 19011, Directrices para la Auditoría de Sistemas de la Calidad.
- MANTILLA, Samuel Alberto (2005): Auditoría del Control Interno, Colombia, ECOE EDICIONES
- Robert S. Kaplan y NORTON, David P. (2001): Cómo utilizar el cuadro de mando integral, España, Editorial Gestión 2000
- CEPEDA, Gustavo (2002): Auditoría y Control Interno, Mc. Graw Hill, Colombia
- BLANCO LUNA, Yanel (2004): Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, Colombia, ECOE EDICIONES
- MADARRIAGA, Juan, (2004): Manual Práctico de Auditoría, DEUSTO, España
- SÁNCHEZ CURIEL, Gabriel (2006): Auditoría de estados financieros, Prentice Hall, México
- JAIME SUBÍA GUERRA, Maestría en Auditoría de Gestión de la Calidad, Informe y proceso sistemático de la auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2007.
- Figura 1 Organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., Fuente: Manual de procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Figura 2. Objetivos Estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.,

- Tabla 2. Procesos Operativos, Fuente: Manual de Procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Tabla 3. Procesos créditos de consumo, Fuente: Manual de Procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Tabla 4. Procesos habilitantes, asesoría y apoyo, Fuente: Manual de Procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Tabla 5. Proceso Gestión Contable Créditos de Consumos, Fuente: Manual de Procesos Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Cuadro 1. Matriz de Riesgos de control interno, Fuente: Papeles de trabajo fase de planificación del examen de auditoría integral.
- Cuadro 2. Estructura de la cartera de créditos, Fuente: Base de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Cuadro 3. Estructura de la cartera de consumo, Fuente: Base de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Cuadro 4. Estructura y calidad de activos de la cartera de consumo, Fuente: Base de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda.
- Tabla 6. Cronograma del examen de auditoría integral, Fuente: Papeles de trabajo del examen de auditoría integral.

8. Anexos

FASE I: PLANIFICACION DEL EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL

- **F_FI_1** Contrato de Auditoria, (3 páginas)
- **F_FI_2** Conocimiento del negocio, (14 páginas)
- **F_FI_3** Memorando de planificación, (9 páginas)
- **F_FI_4** Carta de requerimiento de información, (5 páginas)
- **F_FI_5** Credencial, (1 página)
- **F_FI_6** Carta de notificación examen de auditoría integral, (1 página)
- **F_FI_7** Cuestionarios
 - ✓ **F_FI_7_A** Cuestionario de evaluación del ambiente de Control Interno, (5 páginas)
 - ✓ **F_FI_7_B** Cuestionarios de Control Interno del examen de Auditoria financiera, (2 páginas)
 - ✓ **F_FI_7_C** Cuestionarios de Control Interno del examen de auditoria de cumplimiento, (3 páginas)
 - ✓ **F_FI_7_D** Cuestionarios de Control Interno del examen de auditoria de gestión, (4 páginas)
- **F_FI_8** Matriz del nivel de confianza
 - ✓ **F_FI_8_A** Matriz del nivel de confianza del ambiente de Control Interno, (5 páginas)
 - ✓ **F_FI_8_B** Matriz del nivel de confianza del Control Interno, auditoría financiera, (2 páginas)
 - ✓ **F_FI_8_C** Matriz del nivel de confianza del Control Interno, auditoría de cumplimiento, (4 páginas)

- ✓ **F_FI_8_D** Matriz del nivel de confianza del Control Interno, auditoría de gestión, (4 páginas)
- **F_FI_9** Matriz de Riesgos / Control interno, (1 página)
- **F_FI_10** Programas de trabajo para los cuatro tipos de auditoría, (4 páginas)

FASE II: EJECUCION DEL EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL

- **F_FII_1** Desarrollo Programa de auditoría de control interno, (1 página)
 - ✓ **PT F_FII_EACI_01** Prueba de cumplimiento: Verificación requisitos, (2 páginas).
 - ✓ **PT F_FII_EACI_02** Prueba de cumplimiento: Actividades de control auditoría interna, (1 página)
- **F_FII_2** Desarrollo Programa de auditoría financiera, (2 páginas)
 - ✓ **PT F_FII_EAF_01** Prueba de cumplimiento: Contabilización operaciones de crédito, (1 página).
 - ✓ **PT F_FII_EAF_02** Prueba de cumplimiento: Oportunidad en el registro contable (1 página)
 - ✓ **PT F_FII_EAF_03** Prueba sustantiva: Conciliación saldos contables (1 página)
 - ✓ **PT F_FII_EAF_04** Prueba sustantiva: Constitución de provisiones (1 página)
- **F_FII_3** Desarrollo Programa de auditoría de cumplimiento, (1 página)
 - ✓ **PT F_FII_EAC_01** Prueba de cumplimiento: Prueba de recorrido, proceso aprobación de créditos, (3 páginas).
 - ✓ **PT F_FII_EAF_02** Prueba de cumplimiento: Aplicación Manual de Riesgo de Crédito (2 páginas)
- **F_FII_4** Desarrollo Programa de auditoría de Gestión, (1 página)

- ✓ **PT F_FII_EAG_01** Prueba de cumplimiento/sustantiva: Ejecución presupuestaria operaciones de créditos de consumo, (3 páginas).
- ✓ **PT F_FII_EAG_02** Prueba cumplimiento/sustantiva: Indicadores de Gestión operaciones de créditos de consumo (2 páginas).

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORMES

- **F_FIII_1** Convocatoria comunicación resultados preliminares, (1 página)
- **F_FIII_2** Control asistencia comunicación resultados preliminares, (1 página)
- **F_FIII_3** Acta de comunicación de resultados preliminares, (8 páginas)
- **F_FIII_4** Carta a la Gerencia y Presidencia: Informe de Auditoría Integral, (2 páginas)
- **F_FIII_5** Convocatoria lectura del informe de auditoría integral, (1 página)
- **F_FIII_6** Control asistencia lectura del informe de auditoría integral, (1 página)
- **F_FIII_7** Acta lectura del informe de auditoría integral, (1 página)
- **F_FIII_8** Oficio entrega a la entidad del informe de auditoría integral, (1 página).
- **F_FIII_9** Matriz de hallazgos / plan de acción implementación recomendaciones, (4 páginas).

INDICE DE ARCHIVO CORRIENTE (CD)

- AC-01 Copia del Plan operativo 2012
- AC-02 Copia del Presupuesto 2012
- AC-03 Balances 2012

- AC-04 Procesos de crédito de consumo
- AC-05 Formato solicitud de crédito.
- AC-06 Marco Conceptual Catalogo Único de Cuentas
- AC-07 Normas para operaciones que no se cancelan al vencimiento

INDICE DE ARCHIVO PERMANENTE (CD)

- AP-01 Copia de Resoluciones de autorización de funcionamiento
- AP-02 Copia de Registro Único de Contribuyentes
- AP-03 Copia Estatuto Social
- AP-04 Copia del Organigrama estructural
- AP-05 Copia Manual de funciones.- Colocaciones
- AP-06 Copia del Manual de Riesgo de Crédito
- AP-07 Copia del Reglamento de Crédito y Cobranzas
- AP-08 Copia del Plan estratégico
- AP-09 Manual de Procesos

INDICE DE DOCUMENTACION HABILITANTE (CD)

- DH-01 Oficio aprobación tesis
- DH-02 Oficio autorización gerente cooperativa