



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

“Examen de auditoría integral a la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo Año 2012”

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Estévez Bonilla, Adriana Esthela

DIRECTOR: Cáceres García, Nelson Gustavo, Msc.

CENTRO UNIVERSITARIO AMBATO

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Doctora.

Grace Natalie Tamayo Galarza.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría denominado “Examen de Auditoría Integral a la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo Año 2012, realizado por Adriana Esthela Estévez Bonilla, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Diciembre 26 del 2013

Msc. Nelson Gustavo Cáceres García

CI: 1801800721

DIRECTOR DE TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Adriana Esthela Estévez Bonilla, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría del tema: "Examen de Auditoría Integral a la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo Año 2012", de la Maestría en Auditoría Integral, siendo el Msc. Nelson Gustavo Cáceres García, 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, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, 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 de la Universidad".

Adriana Esthela Estévez Bonilla

CI: 1801995273

AUTORA

DEDICATORIA

El presente trabajo, va dedicado:

- A Dios, que es el dueño de mi vida.
- A dos seres muy importantes, mi Padre, quien vivía y se sentía orgulloso con cada uno de mis triunfos porque gracias a él soy lo que soy, y a mi Esposo Rodrigo, que ha sido mi gran amor y apoyo constante, que aunque no este aquí, junto a mi Padre desde el cielo me cuidan, protegen y guían.
- A Madre y Hermanos por su constante apoyo, y,
- A mis Hijos Abigail, Estebitan y Amy, que son mi razón de vivir.

Adriana

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial:

- A la Universidad Técnica Particular de Loja, por la oportunidad concedida para continuar mis estudios de cuarto nivel en la maestría de auditoría integral.
- A los señores docentes quienes supieron compartir sus conocimientos, los cuales son de mucha utilidad en mi profesión.
- Al Sr. Augusto Laura Tixi, representante legal de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo, objeto de estudio, por facilitar la información para la ejecución de la presente auditoría.
- Al Msc. Gustavo Cáceres, tutor, guía y pilar fundamental en la realización de éste trabajo.
- A mis compañeros de esta maestría, con su constancia y amistad hemos podido llegar a la meta.

Adriana Estévez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Aprobación	ii
Declaración de autoría y cesión de derechos	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras	x
Resumen – Abstract	1
Introducción	3

ÍNDICE

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO Y JUSTIFICACIÓN.....	6
1.1.1. Antecedentes de la Empresa.	6
1.1.2. Valores Institucionales.	8
1.1.3. Principios institucionales.	8
1.1.4. Objetivos estratégicos.	9
1.1.5. Estructura orgánica.	10
1.1.6. Principales operaciones de la Caja Solidaria Financiera Financorp Desarrollo....	12
1.1.7. Volumen de las operaciones e impacto.	16
1.1.8. Justificación del examen de auditoría.....	18
1.2. OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS.....	19
1.2.1. Objetivos.	19
1.2.2. Resultados esperados.....	20
1.3. HIPÓTESIS.....	21
1.4. OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS.....	21

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO	24
2.1.1 Marco Conceptual de la Auditoría Integral y los Servicios de Aseguramiento.	24
2.2 DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL DE LOS CRITERIOS DE LAS AUDITORÍAS QUE CONFORMAN LA AUDITORÍA INTEGRAL.....	34
2.2.1 Auditoría financiera.	34
2.2.2 Auditoría de control interno.	40
2.2.3 Auditoría de cumplimiento.....	43
2.2.4 Auditoría de gestión.	47
2.3 PROCESO DE LA AUDITORÍA INTEGRAL.....	49
2.3.1 Planificación preliminar.	49
2.3.2 Planificación específica.....	50
2.3.3 Ejecución.	50
2.3.4 Comunicación de resultados.	50
2.3.5 Seguimiento.....	51

2.4	SAS (STATEMENTS ON AUDITING STANDARDS).....	53
2.5	NAGA (NORMAS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADAS)	53
2.6	TÉCNICAS DE AUDITORÍA.....	55
2.7	PAPELES DE TRABAJO	57

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1	INTRODUCCIÓN.....	60
3.1.1.	Misión.....	61
3.1.2.	Visión	61
3.1.3.	Estructura Funcional	62
3.2.	CADENA DE VALOR	64
	MAPA DE PROCESOS.....	65
3.2.1.	Procesos misionales	66
3.2.2.	Procesos de apoyo.....	68
3.3.	IMPORTANCIA DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL.....	70

CAPÍTULOIV

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL

4.1	PROCESO DE LA AUDITORÍA INTEGRAL.....	75
4.1.1	Planificación preliminar	77
4.1.2	Planificación específica.....	78
4.1.3	Ejecución	81
4.1.4	Informe de auditoría integral	82
4.2	COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES (ANEXO AL INFORME)	83
4.3	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES	96
4.4	PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME.....	97

5.	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	98
-----------	---	-----------

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	98
-----------	--	-----------

BIBLIOGRAFÍA	100
---------------------------	------------

ANEXOS	101
---------------------	------------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1	Evolución de la cartera de crédito.....	17
Tabla No. 2	Evolución de las captaciones/depósitos.....	17
Tabla No. 3	Modelos de evaluación de control Interno.....	40
Tabla No. 4	Programa auditoría financiera componente cartera de créditos.....	77
Tabla No. 5	Programa auditoría financiera componente obligaciones con el Público.....	78
Tabla No. 6	Programa auditoría control interno componente cartera de créditos	79
Tabla No. 7	Programa auditoría control interno componente obligaciones con el público.....	79
Tabla No. 8	Programa auditoría de cumplimiento.....	80
Tabla No. 9	Programa auditoría de gestión.....	81
Tabla No. 10	Plan de Implementación de recomendaciones.....	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1	Estructura orgánica de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo”.....	10
Figura No. 2	Plan de aseguramiento de la calidad año 2012.....	21
Figura No. 3	Componentes de la auditoría integral.....	24
Figura No. 4	Criterios aplicables a la auditoría financiera.....	35
Figura No. 5	Fases de la auditoría financiera.....	39
Figura No. 6	Comparación entre el INFORME COSO Y EL COSO ERM.....	41
Figura No. 7	Fases de la auditoria de control interno.....	43
Figura No. 8	Criterios de auditoria de cumplimiento aplicable al sector publico	45
Figura No. 9	Criterios de auditoria de cumplimiento aplicable al sector privado.....	45
Figura No. 10	Fases de la auditoria de cumplimiento.....	46
Figura No. 11	Fases de la auditoria de gestión.....	48
Figura No. 12	Proceso de la auditoría integral	52
Figura No. 13	Cadena de valor de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo.....	64
Figura No. 14	Mapa de procesos de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo.....	65
Figura No. 15	Estados de situación financiera y resultados.....	71
Figura No. 16	Composición del activo	72
Figura No. 17	Composición del pasivo.....	73
Figura No. 18	Composición del patrimonio.....	73

RESUMEN

En el presente trabajo investigativo, se desarrolla una Auditoría Integral, que es un proceso efectuado para evaluar y obtener evidencia relativa a las cuatro temáticas que aborda la auditoría integral, como es financiero, control interno, de cumplimiento y de gestión.

En la ejecución de las fases de la auditoría integral a la **Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo” de la ciudad de Ambato en el año 2012**, se establece la razonabilidad de los cifras presentados en los estados financieros, se determina la efectividad del sistema de control interno implantado en la institución, se verifica el cumplimiento de las principales disposiciones legales y evalúa la gestión administrativa como un modelo de cobertura integral pues los servicios profesionales del auditor moderno se orientan hacia el aseguramiento de la calidad, para mediante el informe de auditoría integral, entregar a la Asamblea General de Socios conclusiones y recomendaciones como un instrumento para la adecuada toma de decisiones tanto administrativas como financieras de la entidad.

PALABRAS CLAVES: Auditoría integral: auditoría financiera, control interno, cumplimiento y gestión; aseguramiento de la calidad, conclusiones y recomendaciones

ABSTRACT

In the present investigation, develops a comprehensive audit, which is a staged process to evaluate and obtain evidence relating to the four themes that addresses the comprehensive audit, namely financial, internal control, compliance and management.

In the implementation of the stages of the comprehensive audit at the **Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo”** of the city of Ambato in 2012, establishing the reasonableness of the figures presented in the financial statements, determines the effectiveness of the system of internal control in the institution, verified compliance with legal provisions and evaluates the Administration as a model of comprehensive coverage for professional services of the Auditor modern they are oriented towards the quality assurance, for using the audit report comprehensive, deliver conclusions and recommendations to the General Assembly of members as an instrument for the proper take both administrative and financial decisions of the entity.

KEY WORDS: Integral audit: financial audit, internal control, compliance and management; quality assurance, conclusions and recommendations

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza a la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCORP DESARROLLO, una entidad financiera domiciliada en la ciudad de Ambato, creada el 27 de abril del 2011, mediante acuerdo ministerial CODENPE (Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador) # 2327, como una entidad del sector financiero popular y solidario, cuyo objetivo fundamental es apoyar el desarrollo del Sumak Kawsay – Buen Vivir de las nacionalidades y pueblos indígenas del Ecuador.

El trabajo investigativo se desarrolla como un modelo de cobertura global que tiene por objetivo, proporcionar a la administración herramientas adecuadas para la toma de decisiones.

En el **Capítulo I**, se realiza una descripción del estudio y justificación, se desarrollan los antecedentes de la empresa, misión, visión, objetivos estratégicos, estructura orgánica, operaciones e impacto en el entorno, justificación del área o proceso motivo de auditoría Integral, los objetivos y resultados esperados de la investigación y la presentación de la hipótesis.

En el **Capítulo II**, se analiza el marco teórico de la auditoría integral, los servicios de aseguramiento, su importancia y contenido del informe de aseguramiento, una descripción conceptual y criterios principales de las auditorías que conforman la auditoría integral: financiero, de control interno, de cumplimiento y de gestión.

En el **Capítulo III**, se analizan los antecedentes de la organización, misión, visión, organigrama funcional, cadena de valor y la importancia de realizar un examen de auditoría integral.

El **Capítulo IV**, comprende el informe de “Examen de Auditoría Integral a la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO año 2012”. Se realiza la demostración de la hipótesis, según los resultados obtenidos, y se incluyen las conclusiones y recomendaciones

La presente investigación es de gran importancia para la entidad auditada pues al proporcionar un servicio de aseguramiento no solo informa sobre la temática de las diferentes auditorías que conforman la auditoría integral, sino que además proporciona a la

administración conclusiones y recomendaciones para la adecuada administración de sus recursos financieros.

El presente trabajo investigativo se realiza a la entidad y básicamente a los procesos misionales que son la razón de ser de la Caja Solidaria financiera de Ahorro y Crédito Finacorp Desarrollo en el año 2012, enfocado a dar solución a la principal problemática de la entidad, que es el de administrar operativa y financieramente los recursos con un adecuado aprovechamiento tanto de infraestructura física como del personal con que cuenta la entidad.

La entidad auditada proporcionó todas las facilidades tanto físicas como documentales para el desarrollo de la presente investigación lo cual ha favorecido en el cumplimiento de la meta principal de la auditoría integral que es el de proporcionar instrumentos para una adecuada conducción de la entidad financiera.

Finalmente se incorpora al desarrollo de la investigación, en medio magnético todos los papeles de trabajo que sustentan y evidencian la labor de auditoría integral.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del estudio y justificación.

1.1.1 Antecedentes de la empresa.

La CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCORP DESARROLLO, fue creada el 27 de abril del 2011, mediante acuerdo ministerial CODENPE (Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador) # 2327, como una entidad del sector financiero popular y solidario, cuyo objetivo fundamental es apoyar el desarrollo del SumakKawsay – Buen Vivir de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador.

Su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Ambato, provincia del Tungurahua, pudiendo ejercer sus actividades en cualquier lugar del territorio nacional. Posee RUC (Registro Único de Contribuyentes) # 1891742726001, el mismo que le faculta a realizar actividades de intermediación financiera al amparo de la ley.

La Constitución Política del Ecuador promulgada en 1988 que reconoce la existencia de nacionalidades y pueblos como parte del estado, constituye el marco jurídico y político que permite la creación del CODENPE como una instancia representativa y participativa, que democratiza las entidades estatales, incluyendo a los sectores sociales, para el establecimiento de políticas, planes, programas, proyectos y actividades de desarrollo, incluyéndolos en la toma de decisiones.

La Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo”, se halla regulada y controlada actualmente por el CODENPE, entidad creada mediante Ley Orgánica de las Instituciones Públicas de los Pueblos Indígenas del Ecuador, que se autodefinen como nacionalidades de raíces ancestrales, publicada en el registro oficial N°.175 del 21 de Septiembre del 2007; tiene entre otras la atribución de: “legalizar y registrar estatutos, directivas y consejos de gobiernos de las nacionalidades y pueblos indígenas, aprobados según el derecho propio o consuetudinario, así como de sus formas de organización que funcionan en el seno de la respectiva nacionalidad o pueblo”.

El 27 de abril del 2011, el CODENPE acuerda: “registrar en forma legal y conceder la personería jurídica a la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO, como una entidad financiera de las nacionalidades y pueblos indígenas, perteneciente al sector financiero popular y solidario, instituida por el ART. 311 de

la Constitución de la República del Ecuador”, el que establece que: “el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro y crédito, las que recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del estado, en la medida en que impulsen el desarrollo popular y solidario”.

El reglamento de registro, seguimiento y control de las entidades financieras de las comunidades, pueblos, naciones y nacionalidades del Ecuador, fue publicado en el Registro oficial n°. 277 del 13 de septiembre del 2010, con el fin de normar el funcionamiento legal, seguimiento y control de las entidades financieras de las naciones, nacionalidades y pueblos registrados por el CODENPE, entre los cuales establece:

1. Contar con un consejo de vigilancia que regule el otorgamiento de créditos.
2. Presentación de balances semestrales.
3. Presentación de Informes de gestión administrativa.

La CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCORP DESARROLLO se constituye con 20 socios fundadores y un capital inicial aportado de \$ 20.000,00. Su principal objetivo es el de prestar servicios a la comunidad con microcréditos productivos, destinados a la agricultura, al consumo, a la educación, al comercio, así como créditos hipotecarios, con encaje de ahorros del 5x1, en donde el primer crédito es de \$200 a \$1000. El segundo crédito es de \$1000 hasta \$3000 con plazos de hasta 3 años (36 meses).

Al momento cuenta con 311 socios activos. Los créditos son otorgados en 48 horas, con el cumplimiento de los requisitos básicos establecidos por la institución, para incorporar nuevos socios que aseguren la rentabilidad de la Institución así como también una adecuada toma de decisiones.

Actualmente, el gobierno nacional, ha creado la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la misma que tomará a su cargo el proceso de conversión de las corporaciones y cajas solidarias, en cooperativas, proceso que avanza en etapas y al cual a futuro Financorp Desarrollo deberá acogerse.

Internamente se halla normada por los siguientes instrumentos:

- Estatuto de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Reglamento interno Administrativo.
- Resoluciones de Asamblea General de Socios.
- El derecho propio o consuetudinario de las nacionalidades, pueblos y comunidades indígenas del Ecuador.
- Plan estratégico 2011-2013.

1.1.2 Valores institucionales.

- Liderazgo.
- Compromiso.
- Honradez.
- Respeto.
- Lealtad.
- Humildad.
- Calidad en el servicio.
- Trabajo en Equipo.
- Innovación y mejoramiento continuo.
- Comunicación efectiva.

1.1.3 Principios institucionales.

El Plan estratégico 2011-2013 de la institución indica:

“Nos sentimos comprometidos con nuestros socios, clientes y con lo que ellos representan. Estamos orgullosos de estar conformados por un grupo de personas que comparte una cultura con principios comunes:

- Honestidad.
- Seguridad y Solvencia.
- Vocación de Servicio.
- Solidaridad.
- Compromiso.
- Responsabilidad con la Comunidad.

Honestidad: Trabajamos con transparencia y honradez, cumpliendo siempre lo que ofrecemos.

Seguridad y Solvencia: Somos una organización que genera confianza, en base a la solidez moral y financiera que nos caracteriza, misma que se proyecta a sus socios.

Vocación de Servicio: Desarrollamos nuestro trabajo con calidez humana y profesionalismo, esforzándonos por brindar el mejor servicio.

Solidaridad: Apoyamos el mejoramiento de la calidad de nuestros socios y clientes, buscando el fortalecimiento de sus finanzas y actuando con equidad.

Compromiso: Actuar convencidos de que debemos dar más de lo esperado, con un alto sentido de pertenencia a nuestra institución.

Responsabilidad con la Comunidad: Contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad, promoviendo sinergia entre la institución, su personal, los socios y clientes y el conjunto de la sociedad.”

1.1.4 Objetivos estratégicos.

“El Plan estratégico de la entidad, establece los siguientes:

1. Lograr una participación en el mercado financiero de por lo menos el 4%.
2. Obtener una rentabilidad anual de al menos 18%.
3. Incrementar anualmente el volumen de créditos en un 30%.
4. Implementar anualmente por lo menos 2 nuevos productos y/o servicios.
5. Mantener los gastos operativos en los niveles promedios del sistema financiero.
6. Mantener anualmente un nivel de cartera vencida no superior al 4%.
7. Lograr anualmente un nivel de satisfacción del socio y cliente externo de por lo menos el 80%.
8. Lograr anualmente un nivel de satisfacción laboral de por lo menos el 80%.
9. Implementar programas de fortalecimiento institucional.”

1.1.5 Estructura orgánica

Organigrama estructural de Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo”

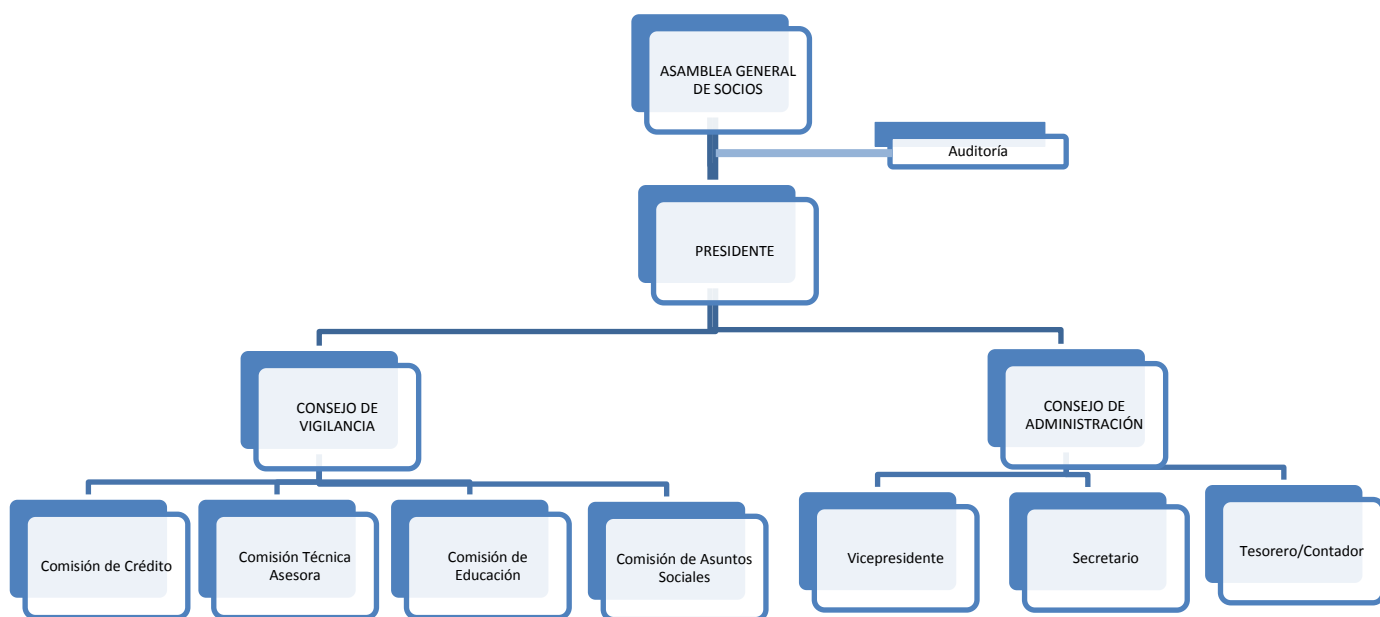


Figura N° 1: Organigrama estructural de la entidad

Fuente: "Financorp Desarrollo"

La entidad no posee un organigrama funcional, sin embargo la estructura interna, administrativa y funcional se encuentra definida en el Reglamento Interno Administrativo de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito "Financorp Desarrollo" el cual establece lo siguiente:

“De la Asamblea general:

Art. 10: “A más de lo establecido en la ley y en el estatuto, se determinan las siguientes atribuciones:

- a. Conocer y resolver en segunda instancia las reclamaciones de los socios, funcionarios y empleados de la Caja Financiera.
- b. Revisar ratificar y rectificar las decisiones de los consejos y comisiones sobre actividades económicas, financieras y administrativas.
- c. Construir fondos especiales para fines específicos y ordenar que dichas partidas se incluyan dentro del presupuesto anual de la Caja Financiera.
- d. Aprobar, reformar y rechazar los programas de actividades de la Caja Financiera.

Del Consejo de administración:

Art. 11: “A más de los deberes y atribuciones que señalan la ley, el estatuto y el reglamento general de la ley, se determinan los siguientes:

- a. designar a los miembros que integran la comisión de educación, de asuntos sociales y comisión técnica asesora.
- b. Planificar, organizar, controlar y evaluar todas las actividades de la caja financiera en los campos administrativos, económicos, financieros, y asuntos sociales.
- c. Mantener actualizados los reglamentos internos.
- d. Elaborar un calendario y horario para las sesiones de los diferentes organismos.
- e. Realizar un estudio sobre la capacidad y calidad de los aspirantes socios.
- f. Llenar las vacantes que se produzcan en los consejos y en las comisiones.
- g. Vigilar que las resoluciones del consejo sean debidamente ejecutadas por el Gerente.
- h. El consejo de Administración deberá autorizar la creación de otros rubros contables.

Del Consejo de vigilancia:

Art. 12: “A más de lo establecido en la ley y en el estatuto se establecen los siguientes derechos y atribuciones:

- a.** Elaborar el plan de trabajo y poner en consideración del consejo de administración.
- b.** Supervisar los aspectos administrativos, económicos y financieros de cada uno de los programas y actividades que desarrolle la Caja Financiera.
- c.** Elaborar el calendario de sesiones y cronograma de trabajo del consejo.
- d.** Informar al consejo de administración y a la asamblea general de sus actividades.”

1.1.6 Principales operaciones de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo”.

Entre los principales productos y servicios que se han establecido como actividades misionales de la entidad se encuentran:

Cuenta de ahorros

El ahorro a la vista, le permite aperturar una cuenta con US\$ 20,00 iniciales. Refleja el saldo proveniente de las transacciones de ahorro, esta cuenta le brinda servicios y beneficios en base a sus certificados de aportación. Tiene las siguientes características:

Monto de Apertura: 20 USD.

Requisitos para el titular de la cuenta:

- Copia de la cédula
- Copia de la papeleta de votación
- Planilla de un servicio básico actualizada
- Solicitud de apertura de cuenta de ahorros.

Microcréditos

Son créditos destinados a actividades productivas y comercialización o prestación de servicios a pequeña escala con ventas o ingresos brutos de hasta US\$ 100.000,00 anuales.

Entre los que se definen: - Capital - Activos Fijos - Consumo.

La Fuente de ingresos del solicitante, son las ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad familiar micro empresarial.

Requisitos para el crédito:

- Solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el representante legal
- Copia de cedula y papeleta de votación
- Planilla de servicios básicos (luz, agua o teléfono) actualizado.
- Copia del RUC o RISE.
- Poseer una microempresa durante 1 año mínimo.
- Justificar ingresos y patrimonio.

Interés: La tasa de interés aplicada al microcrédito fluctúa entre el 18% y 22% anual.

Monto del Crédito: Fluctúa en base al análisis de la capacidad de pago del solicitante y va desde US\$ 3000 a US\$5.000.

Plazo Máximo del crédito: 36 meses.

Seguro de Desgravamen: No.

Inversiones a plazo fijo

Las inversiones a plazo fijo están regidas bajo los principios de seguridad, confianza y rentabilidad.

Los intereses de las inversiones de socios y clientes pueden ser pagados al vencimiento, por anticipado y con tasas atractivas de interés.

Monto mínimo de la inversión: US\$ 100,00,

Monto máximo de la inversión: Sin límite.

Pago del SOAT

Mediante el distribuidor AON Seguros, el socio y no socio de la Caja Solidaria Financiera de ahorro y crédito Financorp Desarrollo contrata su SOAT, con los mejores beneficios de cobertura y sumas aseguradas, la cobertura de este servicio cubre desde muerte hasta transporte.

Requisitos:

- Copia de la matrícula del vehículo.
- Copia de tu cédula y el certificado de votación.
- SOAT anterior. Con los mejores beneficios.

Cobertura y sumas Aseguradas:

- Muerte US\$ 5.000,00 por persona.
- Invalidez permanente total o parcial US\$ 5.000,00 por persona.
- Gastos médicos US\$ 3.000,00 por persona.
- Gastos funerarios US\$ 400,00 por persona.
- Gastos de transporte: 200,00 por persona.

Habla - Recargas

El requisito para el servicio de recargas es solamente el número de celular y el valor de la recarga.

Sistema de transacciones electrónicas:

- Recargas Electrónicas MOVISTAR cualquier valor.
- Recargas Electrónicas CLARO cualquier valor.

Pagos institucionales:

Financorp Desarrollo cuenta con el servicio SPI (sistema de pago interbancario) y SPL (sistema de pago en línea).

Todos los funcionarios de instituciones públicas, gubernamentales, policía nacional, afiliados al IESS, pueden cobrar sus salarios, pensiones, créditos del IESS, montepíos a través de la Institución sin ningún costo adicional.

Servicios adicionales: Pago de luz y agua y telefonía fija

El recibo de pago de cualquier mes anterior, es el requisito para cancelar la planilla de luz, agua o teléfono en las ventanillas de Financorp Desarrollo.

Las características de éste servicio es:

- Fácil, rápido y sin complicaciones.
- No necesitas ser socio.

Pago del impuesto predial

El objetivo en la prestación de éste servicio es el que, el socio o no socio de la entidad, se evita las largas filas para pagar el impuesto predial. Todos los ambateños ahora lo pueden pagar sin complicaciones y obtienen directamente el comprobante de pago del impuesto predial.

Requisitos:

- Carta del impuesto predial del año anterior o el número predial CIU
- Copia de la cedula y papeleta de votación
- Valor a cancelar

Pago del régimen impositivo simplificado - RISE

El RISE es un régimen tributario de incorporación voluntaria de los contribuyentes, que reemplaza al pago del IVA mensual o semestral e impuesto a la renta a través de cuotas mensuales fijas establecidas por el SRI (Servicio de Rentas Internas), de acuerdo a cada actividad y tiene por objeto mejorar la cultura tributaria en el país. Este servicio está disponible para socios y no socios.

Requisitos:

- Registro único de contribuyentes – RUC.
- Cédula de identidad y papeleta de votación.
- Valor a cancelar.

Pago de impuestos fiscales - CEP (Comprobante electrónico de pago).

Este servicio pese a que está establecido como un beneficio adicional para socios y no socios de la Caja financiera de ahorro y crédito, actualmente no se lo está entregando debido a la falta de conocimiento sobre aspectos tributarios de los cajeros. Sin embargo se lo mantiene como un servicio agregado de la entidad.

Requisitos:

- Comprobante Electrónico de pago, generado en el sistema del servicio de rentas internas.
- Valor a cancelar.

Pago de la matrícula del vehículo:

El objetivo de éste servicio es el de facilitar a los socios y no socios de la institución, el pago de su matrícula de vehículo evitando las interminables filas, es un trámite rápido, seguro y ágil.

Requisitos:

- Matrícula del vehículo o Placa.
- Cédula de identidad.
- Valor a cancelar.

1.1.7 Volumen de las operaciones e impacto

El sistema financiero se ha visto fortalecido, en los últimos años, porque su cobertura alcanza al área comercial de consumo, vivienda y microempresa como lo indica la información obtenida de fuente oficial: Superintendencia de Bancos y Seguros año 2011 y 2012.

Tabla No. 1 : Evolución de la cartera de crédito, sistema de cooperativas de ahorro y crédito
(En millones de dólares y porcentajes) Año 2011 - 2012

CARTERA DE CREDITOS	DIC-11	DIC-12	ABSOLUTA	RELATIVA
Comercial	70	97	27	39%
Consumo	1.257	1.574	317	25%
Vivienda	223	240	17	8%
Microempresa	987	1.186	199	20%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros (2012)

Esta estadística muestra la evolución de la cartera de la cartera de créditos, en donde el 39% corresponden a créditos comerciales y el 25% a créditos de consumo, el 8% destinado a vivienda y el 20% a la microempresa. Estos datos reflejan como el sistema de concesión de crédito de las pequeñas cooperativas y corporaciones se destinan al fomento de la producción y al buen vivir de la sociedad.

Tabla No. 2: Evolución de depósitos sistema de cooperativas de ahorro y crédito
(En millones de dólares y porcentajes)
Año 2011 - 2012

OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	DIC-11	DIC-12	ABSOLUTA	RELATIVA
Depósitos a la Vista	1.105	1.216	111	10%
Depósitos a Plazos	1.204	1.577	373	31%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros (2012)

Entre el año 2011 y el 2012 la captación de Depósitos recibidos del público ha evolucionado con un incremento del 31% en depósitos a plazo fijo y 10% en depósitos a la vista.

Estos indicadores muestran la evolución del sistema financiero, conformado por cooperativas y cajas solidarias que cada vez es más competitivo, lo que significa que la administración debe mejorar sus procesos, capacitar mejor al personal y sobre todo brindar un servicio de calidad a sus socios y clientes.

Financorp Desarrollo es una entidad muy joven, la diversidad de productos y servicios que ofrece le dan un valor agregado frente a las demás entidades del sector, sin embargo

posecionarse resulta bastante difícil en un mercado competitivo estrecho pues en la zona central del país se han creado aproximadamente 270 entidades financieras menores.

1.1.8 Justificación del examen de auditoría integral.

La Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo” es una organización indígena, creada el 27 de abril del 2011, en la parroquia de Chibuleo con 20 socios fundadores, con un capital aportado deUS\$ 20.000,00, para dar servicios a la comunidad con microcréditos productivos.

Con una visión de crecimiento, Financorp Desarrollo extiende sus horizontes, es así que se apertura la primera sucursal en la ciudad de Ambato en la calle Bolívar y Ayllón, para servir mejor a sus socios y clientes. Posteriormente a fines del año 2012 se abre una sucursal en la ciudad de Macas cuyo crecimiento es lento.

La principal fuente de financiación de la entidad constituye el ahorro, aporte los socios y la captación de inversiones; recursos que se orientan al otorgamiento de créditos, los mismos que han sido concedidos sin observar las políticas y normativas internas establecidas para el proceso, lo que ha conllevado a una inadecuada toma de decisiones, pues la cartera vencida y que no genera interés actualmente supera el 30% de la cartera total, lo que provoca una disminución del capital de trabajo, iliquidez, baja imagen corporativa y estancamiento institucional.

En el área administrativa, existen deficiencias, la Presidencia se ha tomado atribuciones no establecidas en la normativa interna en cuanto al otorgamiento de créditos vinculados mismos que han conllevado a una baja rentabilidad y a la presencia de cartera morosa vinculada.

Los asesores de crédito cumplen con sus obligaciones de colocación y recuperación de cartera ofreciendo atractivos créditos, pero en ocasiones incumpliendo con los requisitos mínimos establecidos, tomando en cuenta que no existen manuales de procedimientos ni asignación de responsabilidades para los funcionarios de éstas áreas por escrito.

Dentro de la entidad no se han definido los perfiles profesionales mínimos requeridos para cada uno de los puestos de trabajo, de allí que el desconocimiento del personal, ha conllevado a una inadecuada toma de decisiones, sin ninguna supervisión gerencial.

La Captación de inversiones se realiza a tasas de interés atractivas elevadas, sin embargo la principal fuente de recursos provienen de las inversiones de los propios socios, directivos y empleados de la entidad, lo cual es muy favorable, sin embargo no existen colocaciones de inversionistas diferentes lo que si bien no es un riesgo presente, podría constituirse en un riesgo a futuro.

La inadecuada toma de decisiones nace desde el momento de la creación de la institución debido al manejo empírico y al desconocimiento de técnicas administrativas y contables, la gestión no se mide en base a indicadores para determinar mediante procedimientos técnicos si Financorp Desarrollo cumple con sus objetivos y metas.

En la Caja Solidaria financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo” de la ciudad de Ambato al no contar con parámetros de medición, se han tomado inadecuadas decisiones; sin considerar que toda gestión involucra factores humanos, materiales y financieros que a la vez conlleva riesgos que afectan no solo a la inversión de los socios sino también al cumplimiento de las metas organizacionales.

Como alcance de ésta auditoría integral, se analizarán los procesos misionales: proceso de concesión de crédito y recuperación de cartera (cartera de crédito), inversiones en depósitos a plazo fijo y ahorros (Obligaciones con el público) de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo de la ciudad de Ambato, en el año 2012, por ser procesos directamente relacionados con el cumplimiento de la misión y visión institucional. No se analiza el componente Caja-Bancos debido a que dentro de la estructura de control interno, es confiable, diariamente se realizan los cierres y aperturas de caja, los fondos en exceso en ventanillas se depositan de inmediato en la cuenta bancaria de la entidad; el cierre también contempla arqueos de caja diarios, y se cotejan con los saldos de contabilidad, lo que garantiza el manejo del efectivo.

1.2 Objetivo y resultados esperados.

1.2.1 Objetivos.

1.2.1.1 *Objetivo general.*

Realizar un examen de auditoría integral a la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo” de la ciudad de Ambato en el año 2012.

1.2.1.2 Objetivos específicos.

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral en la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo” de la ciudad de Ambato en el año 2012.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión administrativa y financiera de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo” de la ciudad de Ambato en el año 2012.
3. Generar el informe de auditoría integral con conclusiones y recomendaciones correctivas.

1.2.2 Resultados esperados.

En la ejecución de las fases de la auditoría integral a la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo” de la ciudad de Ambato en el año 2012, se establecerá la razonabilidad de los cifras presentados en los estados financieros, se determinará la efectividad del sistema de control interno implantado en la institución, se verificará el cumplimiento de las principales disposiciones legales y se evaluará la gestión administrativa y aseguramiento de la calidad de la Caja Solidaria, para mediante el informe de Auditoría Integral, entregar a la Asamblea de Socios un instrumento para la adecuada toma de decisiones tanto administrativas como financieras, mismas que se orientan a establecer mejoras que aseguren a futuro la presencia de la Caja Solidaria Financiera como ente en marcha.

Las conclusiones y recomendaciones producto de la ejecución del proceso de auditoría integral servirán como mecanismos para el establecimiento de medidas correctivas en la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo” que conlleven al mejoramiento continuo y al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.



Figura No. 2: Plan de aseguramiento de la calidad de la Caja Solidaria Financiera Financorp Desarrollo año 2012

Fuente: Normas y procedimientos de Auditoría Integral: Yanel Blanco Luna

Elaborado por: La Investigadora.

1.3 Hipótesis.

El examen de auditoría Integral a la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo, por el año 2012 permitirá tener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generará un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la entidad financiera.

1.4 Objetivo y resultados esperados.

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad proporcionar a la administración de la Caja Solidaria Financiera Financorp Desarrollo, herramientas para la adecuada toma de decisiones, lo cual se logra a través de la ejecución de las auditorías que conforman la auditoría integral: auditoría financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión. En el desarrollo de la auditoría financiera se realiza un examen a los estados financieros y demás registros y operaciones con la finalidad de determinar si éstas se han llevado a cabo de acuerdo con los criterios financieros. Su objetivo es el de determinar la veracidad, integridad, correcta valuación y exposición de las cifras presentadas en los estados financieros, cifras que son de interés no solo para la administración sino también para terceros como: accionistas, banco y entidades de control.

En la auditoría de control interno, se establece la confiabilidad de los sistemas de control implementados en la entidad mediante la evaluación de cada uno de los elementos del control interno establecidos por el Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, informe COSO.

En la auditoría de cumplimiento se verifica la observancia y cumplimiento de las disposiciones y normativas legales vigentes en el desarrollo de las actividades operativas y financieras del ente.

Mediante la auditoría de gestión: se evalúa la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión empresarial, con miras al cumplimiento de metas y objetivos. Producto del desarrollo de la auditoría integral, es el informe de aseguramiento, el cual mediante conclusiones y recomendaciones permite a la administración tomar acciones correctivas orientadas al mejoramiento continuo de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito "Financorp Desarrollo"

CAPÍTULO II
MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco teórico

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

El nuevo enfoque de servicio de aseguramiento es el desarrollo de una auditoría que no solo proporcione información oportuna y permita conocer las debilidades de los controles implementados, sino que además analice y evalúe la eficiencia y eficacia de las actividades de la administración, determine el grado en el que se han cumplido con las obligaciones de información ante entidades de control y proporcione conclusiones y recomendaciones para que la organización establezca un plan de mejoramiento continuo orientado al mejor uso de los recursos. Bajo este criterio la auditoría integral se conforma de la siguiente manera:



Figura No. 3: Componentes de la auditoría integral

Fuente: Normas y procedimientos de Auditoría Integral: Yanel Blanco Luna.

2.1.1.1 Definición de auditoría integral.

Blanco, (2010) en su libro Auditoría Integral, Normas y Procedimientos, señala:

La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la Información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y

objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación. (p.1).

Según **Santillana**, (2008) la define como: “auditoría que reúne en una misma filosofía de ejecución a auditorías como la financiera, operacional, administrativa y de legalidad.” (p. 55).

Resumiendo los criterios mencionados sobre auditoría Integral, es un examen objetivo y sistemático orientado a la obtención de evidencia que le permita al auditor determinar la veracidad, integridad, valuación y exposición de las cifras presentadas en los estados financieros, evaluar lo adecuado de los controles internos implementados en la organización, programas, actividades, operaciones y procesos, determinando el grado de cumplimiento de las normativas vigentes que garanticen la utilización de los recursos de la empresa de manera eficiente, efectiva y económica, con la reducción de costos y el incremento en la rentabilidad.

La auditoría integral no se limita solamente a examinar operaciones financieras, sino también administrativas, políticas, objetivos, sistemas de control, etc., establecidos por la administración de la entidad, para verificar criterios sobre la problemática vigente y mediante las recomendaciones plantear correctivos en la organización, tomando en cuenta que toda actividad tiene inmersa recursos económicos y riesgos que controlar.

2.1.1.2 Importancia y contenido del Informe de Aseguramiento.

La creciente demanda de información que exige la moderna gestión administrativa para la adecuada toma de decisiones, ha determinado que llevar a cabo una auditoría no se limite solamente a la auditoría de estados financieros como tradicionalmente se venía haciendo sino que es necesario integrar en el análisis gerencial elementos como el control interno, el cumplimiento de la normativa vigente para cada entidad e incluso la medición de la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión administrativa, factores que son determinantes para el proceso y avance productivo de toda entidad.

Subía, (2010) en su guía didáctica Marco conceptual de la auditoría integral, señala:

La globalización de las economías exige que las empresas y negocios adopten un desarrollo sustentable frente a la competencia. Los resultados

de gestión constituyen un dato de suma importancia para la toma de decisiones y por lo tanto para el mejoramiento continuo empresarial. Ante este escenario, disponer de un informe de aseguramiento que garantice una evaluación integral de los resultados es casi obligatorio.

Blanco, (2010) menciona que los objetivos de una auditoría integral ejecutada por un contador público independiente son:

- Expresar una opinión sobre si los estados financieros objeto del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables. Este objetivo tiene el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes. Certeza razonable es un término que se refiere a la acumulación de la evidencia de la auditoría necesaria para que el auditor concluya que no hay manifestaciones erróneas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral.
- Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. El propósito de esa revisión es proporcionar al auditor una certeza razonable de si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las rigen.
- Si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos. El grado en que la administración ha cumplido adecuadamente con las obligaciones y atribuciones que han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.
- Evaluar el sistema global del control interno para determinar si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:
 - Efectividad y eficiencia de las operaciones.

- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Por ser la auditoría integral de enfoque amplio y por abordar todas las áreas de la organización tanto administrativas, financieras, económicas, así como evalúa la efectividad de los controles se considera como servicio de aseguramiento, pues la administración debe tener claro que las gestiones de una organización de cualquier índole generan riesgos los cuales si bien no pueden ser mitigados en un ciento por ciento, al menos deben ser controlados, para que su impacto sea menos representativo en la organización, y la toma de decisiones se oriente al cumplimiento de los objetivos establecidos.

En junio del año 2000, el Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento - IAASB, de la Federación Internacional de Contadores emitió una norma internacional sobre servicios de aseguramiento (International Standard On Assurance Engagements - ISAE) en la que establece una estructura conceptual para los servicios de aseguramiento que tienen como objetivo fortalecer la credibilidad de la información.

La estructura conceptual, incluida en la norma, establece como objetivo:

Diferenciar un servicio de aseguramiento de otros servicios prestados por la profesión contable, lo cual no quiere decir que los contadores profesionales no deban emprender los otros servicios, sino que tales trabajos no están cubiertos por la estructura conceptual y los principios generales incluidos en la norma sobre servicios de aseguramiento.

La Norma Internacional sobre servicios de aseguramiento, menciona tres propósitos fundamentales:

1. Establecer los objetivos y los elementos de los servicios de aseguramiento que tienen la intención de proveer niveles de aseguramiento ya sean altos o moderados (párrafos 4 - 30);
2. Establecer estándares para proveer orientación dirigida a los contadores profesionales en práctica pública en relación con el desempeño de los contratos que tienen la intención de proveer un nivel alto de aseguramiento (párrafos 31 - 74); y.

3. Actuar como una estructura conceptual para el desarrollo por parte de IAASB de estándares específicos para tipos particulares de servicios de aseguramiento. (párrafos 31 - 74)

Informe de Auditoría Integral

El informe de un servicio de aseguramiento de acuerdo con la norma internacional debe incluir:

Título	Nombre del informe de auditoría que se está emitiendo.
Destinatario	A quienes está dirigido el informe;
Tema	Describe las áreas objeto de evaluación de la auditoría integral.
Parte Responsable	Determina la responsabilidad de la administración de proveer la información pertinente al auditor.
Responsabilidad del Contador Público	Establece la responsabilidad del auditor al expresar una opinión en base a los procedimientos aplicados y debidamente sustentados en la obtención de evidencia suficiente y competente.
Limitación	Contratiempos que obstaculizan el desarrollo de la evaluación e impiden cumplir con eficiencia lo calendarizado.
Estándares Aplicables	La auditoría integral se efectúa con observancia de las normas internacionales de auditoría y Norma Internacional sobre servicios de aseguramiento.
Criterios	El informe identifica el criterio contra el cual fue evaluada la información y establece el nivel de cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la entidad, consideradas importantes para el entendimiento de las conclusiones expresadas por parte del auditor.
Opinión sobre los Estados Financieros	Expresa la opinión del auditor sobre la razonabilidad de los estados financieros: situación financiera, resultados, flujo de efectivo y cambios en el patrimonio; en un periodo determinado.
Otras Conclusiones	<i>Opina con respecto a todos sus aspectos importantes evaluados: información financiera, control interno, cumplimiento de leyes y regulaciones y gestión (desempeño). Información que refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la compañía.</i>

Lugar y fecha de Emisión del informe

Mes, día, hora y lugar en el que se da lectura del informe final de auditoría integral a los destinatarios.

Nombre y Firma del Contador Público / Auditor

Nombre y firma de responsabilidad del profesional que llevo a cabo el trabajo de auditoría integral.

2.1.1.3 Objetivos de un servicio de aseguramiento.

Según **Blanco, (2010): Indica que:**

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 en cuestión. Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales pretenden incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión está de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando de esta manera, la probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma.

A este respecto, el nivel de confiabilidad suministrado por la conclusión del contador profesional transmite el grado de confianza que el supuesto destinatario puede depositar en la credibilidad del asunto de que se trate.

Existe una amplia serie de servicios de aseguramiento que incluye cualquiera de las combinaciones siguientes:

- Contratos para informar acerca de un amplio espectro de asuntos que comprenden tanto información financiera como no financiera.
- Contratos que pretenden suministrar niveles elevados o moderados de confiabilidad.
- Contratos de atestación y presentación directa de informes.

- Contratos sobre información tanto interna como externa.
- Contratos tanto en el sector público como privado.

No todos los contratos realizados por los contadores profesionales constituyen servicios de aseguramiento. Esto no quiere decir que los contadores profesionales no lleven a cabo tales contratos, sino que tales contratos no se contemplan en esta norma. Otros contratos realizados, con frecuencia, por los contadores profesionales, y que no constituyen servicios de aseguramiento, pudieran ser los siguientes:

- Procedimientos previamente concertados.
- Recopilación de información financiera o de otro tipo.
- Preparación de declaraciones de impuestos en la que no se exprese conclusión alguna, así como la asesoría tributaria.
- Consultoría gerencial.
- Otros servicios de asesoría o consultoría. (pp. 3-4).

2.1.1.4 Elementos de un servicio de aseguramiento.

Según **Blanco, (2010)**: Indica que:

De acuerdo con la norma internacional de auditoría se establece todos y cada uno de los elementos siguientes:

Una relación tripartita que implique a:

- Un contador profesional;
- Una parte responsable; y
- Un supuesto destinatario de la información.

Un tema o asunto determinado:

- Criterios confiables;
- Un proceso de contratación; y
- Una conclusión.

a. Relación tripartita.

Un contador profesional, quien hace que el usuario solicitante de la información, pueda confiar en el asunto en cuestión, que es

responsabilidad de un tercero. Éste contador profesional debe reunir las siguientes características:

- Dominio de la habilidad intelectual
- Adherencia a un código común de valores y de conducta
- Aceptación de un deber para con la sociedad como un todo.

La parte responsable y el supuesto destinatario, que pueden proceder de organizaciones independientes o a su vez ambos pueden estar dentro de la misma organización. La relación entre la parte responsable y el pretendido destinatario debe referirse a un encargo específico y puede reemplazar a otras líneas de tradicionales de responsabilidad.

La parte responsable, Es quien de manera individual o como representante de una entidad, responsable de una temática. En el caso de la Auditoría Integral, la administración es responsable por toda la temática de éste servicio: Por la preparación y revelación de los estados financieros; por la implementación u operación del control interno; por el cumplimiento de las leyes y regulaciones que debe observar la entidad; y por lograr los objetivos del plan estratégico.

Destinatario de la información, El informe de auditoría integral es de propósito general, por tanto puede ser emitido a un número indeterminado de usuarios pero debe ser dirigido a quien se espera utilizara el informe; pueden también existir otros usuarios como situaciones en las que la parte responsable será el destinatario quien hará disponible el informe a otros usuarios identificados.

Los usuarios a quien va dirigido el informe como bancos y entidades de control o reguladoras pueden imponer un requerimiento a la parte responsable para que acuerde un contrato de servicios de auditoría integral.

b. Tema o asunto determinado

La auditoría integral cumple con los requisitos que exige un contrato de servicios a ejecutar por un contador público y que son: que se pueda

identificar claramente y que se pueda sujetar a los principios de obtención de evidencia. La temática de los trabajos de auditoría integral tiene el siguiente alcance:

- Auditoría financiera.
- Auditoría de control Interno.
- Auditoría de cumplimiento.
- Auditoría de gestión.

Criterios confiables.

Son las normas o estándares usados para evaluar la temática o alcance de los servicios.

La evaluación de la auditoría integral se realizará a los criterios como se indica a continuación:

- En la auditoría de estados financieros los criterios son las normas nacionales o internacionales de contabilidad.
- Auditoría de control interno, es la estructura para la evaluación de cada uno de los elementos del control interno establecida por el Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO).
- En la auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones, Leyes comerciales, tributarias, laborales, cambiarias y de otra índole aplicables a la entidad.
- Auditoría de gestión, son los Indicadores cuantitativos y cualitativos o factores críticos de éxito establecidos por la administración que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas objetivos y responsabilidades.

2.- Un proceso de contratación.

Consiste en una metodología sistemática que requiere de conocimiento especializado y habilidad técnica que permita recopilar evidencia para

evaluar y sustentar el contrato. Una vez aceptados los términos del contrato, entre el contador y quien lo contrata, el contador considera la importancia así como los componentes correspondientes del riesgo del contrato cuando planifica y lleva a efecto el mismo mediante la obtención de evidencia suficiente y adecuada y haga uso de su juicio profesional para poder expresar una conclusión.

El proceso de contratación de una auditoría integral comprende:

- Acuerdo de las condiciones de servicios.
- Control de calidad.
- Planeación y ejecución.
- Obtención y evaluación de evidencia.
- Documentación.
- Eventos subsecuentes.
- Uso del trabajo de un experto.
- Presentación del informe

2.1.1.5 Objetivos de la auditoría integral.

La auditoría integral se enfoca hacia toda la organización, sus actividades, operaciones, procesos, etc. para mediante el establecimiento de los hallazgos brindar recomendaciones a la administración para una mayor seguridad en la toma de decisiones y a la vez aplicar los correctivos necesarios para administrar las deficiencias en los controles y operaciones. Además de los objetivos establecidos para cada una de las auditorías, la auditoría integral tiene los siguientes objetivos:

Objetivo Financiero: Determinar la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros, a través de la evaluación de la veracidad, integridad, valuación y exposición..

Objetivo de Control Interno: Determinar y evaluar el funcionamiento del control interno para dictaminar sobre la efectividad de los mismos.

Objetivo de Cumplimiento: Verificar la observancia y cumplimiento de las disposiciones normativas legales vigentes, en el desarrollo de las actividades operativas y financieras del ente.

Objetivo de gestión: Evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión empresarial, con miras al cumplimiento de metas y objetivos.

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

El desarrollo comercial, financiero de las empresas, la globalización y la competencia ha hecho que la administración cada día busque nuevas alternativas para la detección y solución de problemas o riesgos. De allí que la auditoría integral a través de sus cuatro enfoques: financiero, de cumplimiento, de control interno y de gestión ha proporcionado a la administración instrumentos para tomar decisiones, el aseguramiento de la gestión y el mejoramiento continuo empresarial, lo que no se lograría a través de la tradicional auditoría, tomado en cuenta además que la obtención de evidencia suficiente y competente es la principal y suficiente herramienta para realizar las auditorías que conforman la auditoría integral, lo cual implica ahorro de recursos e información oportuna para la toma de decisiones por parte de la administración.

2.2.1 Auditoría financiera.

2.2.1.1 Definición.

Tomando como referencia lo manifestado por Blanco (2010) la auditoría financiera se puede definir como: un examen objetivo y sistemático realizado por un profesional, a los estados financieros y demás registros y operaciones con la finalidad de determinar si éstas se han llevado a cabo de acuerdo con los criterios financieros.

Su objetivo es el de determinar la veracidad, integridad, correcta valuación y exposición de las cifras presentadas en los estados financieros, cifras que son de interés no solo para la administración sino también para terceros como: accionistas, banco y entidades de control.

2.2.1.2. Estados financieros básicos

Los estados financieros básicos considerados por el alcance y enfoque de la auditoría financiera son:

- Estado de situación financiera o balance general.
- Estado de resultados u operaciones, o estado de pérdidas y ganancias.

- Estado de cambios en el patrimonio o de variaciones en el capital contable.
- Estado de flujos de efectivo.
- Notas aclaratorias a los estados financieros.

2.2.1.3 Criterios aplicables a la auditoría financiera:

Se consideran los siguientes:

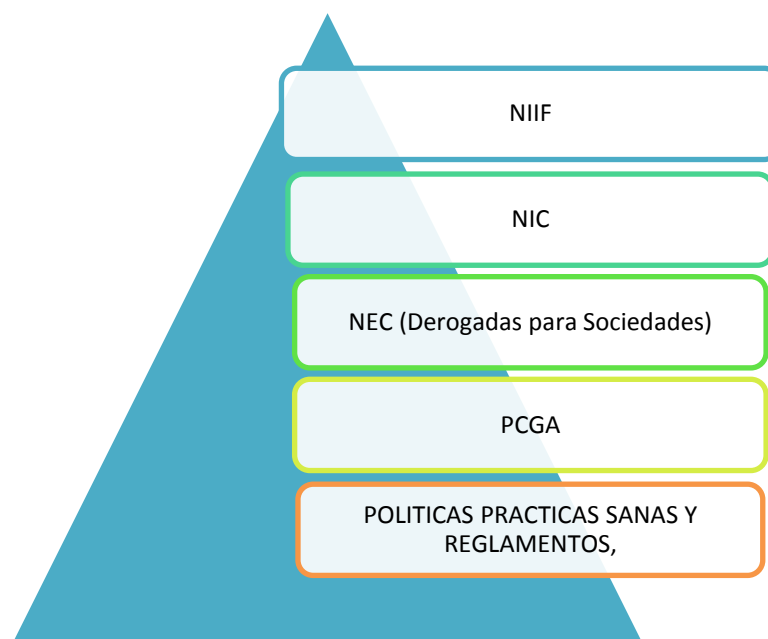


Figura No. 4: Criterios aplicables a la auditoría financiera

Elaborado por: La investigadora

Los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas internacionales de información financiera (NIIF), de aplicación obligatoria a partir del año 2012 en las empresas del sector privado en el Ecuador con capital tanto privado como público están vigentes. Su aplicación en el sector público no financiero depende de las reformas a las normas jurídicas que rigen su funcionamiento, así como el sistema de contabilidad gubernamental cuyo manejo lo norma el estado a través de los ministerios.

Normas Internacionales de Información Financiera.

Actualmente se hallan vigentes las siguientes NIIF:

- NIIF 1. Adopción por primera vez de las normas internacionales de información financiera.
- NIIF 2. Pagos basados en acciones.

- NIIF 3. Combinación de negocios.
- NIIF 4. Contratos de seguro.
- NIIF 5. Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas.
- NIIF 6. Exploración y evaluación de recursos minerales.
- NIIF 7. Instrumentos financieros: Información a revelar.
- NIIF 8. Segmentos de operación.
- NIIF 9. Instrumentos financieros.
- NIIF 10. Estados financieros consolidados.
- NIIF 11. Acuerdos conjuntos.
- NIIF 12. Información a revelar sobre participaciones en otras entidades.
- NIIF 13. Valor razonable.

NIIF 1: Adopción por primera vez de las normas internacionales de información financiera.

Establece los procedimientos que debe seguir una empresa para adoptar las NIIF por primera vez como base de presentación para sus estados financieros.

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros de la entidad conforme a las NIIF, así como sus informes financieros intermedios, proporcionen información de alta calidad y confiable, que sea transparente para los usuarios y comparable para todos los periodos en que se presenten; suministre un punto de partida adecuado para conformidad la contabilización según las NIIF y que en la relación costo-beneficio, el beneficio sea más alto.

NIIF 7: Instrumentos financieros, información a revelar.

Las entidades deben revelar información acerca de la relevancia de los instrumentos financieros y su afectación a los resultados de la entidad.

El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar: la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el periodo y al final del periodo sobre el que se informa, así como la forma de gestionar dichos riesgos. La información a revelar cualitativa describe los objetivos, las

políticas y los procesos de la gerencia para la gestión de dichos riesgos. La información cuantitativa a revelar proporciona parámetros sobre la medida en que la entidad está expuesta al riesgo.

Normas Ecuatorianas de Contabilidad.

Según **la Federación Ecuatoriana de Contadores del Ecuador (1999: Internet)** “se adoptó con la cooperación del Comité de Pronunciamientos del Instituto de Investigaciones Contables del Ecuador, los contenidos básicos de las Normas Internacionales de Contabilidad emitidas por la Federación Mundial de Contadores y se las adaptó a las necesidades del país. Para ello, se emitieron las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), con lo cual se ha dado un gran paso en la modernización de la profesión contable, al unificar el criterio profesional y asegurar una mejor preparación y presentación de los estados financieros, de aplicación obligatoria para las personas naturales y jurídicas sujetas a organismos de control pertinentes así tenemos:

NEC 01 Presentación de estados financieros.

NEC 02 Revelación en los estados financieros de bancos y otras instituciones financieras similares.

NEC 03 Estado de flujos de efectivo.

NEC 04 Contingencias y sucesos que ocurren después de la fecha del balance.

NEC 05 Utilidad o pérdida neta por el período, errores fundamentales y cambios en políticas contables.

NEC 06 Revelaciones de partes relacionadas.

NEC 07 Efectos de las variaciones en tipos de cambio de moneda extranjera.

NEC 08 Reportando información financiera por segmentos.

NEC 09 Ingresos

NEC 10 Costos de financiamiento.

NEC 11 Inventarios.

NEC 12 Propiedades, planta y equipo.

NEC 13 Contabilización de la depreciación.

NEC 14 Costos de investigación y desarrollo.

NEC 15 Contratos de construcción.

NEC 16 Corrección monetaria integral de estados financieros.

NEC 17 Conversión de estados financieros para efectos de aplicar el esquema de dolarización.

- NEC 18 Contabilización de las inversiones.
- NEC 19 Estados financieros consolidados y contabilización de inversiones en subsidiarias.
- NEC 20 Contabilización de inversiones en asociadas.
- NEC 21 Combinación de negocios.
- NEC 22 Operaciones discontinuadas.
- NEC 23 Utilidades por acción.
- NEC 24 Contabilización de subsidios del gobierno y revelación de información referente a asistencia gubernamental.
- NEC 25 Activos intangibles.
- NEC 26 Provisiones, activos contingentes y pasivos contingentes.
- NEC 27 Deterioro del valor de los activos.”

Actualmente han sido reemplazadas por las NIIF de aplicación obligatoria por las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Compañías, pero siguen siendo aplicadas por entidades que no se hallan bajo éste régimen de control.

2.2.1.4 Afirmaciones de la auditoría financiera.

“**Veracidad**, trata de determinar si el ente es propietario o posee derechos respecto a los activos registrados y ha contraído los pasivos contabilizados, si los activos, pasivos y transacciones son reales, si los activos existen, si las transacciones han ocurrido y si están debidamente autorizadas.

Integridad, analiza si todas las transacciones están contabilizadas, incluidas en los estados financieros, registradas en las cuentas correctas, adecuadamente acumuladas y registradas en él, o atribuidas al período contable correcto.

Valuación y exposición, analiza si cada transacción esta correctamente calculada y reflejada por su monto apropiado; si los activos y pasivos están correctamente valuados, cada uno de acuerdo con su naturaleza y normas contables aplicables y se reflejan los hechos y circunstancias que afectan su valuación.”¹

¹http://www.tribunalesdecuentas.org.ar/index/index.php?option=com_content&view=article&id=232

2.2.1.4 Objetivos de la auditoría financiera.

Se pueden resumir en los siguientes:

- Proporcionar a la administración de la empresa, información confiable y oportuna respecto a la veracidad, integridad, valuación y correcta exposición de las cifras presentadas en los estados financieros.
- Emitir una opinión respecto al posicionamiento de la empresa como ente en marcha, útil para la obtención de créditos en el sistema financiero.
- Entregar información útil para terceros, interesados en la negociación de acciones o participaciones de las empresas, generando así confiabilidad.
- Administrar riesgos, fraudes y errores que puedan generar un impacto en la posición financiera de la empresa.
- Determinar el grado de confiabilidad de la información para cumplimiento de gravámenes de las empresas ante las entidades de control como:
 - Superintendencia de compañías.
 - Superintendencia de bancos.
 - Superintendencia de economía popular y solidaria.
 - Municipio.
- Cuerpo de bomberos.

2.2.1.5 Fases de la auditoría financiera:

Se establecen las siguientes fases:



Figura No. 5: Fases de la auditoría financiera

Fuente: Maestría en Auditoría Integral UTPL

2.2.2. Auditoría de Control Interno.

2.2.2.1 Definición.

El control interno, en base a lo expuesto por **Blanco, (2010)** se define como: “ un proceso ejecutado por toda la organización en sus diferentes niveles organizacionales y estructurales, y que se ha diseñado para proporcionar una certeza razonable respecto al logro de metas y objetivos, bajo parámetros de eficiencia y eficacia de las operaciones, el cumplimiento de normativas y regulaciones y la confiabilidad de la información financiera para una adecuada toma de decisiones por parte de la administración. (p. 92)

Tabla No. 3: Modelos de evaluación de control interno

COSO II	COSO	MICIL
Ambiente Interno	Entorno o Ambiente de Control	Ambiente de Control y Trabajo
Establecimiento de Objetivos	Ninguno	Ninguno
Identificación de Eventos	Ninguno	Ninguno
Evaluación de Riesgos	Igual	Igual
Respuesta a los Riesgos	Evaluación de Riesgos	Evaluación de Riesgos
Actividades de Control	Actividades de Control	Actividades de Control
Información y Comunicación	Información y Comunicación	Información y Comunicación
Supervisión	Supervisión	Supervisión

Fuente: Recopilación de información: La Investigadora.

El Control interno ha ido evolucionando conforme a los requerimientos de las entidades, respecto a la necesidad de contar con controles que aseguren que los riesgos se administran o se mitigan, para lograr el menor impacto, así como asegurar la permanencia de la institución como ente en marcha.

2.2.2.2 Objetivo de la auditoría de control interno.

Es el de evaluar el sistema de control interno implantado en la organización para determinar lo adecuado de su funcionamiento, así como la calidad y confianza de los resultados obtenidos de su aplicación.

El Informe COSO constituye el principal referente para el diseño de los sistemas de control interno, el mismo que se aplica en cualquier tipo de organización tanto en las empresas públicas como privadas, y su utilidad se refleja en el mejoramiento continuo y en la protección a los recursos, más aún dentro del sistema financiero.

2.2.2.3 Componentes del informe coso.



Figura No. 6: Comparación entre el informe COSO y el COSO ERM.

Fuente: Control Interno: Informe Coso Samuel Mantilla.

Tomando como referencia a **Mantilla, (2005)** en su obra control interno informe COSO, los elementos son:

- a. **Ambiente de control.** Influencia la conciencia de control en la gente, proporciona disciplina y estructura en la organización. **Los factores del ambiente de Control son:** Integridad, valores éticos, competencia de la gente en la entidad, la filosofía de los administradores y el ambiente de operación, lo esencial es la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad entre los integrantes de la organización, definiendo básicamente el papel de la administración y su autoridad de dentro de la organización.

- b. **Valoración del riesgo:** Cada entidad enfrenta una serie de riesgos que en un determinado momento afecta al logro de los objetivos, valorarlos es una manera de buscar alternativas para mitigar los riesgos. Los objetivos globales de la empresa, sus objetivos específicos, los riesgos y el manejo de los mismos para los cambios.
- c. **Actividades de control:** Son políticas y procedimientos que adopta la administración para asegurarse de que se están tomando las medidas correctivas necesarias para mitigar el riesgo. Dentro de estas actividades de control se pueden mencionar: revisiones de alto nivel, funciones directas, procedimientos de información, controles físicos e indicadores de desempeño.
- d. **Información y comunicación:** Debe identificarse, obtenerse y comunicar en forma oportuna la información de manera que facilite a los miembros de la organización cumplir con sus responsabilidades. La información debe fluir en todos los sentidos de manera que sea efectiva la operatividad u control del negocio.
- e. **Monitoreo.** Los sistemas de control interno permanentemente deben ser monitoreados para valorar la calidad del desempeño del sistema en el tiempo, se busca demostrar que el sistema de control interno continúa funcionando.

2.2.2.4 Herramientas del Informe COSO ERM.

Las herramientas del informe COSO ERM permiten evaluar el sistema de control interno y su funcionamiento, además que ayudan a salvaguardar los recursos y a mitigar los riesgos en la organización, los objetivos que persigue es: lograr la eficiencia y efectividad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables lo cual garantiza a la administración el buen uso de los recursos y la confiabilidad de la gestión administrativa y al auditor la efectividad de los sistemas de control interno. Al informe COSO se agrega el MANUAL DE REFERENCIA (COSO ERM), que tiene por objetivo ayudar a la administración a determinar los riesgos y las actividades a desarrollar para mitigarlos, para el auditor es un instrumento de trabajo que garantiza la razonabilidad del control interno. Mientras que para la administración es muy útil, pues al revelar los riesgos el administrador puede tomar decisiones destinadas a salvaguardar los recursos y mitigar los riesgos.

La **LISTA DE VERIFICACIÓN ES UN CHECK LIST** o cuestionario para evaluar el control interno en base al ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, sistemas de información y monitoreo. Ambos aspectos generados a partir del informe COSO

El manual de referencia, es un agregado al INFORME COSO, llamado entonces COSO ERM. Este manual está diseñado para ayudar a la administración a determinar los riesgos y las actividades a desarrollar para mitigarlos. Es una matriz en la que se detallan los objetivos, tipo de objetivos (operativo, financiero o de cumplimiento), el riesgo y las actividades de control en respuesta al riesgo.

En conclusión el manual de referencia identifica los riesgos que pueden afectar a la empresa en la consecución de objetivos.

2.2.1.5 Fases de la auditoría de control interno.

Se establecen las siguientes fases:



Figura No. 7: Fases de la auditoría de control interno.
Fuente: Maestría en Auditoría Integral UTPL.

2.2.3 Auditoría de cumplimiento.

2.2.3.1 Definición.

Tomando como referencia lo manifestado por **Blanco, (2010)** “es un examen a las operaciones, financieras, administrativas, económicas y de cualquier naturaleza relacionada con las actividades de la empresa, para determinar el grado en que éstas se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias y estatutarias vigentes, y establecer si dicho cumplimiento se orienta al logro de las metas y objetivos planteados por la entidad.” (P. 189)

2.2.3.2 Elementos principales de la auditoría de cumplimiento.

Abarca los siguientes aspectos:

- Verificación de que las distintas operaciones y actividades que realiza la organización guarden conformidad con la legislación y normativa tanto general como específica aplicable a la misma.
- Verificar si las actividades que realiza la organización están directamente relacionadas con el objeto social.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones de los administradores en relación con lo establecido en las normas estatutarias.
- Comprobar el Cumplimiento de la normativa interna.
- Comprobar el cumplimiento de la normativa establecida por las entidades de control tanto para el sector público como privado, para garantizar la presencia de la institución como ente en marcha

2.2.3.3 Criterios aplicables a la auditoría de cumplimiento.

No existe un criterio estandarizado respecto a la normativa que deben cumplir las entidades en general. Mucho depende de las actividades y del objeto social de cada una de las empresas, del medio en el que se desenvuelve, e incluso de tipo de cliente al que presta su servicio o entrega el producto.

Todas las entidades están sujetas a entes de control dependiendo de su actividad, por ejemplo: las empresas de responsabilidad limitada, sociedades civiles y sociedades anónimas, se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Compañías; empresas del sector público y privado se rigen por la normativa del Servicio de Rentas Internas a través de la Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento, etc..

Entre las entidades del Sector público podemos mencionar como criterios:



Figura No. 8: Criterios de auditoría de cumplimiento aplicable al sector público

Fuente: Manual de la Contraloría General del Estado

En las entidades del sector privado, que es el medio en el que se ubica la Caja Solidaria Financiera Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo, se pueden considerar los siguientes criterios:

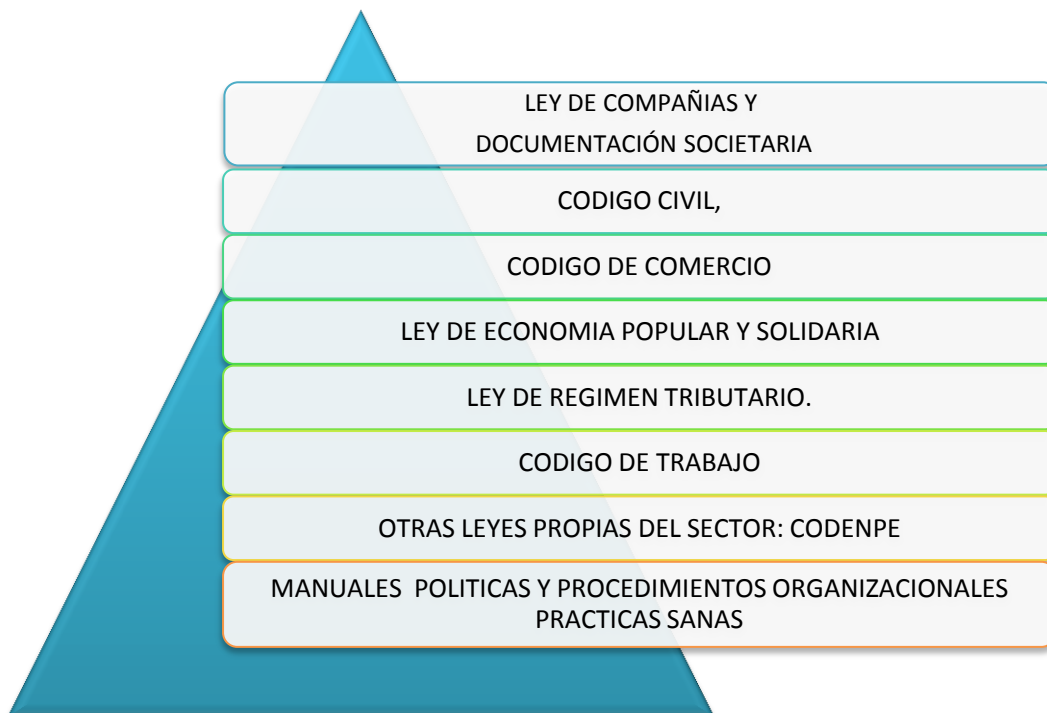


Figura No. 9: Criterios de auditoría de cumplimiento aplicable al sector privado

Elaborado por: La Investigadora.

Financorp Desarrollo se halla regulada por:

- Normativa del CODENPE.
- Estatutos de Caja Solidaria Financiera Financorp Desarrollo.
- Código de trabajo.
- Ley de régimen tributario interno.
- Manuales y procedimientos Internos.
- Reglamento interno de la Caja Solidaria.
- Prácticas sanas.

2.2.3.4 Objetivo de la auditoría de cumplimiento.

El objetivo fundamental de la auditoría de cumplimiento es el de determinar si las actividades y operaciones relacionadas con el giro del negocio cumplen con la normativa legal vigente, para emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones útiles para una adecuada toma de decisiones.

2.2.3.5 Fases de la auditoría de cumplimiento.

Se establecen las siguientes fases:



Figura No. 10: Fases de la auditoría de cumplimiento

Fuente: Maestría en Auditoría Integral UTPL

2.2.4. Auditoría de Gestión.

2.2.4.1 Definición.

Apegado al criterio de **Blanco (2010)**, es un examen sistemático de la información operativa, administrativa y financiera de la entidad realizada con posterioridad o durante la ejecución de los procesos, para obtener evidencia que sustente el grado de eficiencia, eficacia y calidad en que se han desarrollado las actividades, encaminadas al cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

2.2.4.2 Objetivo de la auditoría de gestión.

Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, políticas, objetivos estrategias, y metas consideradas en los planes y programas a través de la aplicación de indicadores que permitan medir la eficiencia, eficacia y calidad y el impacto que éstas generan en el sector para obtener:

- Una opinión profesional, independiente y objetiva de cómo se están gestionando los recursos.
- Determinar el grado de responsabilidad de la dirección, en la ejecución de los procesos.
- Si los productos o servicios cumplen criterios de calidad.
- Un modelo de indicadores adecuado a sus necesidades, que le permitan medir los efectos y analizar las causas que producen inconformidades.

Cada entidad es un universo diferente por lo tanto la auditoría de gestión diseñará los indicadores a la medida de la organización.

2.2.4.3 Beneficios de la auditoría de gestión.

Los beneficios de la auditoría de gestión se pueden traducir en que permite:

- Proponer alternativas de mejoras a los procesos o actividades.
- Identificar los problemas que afectan y representan riesgos.
- Analizar de causas que los provocan.
- Reducir costos.
- Un mejoramiento de los mecanismos de medición.
- Mejorar los sistemas de información y control de la gerencia en todos los niveles.
- Identificar vacíos de información.

2.2.4.4 Criterios de la auditoría de gestión.

Tienen íntima relación con la planificación y el presupuesto empresarial. Por lo tanto la planificación es el criterio fundamental de la auditoría de gestión, en ella se definen los estándares fijados como metas. Esto se logra a través del establecimiento de indicadores que miden en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

La auditoría de gestión se fundamenta en el análisis de la:

- **Eficiencia:** Los recursos utilizados (uso). Presupuestos, informes de desempeño financiero, dólares invertidos, Costo del número de horas utilizadas.
- **Eficacia:** Representa el logro de resultados. Ej. Evaluar el plan operativo de la empresa con respecto al cumplimiento de metas: número de pacientes atendidos, Km. de carretera construida.
- **Calidad:** Se relaciona con el cumplimiento de requisitos: nivel de satisfacción o logrado, es un resultado de impacto. Ej: información a través de encuestas, registro de reclamos, niveles de deserción, cumplimiento de requisitos en la entrega de un producto o servicio.
- Varios autores hablan de economía y ecología que también pueden ser medidos a través de indicadores.

2.2.1.5 Fases de la auditoría de gestión.

Se establecen las siguientes fases:

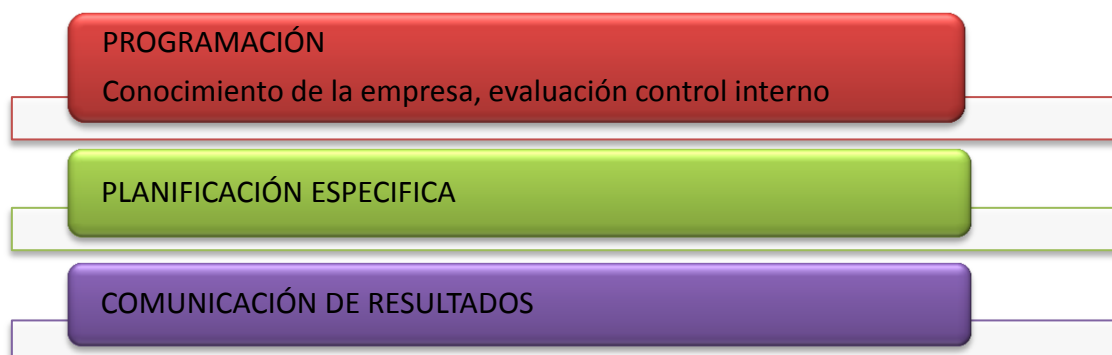


Figura No. 11: Fases de la auditoría de gestión

Fuente :Maestría en Auditoría Integral UTPL

Los Indicadores de gestión.

Un Indicador es una expresión cuantitativa que refleja el comportamiento o desempeño de una actividad o proceso; de toda la organización o parte de ella, comparada con un marco de referencia, cuyo resultado es la determinación de una desviación o brecha, hacia la cual la administración debe orientar sus acciones para mejoramiento continuo.

El empleo de indicadores nace como la necesidad para establecer los resultados de la gestión realizada en toda la organización y evaluarlos frente a lo planificado, lo programado o establecido en las políticas, reglamentos o plan operativo, etc..

Esta medición no solo se realiza a los estados financieros, mediante el empleo de indicadores financieros, sino que además se realiza mediante indicadores de gestión, orientados a medir el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.

El indicador de eficiencia mide el grado en que se han utilizado adecuadamente los recursos; eficacia mide el cumplimiento de metas y objetivos; y la calidad en que los servicios prestados proporcionan satisfacción al cliente o usuario, considerando que estos son la razón de ser de la organización.

2.3 Proceso de la auditoría integral.

Como cualquier auditoría, la integral cumple un proceso:

2.3.1 Fase: Diagnostico y planificación preliminar.

El auditor toma conocimiento de la entidad auditada:

- Establece procedimientos aplicados para conocer el negocio.
- Realiza la visita de observación.
- Obtiene información. de la entidad.
- Revisa de la información.
- Define el alcance y objetivos de auditoría.
- Identifica las áreas potenciales a ser consideradas en las estrategias de auditoría.
- Prepara el plan de trabajo.

El producto de esta fase es un informe de planificación preliminar: diagnóstico.

2.3.2 Fase: Planificación específica.

Cumple con un objetivo fundamental, que es diseñar una estrategia de trabajo, y comprende:

- Elaboración de programas de trabajo
- Procedimientos de trabajo de tipo sustantivo o de cumplimiento.
- Sus procedimientos se diseñan sobre la base del grado de cumplimiento del control interno.
- Análisis de riesgo y determinación del nivel de confianza: alto-medio-bajo.

2.3.3 Fase: Ejecución

El auditor busca la evidencia suficiente y competente para probar los hallazgos:

- Recopila la evidencia comprobatoria, necesaria para que el equipo de auditoría emita un juicio sobre las actividades administrativas y financieras de la organización auditada.
- Se aplican las pruebas de control, pruebas sustantivas y los procedimientos analíticos, que le permiten al auditor cumplir con el plan y programa de auditoría.
- Concluye con hallazgos bien sustentados, con evidencia suficiente, competente y pertinente.
- El Hallazgo es cualquier situación deficiente y relevante que se determine, por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría, los mismos que deben contener los atributos: condición, criterio, causa y efecto y, obviamente, tiene que ser de interés para la organización auditada.

2.3.4 Fase: Comunicación de resultados.

La comunicación de resultados debe ser permanente durante toda la auditoría integral, sin embargo en esta fase el auditor:

- Establece las conclusiones respecto a sus comentarios.
- Prepara el informe de auditoría.
- Plantea recomendaciones.
- Comunica los resultados de la auditoría integral a los involucrados en los procesos.

El informe de auditoría constituye el producto final del trabajo del auditor.

2.3.5 Fase: Seguimiento.

Constituye la fase final del proceso de auditoría, el objetivo fundamental del seguimiento, es el siguiente:

- Divulgar y dar a conocer a todos los niveles las recomendaciones de la auditoría.
- Crear un plan de implementación de recomendaciones.
- Comprometer a la administración de la empresa sobre el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría.

El objetivo de la auditoría integral es establecer un plan de mejoramiento continuo, la administración debe generar un compromiso de cumplimiento en todos los niveles de la organización, se dice que el éxito de la auditoría está en el cumplimiento de las recomendaciones lo cual se logra solo con el seguimiento y monitoreo.

A continuación se muestra un esquema del proceso de la auditoría integral en cada una de sus fases.

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"

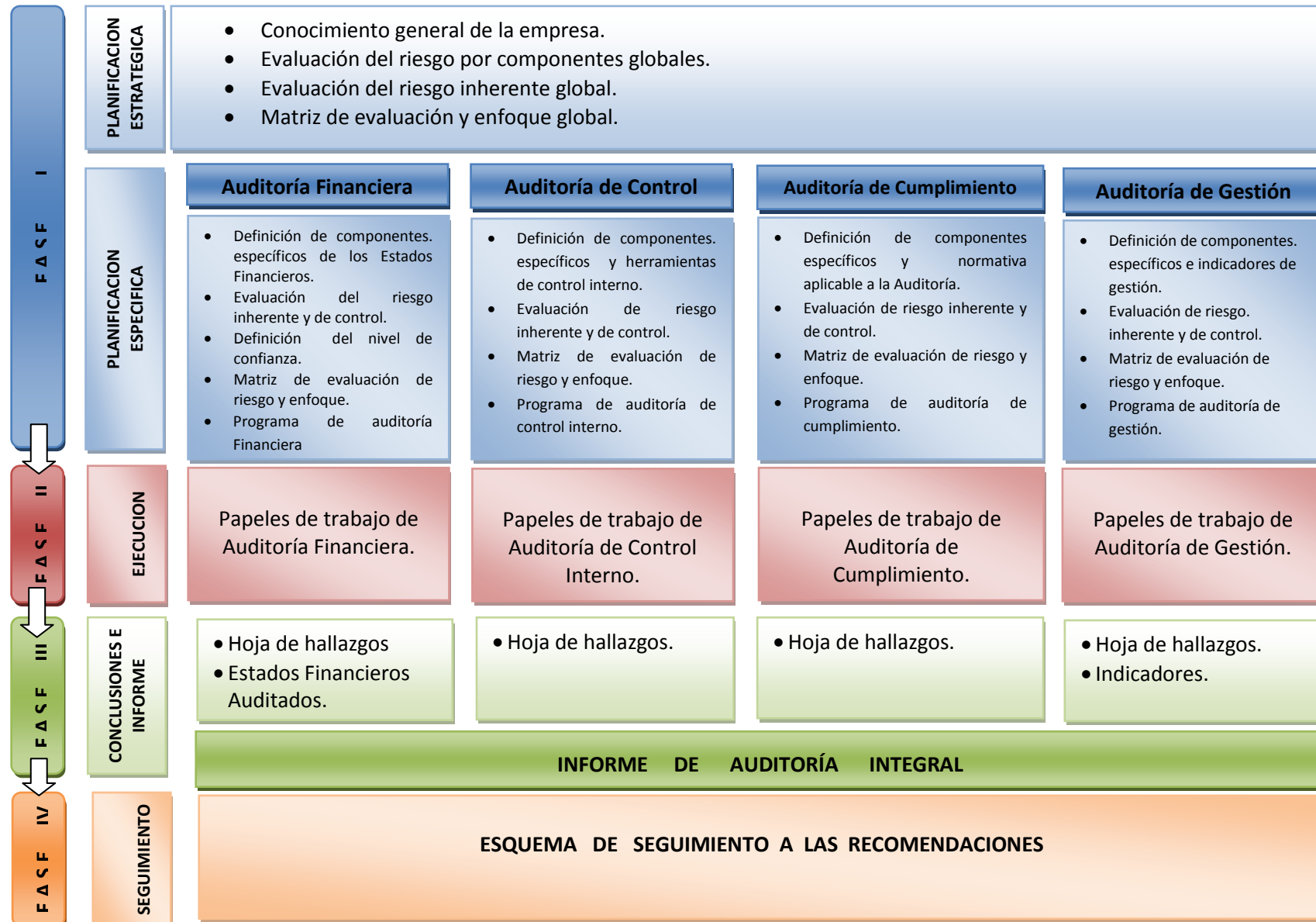


Figura No. 12 : El proceso de la auditoría integral

2.4 SAS (Statements on Auditing Standards).

SAS (1998) manifiesta: Las declaraciones de normas de auditoría o SAS (Statements on Auditing Standards) son interpretaciones de las normas de auditoría generalmente aceptadas que tienen obligatoriedad para los socios del American Institute of Certified Public Accountants AICPA, pero se han convertido en estándar internacional, especialmente en nuestro continente. Las declaraciones de normas de auditoría son emitidas por la Junta de Normas de Auditoría (Auditing Standard Board ASB).

Las normas de auditoría de general aceptación (NAGA) se consideran como el conjunto de cualidades personales y requisitos profesionales que debe poseer el contador público y todos aquellos procedimientos técnicos que debe observar al realizar su trabajo de auditoría y al emitir su dictamen o informe, para brindarle y garantizar a los usuarios del mismo un trabajo de calidad.

Son normas de auditoría todas aquellas medidas establecidas por la profesión y por la ley, que fijan la calidad, la manera como se deben ejecutar los procedimientos y los objetivos que se deben alcanzar en el examen. Se refieren a las calidades del contador público como profesional y lo ejercitado por él en el desarrollo de su trabajo y en la redacción de su informe. Las normas de auditoría se definen como aquellos requisitos mínimos de orden general, que deben observarse en la realización de un trabajo de auditoría de calidad profesional.

El SAS-1 trata en una forma amplia el tema de responsabilidades profesionales del auditor independiente. Estas responsabilidades son descritas en el contexto de las tres normas generales, las tres normas de ejecución del trabajo y las cuatro normas sobre la información

2.5 Normas de auditoría generalmente aceptadas: NAGA

El **boletín 2010** de las normas y procedimientos de auditoría indica que el entrenamiento técnico se obtiene cuando la persona logra mediante el cumplimiento de los requisitos académicos básicos que culminan con la obtención del título de contador público y que este

debe completarse con su aplicación práctica bajo la dirección de auditores experimentados durante un periodo razonable²

La Auditoría Integral realizada en forma independiente, es una actividad efectuada por un profesional en auditoría o contaduría pública, su actividad se orienta a generar credibilidad ante los usuarios de la información en la entidad, tomando en cuenta que toda la información que se desprende de la entidad es útil para la toma de decisiones. Por tanto el auditor debe cumplir una serie de requisitos mínimos de calidad, que brinden confianza a usuarios de la información financiera y el dictamen del auditor. Para garantizar esta calidad mínima, la ley y la profesión han estipulado una serie de normas que deben ser rigurosamente cumplidas por el auditor y las cuales se refieren a cómo debe ser el auditado, cómo debe ejecutar el trabajo y cómo debe presentar su informe para que los usuarios tengan entera confianza en la información que respalde su opinión; estas son:

Normas Personales.

Establecen los requisitos de tipo personal, cualidades del auditor y la calidad de su trabajo. Las personas que desempeñan una profesión constituyen un factor muy importante, la calidad del auditor marca la calidad de la profesión.

Bailey (1988) manifiesta: “Es difícil determinar cuáles son los rasgos deseables para una persona; es más difícil aún especificar cuáles son los rasgos deseables para una profesión. En consecuencia, estas normas generales son bastante amplias y permiten un considerable grado de interpretación”

1. Entrenamiento y capacidad profesional.
2. Independencia
3. Cuidado o esmero profesional

Normas relativas a la ejecución del trabajo

Son los requisitos mínimos que deben cumplirse en el desarrollo del trabajo para garantizar que la auditoría se realizó en términos de calidad. Este grupo de normas suministra al

² Boletín 2010 párrafo 2 de las Normas y procedimientos de auditoría y normas para atestiguar versión 2007 emitidas por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

auditor la base para efectuar un juicio profesional sobre la calidad de los estados financieros sometidos a su estudio. Este grupo de norma son:

1. Planeamiento y Supervisión.
2. Estudio y evaluación del Control Interno.
3. Evidencia Suficiente y competente.

Normas relativas al Informe.

Son los requisitos que deben cumplirse con relación a la información útil para la preparación del informe, el mismo que debe tener una característica de calidad. Estas normas regulan la calidad de la comunicación de los resultados del trabajo del auditor a los usuarios de los estados financieros, estas son:

1. Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. Consistencia
3. Revelación suficiente
4. Opinión del auditor.

2.6 Técnicas de Auditoría.

Son recursos de investigación o pasos lógicos que realiza el auditor para confirmar o corroborar tanto la información obtenido por él o la proporcionada por la entidad que respaldará la opinión de auditoría.

2.6.1.1 Clases de Técnicas de Auditoría

Las más usadas son:

- La técnica del estudio general.
- La técnica del análisis.
- La técnica de la investigación.
- La técnica de la comprobación.
- La técnica de hechos posteriores.
- La técnica de la inspección.
- La técnica de la confirmación.

- La técnica de certificación.
- La técnica de observación.

Estudio General

Es la apreciación profesional sobre las condiciones, procesos, actividades y características de la empresa, de sus estados financieros y de los aspectos significativos. El auditor analiza la empresa, conoce el giro del negocio, analiza con una visión sistémica a la entidad. Por medio del estudio general, el auditor analiza en forma general a la empresa, con este análisis el auditor toma conocimiento de las áreas susceptibles de riesgo, importantes y que son su enfoque en auditoría, además permite utilizar el tiempo de mejor manera dando importancia a aspectos relevantes y no empleándolo en asuntos de poca importancia.

Análisis

El propósito de esta técnica es el de examinar con responsabilidad y bajo el criterio de razonabilidad, que las operaciones se ajusten a la ley, los estatutos, procedimientos, políticas y manuales de la compañía. Este análisis se aplica a los componentes de los estados financieros.

Esta técnica se aplica en el:

- Análisis de Saldos.
- Análisis de Movimientos

Inspección

Se basa en el examen físico de los registros y documentos de la entidad., con fin de determinar la veracidad, integridad, correcta valuación y exposición de las cifras presentadas en los estados financieros, de los estatutos, actas, y demás documentación que sustenta la gestión empresarial.

Confirmación.

Mediante una comunicación escrita, la empresa auditada se dirige a la persona relacionada para solicitar confirmación sobre algún aspecto relevante de la auditoría, el objetivo es el de

ratificar que la información revelada en registros contables corresponde a hechos ciertos. La técnica de la confirmación se realiza solamente con persona o personas ajenas a la institución, dentro de éstas mencionamos: confirmación de saldos de cuentas por cobrar, inventarios en consignación, acreedores, proveedores, etc.

La NIA 22 (1998) manifiesta: “La confirmación consiste en la respuesta a una investigación para corroborar información contenida en los registros contables. Por ejemplo, el auditor ordinariamente busca confirmación directa de cuentas por cobrar por medio de comunicación con los deudores.”

2.7 Papeles de Trabajo.

El auditor durante el desarrollo de su trabajo, obtiene información suficiente y competente la misma que le sirve de base para emitir una opinión sobre los estados financieros tomados en conjunto y que cubre el alcance de la auditoría.

Esta información el auditor la procesa y en las diferentes fases de la auditoría va almacenando evidencia, la misma que humanamente sería imposible guardar en la memoria del auditor, de allí que es necesario contar con algún medio de almacenamiento, ordenado, clasificado y sobre todo que le permita al auditor disponer de ella en cualquier momento y que le servirá para justificar y ratificar su opinión sobre los estados financieros analizados.

Los papeles de trabajo, entonces son documentos ó cédulas elaborados por el auditor en los cuales procesa la información de la entidad mediante la aplicación de técnicas de auditoría para obtener evidencias de los hallazgos que sustentan su opinión, estos contienen el desglose de la información procesada mediante la aplicación de las técnicas de auditoría, procedimientos que apoyan a las conclusiones a las que llegan el auditor.

Dentro de los papeles de trabajo se pueden mencionar:

- **Cédulas sumarias** que resumen los ajustes y reclasificaciones de los saldos obtenidos en la preparación de cédulas analíticas.
- **Cédulas analíticas**, son documentos en donde se analizan minuciosamente la información que sustenta la evidencia de auditoría, esta información se prepara en base a la documentación proporcionada por la empresa.

- **Confirmaciones de saldos**, tienen como propósitos obtener información que ratifique la veracidad de los saldos obtenidos por contabilidad.
- **Extractos de documentos y registros de la compañía**, que son la fuente de información para analizar la evidencia.
- **Comentarios preparados por el auditor**, son conclusiones a las que llega una vez analizada la evidencia.
- **Descripciones, narraciones, flujogramas, cuestionarios** entre otros que permiten evaluar la efectividad de los sistemas de control interno implementados en la organización, así como también resaltar las áreas débiles y puntos críticos de control en la organización.
- **Programas de auditoría**, en ellos el auditor define los objetivos, y procedimientos a aplicar en la auditoría.

CAPÍTULO III
ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1 Introducción.

La CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCORP DESARROLLO, se crea en la ciudad de Ambato como una entidad del sector financiero popular y solidario, cuyo objetivo fundamental es apoyar el desarrollo del SumakKawsay – Buen Vivir de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador, mediante acuerdo ministerial CODENPE # 2327, el 27 de abril del 2011,

Su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Ambato, provincia del Tungurahua, pudiendo ejercer sus actividades en cualquier lugar del territorio nacional, es así que se apertura en el mes de mayo del 2011 una sucursal en la ciudad de Macas. Legalmente posee registro único de contribuyentes # 1891742726001, el mismo que le faculta a realizar actividades de intermediación financiera al amparo de la ley.

Actualmente se halla regulada por CODENPE como una instancia representativa y participativa, que democratiza las entidades estatales, incluyendo a los sectores sociales, para el establecimiento de políticas, planes, programas, proyectos y actividades de desarrollo, incluyéndolos en la toma de decisiones, pero por disposición del gobierno nacional, mediante un proceso de inclusión, las corporaciones y cajas solidarias deben pasar al control de la SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, la misma que tomará a su cargo el proceso de conversión de las corporaciones y cajas solidarias, en cooperativas, proceso que avanza en etapas y al cual a futuro Financorp deberá acogerse.

La CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCORP DESARROLLO se constituye con 20 socios fundadores y un capital inicial aportado de \$ US\$ 20.000,00.

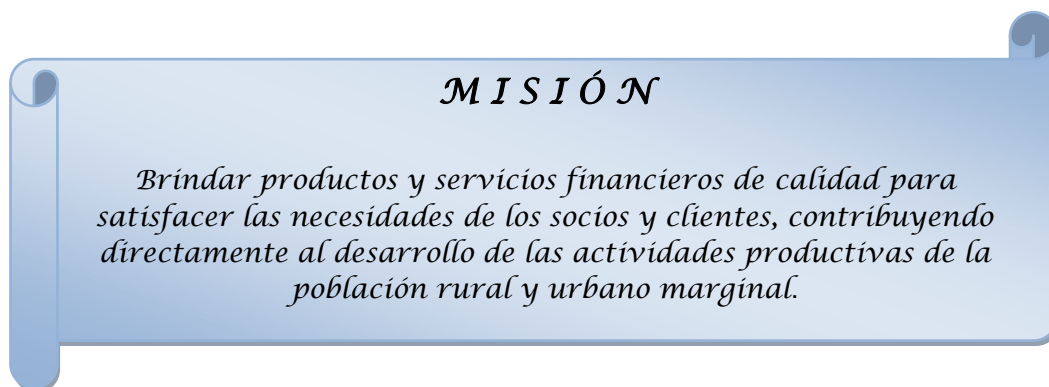
Su principal objetivo es el de prestar servicios a la comunidad con microcréditos productivos, destinados a la agricultura, al consumo, a la educación, al comercio, así como créditos hipotecarios, con encaje de ahorros del 5x1, en donde el primer crédito es de \$200 a \$1000. Segundo crédito de \$1000 hasta \$3000 con plazos de hasta 3 años (36 meses).

Al momento cuenta con 311 socios activos. Los créditos son otorgados en 48 horas y con el cumplimiento de requisitos básicos establecidos en las políticas institucionales.

Los criterios bajo los cuales fundamenta su actividad son los emitidos por la Superintendencia de bancos y seguros, de donde se ha acoplado el catálogo único de cuentas y su plan de cuentas, base de todos los sistemas contables que en el mercado financiero menor se comercializa. Es importante indicar que las tasas activas y pasivas por las que se rigen provienen de la entidad máxima de control del sistema financiero nacional que es la Superintendencia de bancos y seguros y la Ley general de bancos.

El Comité de Basilea I, Basilea II y Basilea III, ha establecido las principales normativas y lineamientos sobre los cuales el sistema financiero nacional se acoge, y la Caja Solidaria Financiera Financorp Desarrollo, también se ajusta a éstas normativas, pues el CODENPE por sí solo no tiene regulaciones al respecto.

3.1.1 Misión.



Fuente: Entidad Auditada

3.1.2 Visión



Fuente: Entidad Auditada

3.1.3 Estructura Funcional.

La entidad no dispone de un organigrama funcional definido, de allí que las funciones se realizan en relación a los cargos a ellos asignados, en los estatutos de la entidad se hallan definidas las siguientes funciones:

FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL:

- a. Aprobar y reformar el estatuto o reglamento de la Caja Solidaria.
- b. Conocer y aprobar el plan anual de trabajo y presupuesto anual de la Caja Solidaria que será elaborado por el Consejo de Administración.
- c. Autorizar la adquisición y enajenación de bienes, así como la celebración de convenios y contratos por los motivos que establezca la asamblea,
- d. Conocer y hacer las observaciones que estimen convenientes a los Balances Semestrales y a los informes relativos a la marcha de la Caja Solidaria, presentados por el Consejo de Administración y/o Consejo de vigilancia, debiendo aprobar o rechazar.
- e. Resolver el uso o destino de los excedentes de acuerdo con el presente estatuto o reglamento interno.
- f. Elegir y renovar con causa justa a los miembros del Consejo de Administración y/o Consejo de Vigilancia.
- g. Realizar todas las demás funciones y atribuciones señaladas en el presente Estatuto, Reglamento Interno de la Caja Solidaria y más disposiciones de la Asamblea General.
- h. Autorizar la adquisición, venta, enajenación o gravamen total o parcial de los bienes y la celebración de los contratos desde el monto que determine anualmente la Asamblea general de socios.
- i. Resolver en última instancia tanto los conflictos de los socios como los casos de expulsión en primera y en segunda instancia, según corresponda el caso.

FUNCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

- a. Autorizar o la Presidente/a la suscripción de contratos, adquisición de bienes muebles, materiales y suministros de oficina para el servicio de la entidad, hasta el monto que determine la asamblea general.

- b. Resolver sobre el ingreso y retiro de nuevos socios/as; así como la exclusión y expulsión de los mismos.
- c. Presentar por escrito ante la asamblea los informes de sus labores semestrales y anuales.
- d. Elaborar el proyecto de reforma del estatuto, reglamentos internos y otras normas administrativas y someter a consideración de la Asamblea general.
- e. Designar el banco o caja solidaria en los cuales se aperturarán y manejarán el dinero de la Caja Solidaria.
- f. Elaborar el plan de actividades de los servicios financieros de la Caja Solidaria y poner en consideración de la asamblea general.
- g. Aprobar el Ingreso o retiro de los socios.
- h. Autorizar adquisición de bienes, enajenación de los mismos, y celebración de contratos hasta el monto que determine la asamblea.
- i. Determinar el monto de la caución que deba rendir el Gerente y demás funcionarios caucionados, la misma que deberá presentar mediante póliza o garantía bancaria.

FUNCIONES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA.

- a. Revisar los estados financieros e inventarios así como vigilar el desenvolvimiento de las actividades financieras de la entidad
- b. Verificar si las actuaciones del consejo de administración, crédito y de la presidencia se han llevado de conformidad con las disposiciones legales estatutarias y reglamentarias.
- c. Comprobar la exactitud de las actividades de la Caja Solidaria.
- d. Verificar si las actuaciones del consejo de administración, contabilidad, de los socios de la caja, se han llevado de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias que regulan este tipo de entidades financieras.
- e. Revisar periódicamente la contabilidad de la caja incluyendo libretas y cuentas de los socios.
- f. Proponer a la, asamblea general la separación de los miembros del consejo de administración cuando existan causas justificadas.
- g. Dar el visto bueno o vetar con causa justa los actos y contratos en que se comprometan bienes o créditos, cuando no estén de acuerdo a los intereses de la entidad.
- h. Sesionar por lo menos una vez por mes.
- i. Presentar informes semestrales a la Asamblea general.

FUNCIONES DEL CONTADOR

- Firmar conjuntamente con el presidente los documentos relacionados con el manejo financiero de la caja solidaria.
- Informar sobre el estado económico de la entidad y presentar los estados financieros.
- Cuidar que los libros de contabilidad sea llevados con exactitud, claridad y se conserven siempre actualizados.
- Depositar el dinero recibido por la caja en la respectiva cuenta bancaria de la institución.
- Todas las demás funciones asignadas por el consejo de administración de acuerdo al estatuto, reglamento y demás disposiciones de la asamblea general.

3.2 Cadena de Valor



Figura No. 13: Cadena de valor

Fuente: Entidad auditada

Elaborado por: La Investigadora.

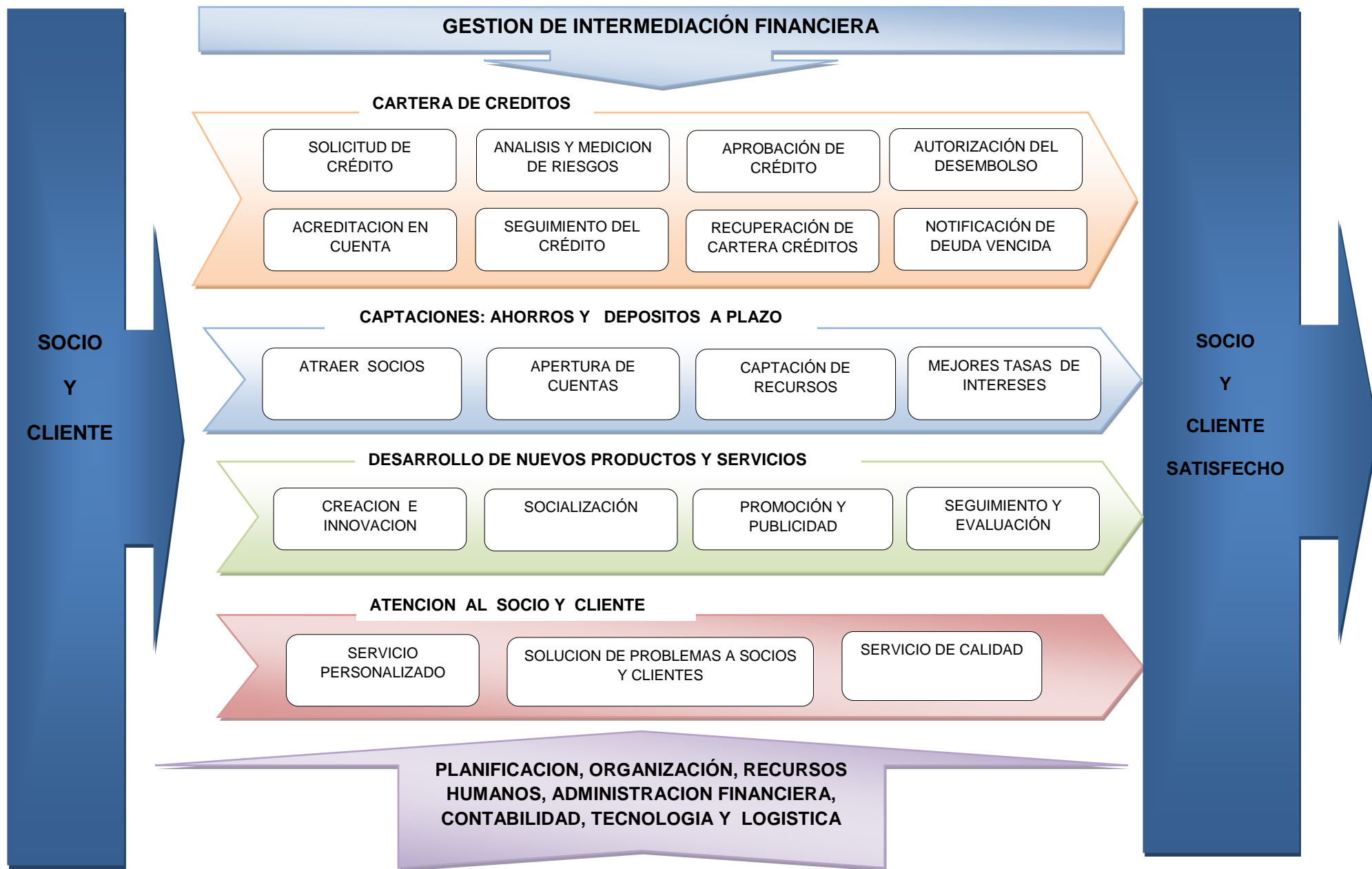


Figura No. 14: Mapa de procesos
 Fuente: Entidad auditada
 Elaborado por: La Investigadora

La Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo, al ser una entidad cuyo objetivo es la captación de recursos para colocarlos dentro del sistema financiero, posee actividades primarias consideradas principales y actividades secundarias, que dentro de la cadena de valor organizacional ayudan al cumplimiento de metas y objetivos, la misma que se presenta de la siguiente manera:

3.2.1 Procesos Misionales.

Dentro del análisis organizacional, un aspecto importante es definir cuáles son los procesos misionales, conocidos también como operativos o agregadores de valor, y son los que permiten el cumplimiento de la misión a través de la ejecución de procedimientos de:

1. Concesión de microcréditos.
2. Captación de inversiones
3. Prestación de servicios adicionales
4. Atención al cliente.

Se realiza un breve análisis de cada uno de ellos:

1. Microcréditos.

Son pequeños préstamos realizados a personas naturales que lo necesitan y que por su volumen de actividad no tiene acceso al sector financiero bancario. Su razón de ser es el que permite al beneficiario financiar actividades productivas y comerciales o de servicios, pagando una tasa de interés razonable, la misma que se haya regulada por la entidad de control.

La fuente principal de pago de los microcréditos, constituyen los ingresos por ventas o los generados por la propia actividad para la que se concedió el crédito.

Requisitos para la concesión del Microcrédito:

- Ser socio de la caja solidaria.
- Presentación de la solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el representante legal.
- Copia de cédula y papeleta de votación.

- Copia del RUC.
- Recibo de pago de servicios básicos.
- Justificar sus ingresos patrimoniales.

Procedimiento:

- Análisis de la documentación.
- Verificación de la Información.
- Análisis de la Información.
- Inspección.
- Calificación del crédito.
- Aprobación o rechazo.
- Firma de documentación que respalda el cobro del microcrédito.
- Acreditación del préstamo en cuenta de ahorros.

Captación de inversiones a plazo fijo

Las inversiones a plazo fijo están regidas bajo los principios de seguridad, confianza y rentabilidad. Los intereses de las inversiones de socios y clientes pueden ser pagados al vencimiento, por anticipado y a tasas atractivas de interés.

- Monto mínimo de la inversión: US\$ 100,00,
- Monto máximo de la inversión: Sin límite.
- Las tasas pasivas que se pagan en inversiones están acorde al mercado financiero.

Requisitos para la captación de inversiones:

- Copia de Cédula y papeleta de votación.
- Declaración de licitud de fondos, que justifica el origen de los fondos.
- Recibo de pago de servicios básicos.
- Recursos para la inversión.

Ahorro

Son los excedentes del ingreso familiar, personal o empresarial que no se destina a la compra de bienes de consumo.

Requisitos para la apertura de una cuenta de ahorros:

- Copia de cédula y papeleta de votación.
- Declaración de licitud de fondos, que justifica el origen de los fondos.
- Recibo de pago de servicios básicos.
- Recursos a ahorrar.

Como valor agregado a los procesos misionales de Financorp Desarrollo, la entidad entrega créditos en 48 horas, es decir el tiempo de trámite es corto, sencillo, sin trámites burocráticos que puedan crear incertidumbre o decepción del socio o cliente. La entidad cuenta con personal para atención en ésta área, lo que hace que el servicio sea oportuno y eficiente.

Adicionalmente, Financorp ofrece la mejor tasa de interés para los inversionistas a plazo fijo. Tasa vigentes son del 8% al 11% dependiendo de los montos, porcentaje que hace atractiva la inversión.

3.2.2 Procesos de Apoyo

Sistema de Planificación Operacional.

Comprende la programación de operaciones y presupuestos, el propósito fundamental de este sistema es el de evaluar los objetivos de la gestión a través de la formulación ejecución y seguimiento a los programas y su relación con los objetivos estratégicos

Deficiencias detectadas:

- Incompatibilidad entre la planificación institucional y la ejecución de lo planificado.
- Incoherencia entre los objetivos estratégicos y los operacionales.
- Falta de coordinación tanto del personal como de las actividades.
- Problemas de calidad, clientes insatisfechos.
- Deficiencias en los mecanismos de control y evaluación de créditos y cobranzas y procesos operacionales

Sistema de Planificación operacional

Analiza el estado de la institución, sus procesos, desarrollo y problemas; con ello se logra medir la eficiencia de la organización y la influencia que sobre ella tiene la administración en su conducción.

Deficiencias detectadas:

- Falta de liderazgo.
- Exceso de poder.
- Poco conocimiento y especialización de quien toma las decisiones.
- Inadecuado asesoramiento.
- Falta de compromiso y participación de los responsables de los procesos.
- Decisiones inapropiadas.

Sistema de administración de recursos humanos.

Analiza el recurso humano, para lograr la eficiencia en los procesos y operaciones y su contribución en el logro de los objetivos de la entidad. Evalúa al recurso humano como factor importante de la productividad, calidad, y mejoramiento de la organización.

Deficiencias encontradas:

- Inconformidad en el establecimiento de las remuneraciones
- Falta de evaluación del desempeño del personal.
- Falta de capacitación.
- Falta de Incentivos,
- Por el tamaño de la entidad existe escasa posibilidades de promoción y desarrollo del personal.
- Falta de compromiso del personal con la institución.

Sistema de administración financiera y contabilidad.

Este sistema evalúa los registros y procedimiento de las transacciones que tiene incidencia económica y financiera en la entidad. La caja solidaria dispone de un paquete contable

“SISTEMA JASM”, el cual proporciona reportes diarios de los movimientos así como los cierres diarios de caja, los cuales pueden ser cotejados con el registro contable.

Deficiencias detectadas:

- Forma de registro: mediante un sistema contable que exige demasiado la presencia del proveedor del sistema por deficiencias de control del sistema.
- Falta de fuentes de financiamiento.
- Ingresos y gastos no planificados.
- No se puede definir hasta qué punto las seguridades del sistema garantizan la confiabilidad de la información financiera.

Sistema tecnológico

Analiza los recursos tecnológicos disponibles para la ejecución de las labores dentro de Financorp Desarrollo. Se ha podido establecer que dispone de computadores y equipos suficientes para el desarrollo de las actividades propias de la entidad.

Sistema logístico

Este sistema mide la forma como se organiza tanto el personal como los recursos necesarios para llevar a cabo cada una de las actividades y procesos en Financorp Desarrollo.

Deficiencias encontradas.

- Falta de planificación del tiempo
- Inadecuada organización de las inspecciones a socios.
- Falta de liderazgo en la organización de las actividades.

3.3 Importancia del examen de auditoría integral.

La auditoría integral al ser un servicio de aseguramiento, proporciona a través de la auditoría financiera, un análisis de las principales partidas de los estados financieros de acuerdo a la representatividad de los procesos misionales específicamente, al proceso de captación de recursos, concesión de crédito y recuperación de cartera de la Caja Solidaria Financiera de

ahorro y crédito “Financorp Desarrollo” de la ciudad de Ambato. En la evaluación de control interno, se determina lo adecuado de los controles establecidos, en la de cumplimiento se verifica el cumplimiento de las principales normativas que rigen a la entidad y el impacto que el incumplimiento puede generar en ella. En la auditoría de gestión se mide mediante indicadores, el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en la planificación estratégica 2011-2013 de la entidad.

La auditoría Integral a los indicados procesos se justifica en que por su materialidad, las cuentas de mayor representatividad dentro de la estructura financiera, son las cuentas por cobrar provenientes de la colocación de los microcréditos que representa el 75% del activo total y las cuentas por pagar a relacionados y no relacionados significa el 79% del pasivo total, que se muestran en las obligaciones con el público.

El examen de auditoría Integral se realiza previo el análisis de las principales partidas de los estados financieros de acuerdo a su representatividad.

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"			
BALANCE GENERAL			
Al: 31/12/2012			
Código	Detalle	Valor US\$	
---	ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES		19,821.46
14	CARTERA DE CREDITOS		115,200.58
18	PROPIEDAD Y EQUIPO		18,376.28
TOTAL ACTIVO ----->			153,398.32
---	PASIVOS		
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		121,338.36
25	CUENTAS POR PAGAR		5,514.09
29	OTROS PASIVOS		1,023.68
TOTAL PASIVO ----->			127,876.14
---	PATRIMONIO		
31	CAPITAL SOCIAL		20,000.00
	UTILIDAD DEL EJERCICIO		5,522.18
TOTAL PATRIMONIO ----->			25,522.18
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO ----->			153,398.32

Figura No. 15 Estado de situación financiera

Fuente: Entidad auditada.

En la estructura del estado de situación financiera de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo, se aprecia que por representatividad del activo, el componente cartera de crédito es el de mayor materialidad, y se origina en la colocación de créditos a los socios, créditos concedidos que se efectuaron en base a los requisitos mínimos exigibles y que constan en el Manual de concesión de créditos, pero que sin embargo se considera puede representar un elevado riesgo para la estructura financiera y la presencia de la organización como ente en marcha.

En el pasivo, las obligaciones con el público son las más representativas, se originan en los ahorros de los socios y los depósitos a plazo fijo colocados en la entidad, basados en la confianza financiera que ésta proyecta.

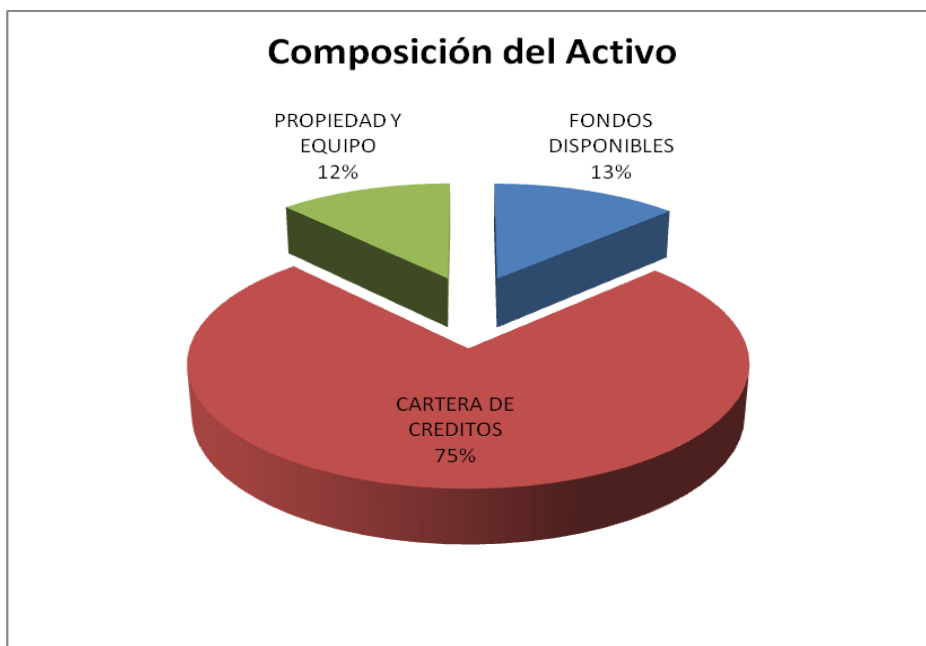


Figura No. 16: Composición del activo.

Elaborado por: La auditora.

El Activo total se halla compuesto por el 13% de fondos disponibles, es decir caja y bancos; el 12% en propiedad y equipo que corresponde a los activos fijos y sus depreciación y el 75% corresponde a cartera de créditos, que son los créditos otorgados a los socios cuyos vencimientos van de 1 a 360 días o más. Como se nota en la gráfica se justifica el examen de auditoría integral al proceso de Cartera de créditos por ser materialmente el componente más representativo dentro del activo total.



Figura No. 17: Composición del pasivo.

Elaborado por: La auditora.

En relación a la composición del pasivo se aprecia que el 95% del pasivo constituyen las obligaciones con el público, las mismas que se originan en los ahorros y depósitos a plazo fijo efectuados por los socios de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo y apenas el 5% constituyen los otros pasivos y cuentas por pagar. De allí que el examen de auditoría integral se realizará a las obligaciones con el público en el componente depósitos a plazo fijo y ahorros dentro del Pasivo.

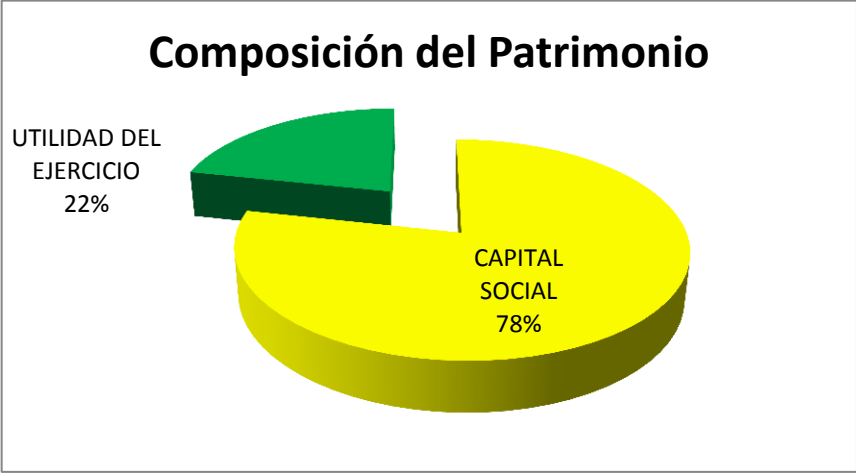


Figura No. 18: Composición del patrimonio.

Elaborado por: La auditora.

El patrimonio se halla compuesto por el 78% del capital social y el 22% de las utilidades del ejercicio que por su representatividad en relación al pasivo más patrimonio el capital social es el 13%, de allí que el patrimonio no se considera enfoque y alcance del examen de auditoría integral.

CAPÍTULO IV
INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL DE LA EMPRESA CAJA SOLIDARIA FINANCIERA
DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO POR EL AÑO 2012

4.1 Proceso de la auditoría integral

La auditoría integral al ser un trabajo de aseguramiento comprende el desarrollo de las auditorías: financiera, control Interno, cumplimiento y de gestión, el cual permitirá obtener evidencia suficiente respecto a la veracidad, integridad, valuación y adecuada exposición de la información financiera (VIVE), las medidas adoptadas por la Caja solidaria Financiera de ahorro y crédito para salvaguardar los recursos, verificar el cumplimiento de las normativas vigentes para la institución, así como medir el grado en que se han cumplido las metas y objetivos orientada a proporcionar a la administración herramientas de decisión, lo cual se logra a través de la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría.

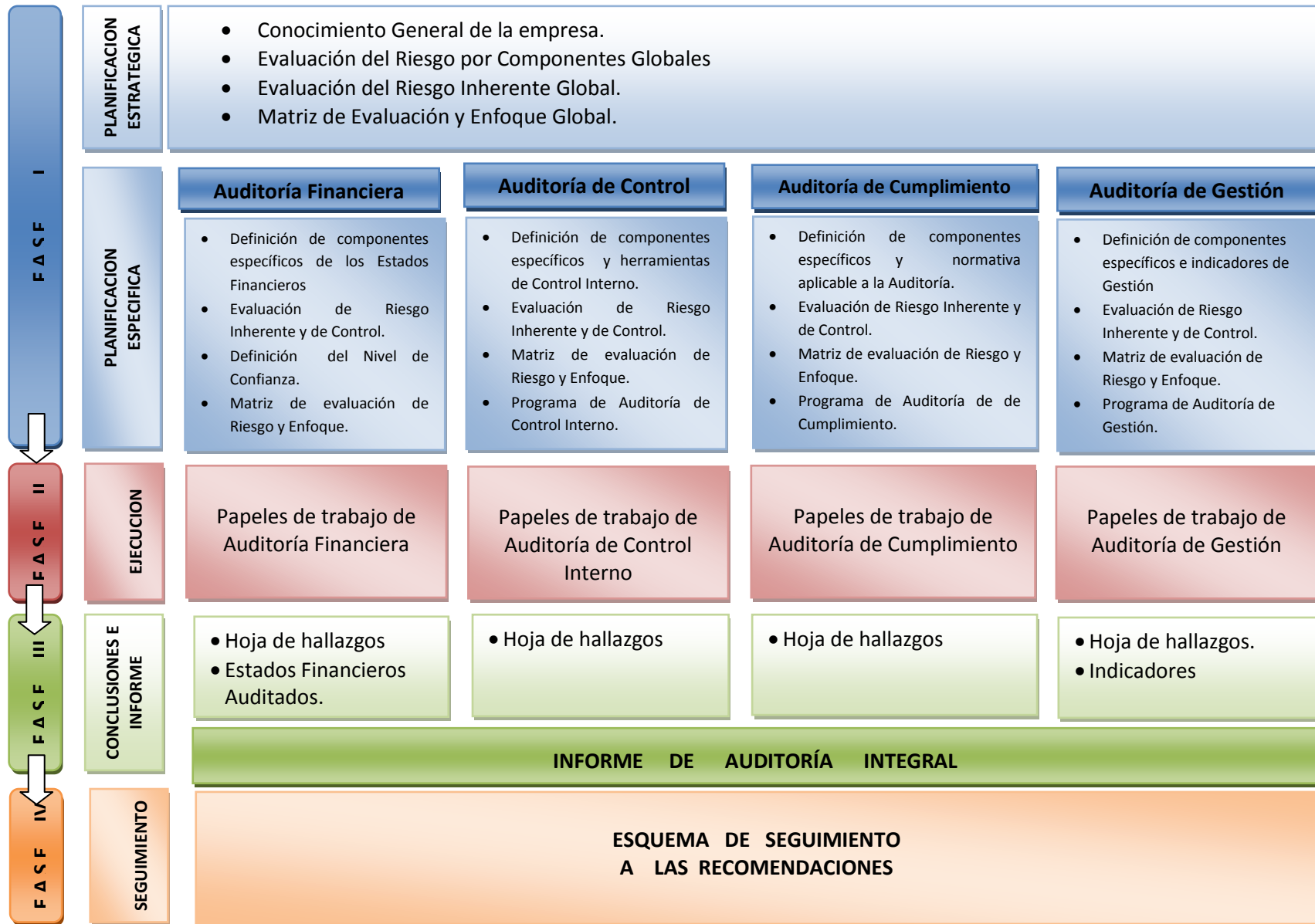
El producto final de este informe son las conclusiones y recomendaciones a ser tomadas en cuenta por la administración para mitigar los riesgos detectados en la entidad.

En el siguiente esquema se muestran las fases del proceso de la auditoría integral, cada una de las fases muestra su producto final, el cual es el resultado del trabajo realizado por el auditor.

La auditoría integral cumple un proceso secuencial en cada una de las fases el auditor va recopilando papeles de trabajo de la empresa auditada o los elabora, los cuales se adjuntan en medio magnético al presente trabajo, sin embargo a continuación presentaremos los productos finales de las fases de planificación específica: Programas de auditoría.

EL PROCESO DE LA AUDITORÍA INTEGRAL

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"



4.1.1 Planificación preliminar

En esta fase el auditor prepara el memorando de planificación preliminar, el cual contiene toda la información básica de la entidad, de la que ha tomado conocimiento el auditor y en base a la cual evalúa el **riesgo inherente**. En el **anexo # 2** del presente trabajo, se describe su contenido.

4.1.2 Planificación específica

Producto de esta etapa se obtienen los programas de cada una de las auditorías.

AUDITORÍA FINANCIERA

Tabla No. 4: Programa auditoría financiera al componente cartera de crédito

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO				
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
COMPONENTE: CARTERA DE CREDITO				
PERÍODO 2012				
B				
OBJETIVOS:				
1) Verificar la autenticidad de la cartera de créditos				
2) Comprobar si está registrada y correctamente valorada la cartera de crédito				
3) Comprobar si la provisión para cuentas incobrables es suficiente para cubrir la cartera en				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Realice un análisis de saldos a la cartera de crédito	B1	AEEB	10/10/2013
2	Establezca una muestra de socios para confirmación de saldos	B2	AEEB	10/10/2013
3	Confirme los saldos por cobrar a los socios	B3	AEEB	10/10/2013
4	Analice la confirmación de saldos	B4	AEEB	10/10/2013
5	Analice la cartera de créditos por tipo y por vencimiento	B5	AEEB	10/10/2013
6	Prepare un análisis gráfico de la Cartera de créditos	B6	AEEB	10/10/2013
7	Realice cálculo de provisiones.	B7	AEEB	10/10/2013
8	Construya Índices financieros para efectuar el análisis	B8	AEEB	10/10/2013
9	Elabore una Hoja de Hallazgos	H/H	AEEB	10/10/2013
10	Elabore una Hoja de Ajustes	H/A	AEEB	10/10/2013
11	Elabore una Hoja de Reclassificaciones	H/R	AEEB	10/10/2013
11	Prepare Estados Financieros Auditados	ESA/ERA	AEEB	10/10/2013
			Elaborado por: AEEB	Fecha: 10-10-13
			Revisado por: GC	Fecha: 10-10-13

Tabla No. 5 Programa auditoría financiera al componente obligaciones con el público.

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLL				P
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
COMPONENTE: OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO				
PERÍODO 2012				
OBJETIVOS:				
1) Verificar la autenticidad de las Obligaciones con el público originadas en la captación de recursos				
2) Comprobar si se han registrado correctamente los depósitos a plazo fijo y de ahorros.				
3) Comprobar el cálculo y pago de intereses en depósitos a plazo fijo.				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Realice el análisis de saldos de Obligaciones con el público	P1	AEEB	20/10/2013
2	Verifique el Registro contable de depósitos a plazo fijo	P2	AEEB	20/10/2013
3	Confirme de vencimientos y tasa de interés en depósitos	P3	AEEB	20/10/2013
4	Analice del cálculo de intereses pagados en plazo fijo	P4	AEEB	20/10/2013
5	Analice de intereses pagados en plazo fijo	P5	AEEB	20/10/2013
6	Verifique de Saldos de ahorros y certificados de aportación	P6	AEEB	20/10/2013
7	Analice gráfico del componente Obligaciones con el público	P7	AEEB	20/10/2013
8	Elabore una Hoja de Reclasificaciones	H/H	AEEB	20/10/2013
9	Elabore una Hoja de Ajustes	H/A	AEEB	20/10/2013
10	Elabore una Hoja de Hallazgos	H/R	AEEB	20/10/2013
11	Estado de Situación Financiera Auditado	ESFA	AEEB	20/10/2013
12	Estado de Resultados Auditado	ERA	AEEB	20/10/2013
			Elaborado por: AEEB	Fecha: 20-10-13
			Revisado por: GC	Fecha: 20-10-13

AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

Tabla No. 6 Programa auditoría de control interno (COSO) para cartera de crédito.

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO				
PROGRAMA DE AUDITORÍA AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO				PACI / CC 1/1
PROCESO: CARTERA DE CREDITOS				
PERÍODO 2012				
OBJETIVOS:				
1) Verificar la efectividad de los controles				
2) Establecer estrategias y líneas de acción para la efectividad de los controles en Cartera de Crédito				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Realice la Matriz de Identificación de Riesgos y Controles	MIRC	AEEB	02/10/2013
2	Efectúe un Plan de Acción con estrategias para del proceso de concesión de crédito	PA	AEEB	02/10/2013
3	Prepare hoja de Hallazgos	HH	AEEB	02/10/2013
			Elaborado por: AEEB	Fecha: 02-10-13
			Revisado por: GC	Fecha: 02-10-13

Tabla No.7: Programa auditoría de control interno (COSO)Obligaciones con el público

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO				
AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO PROGRAMA DE AUDITORIA COMPONENTE: OBLIGACIONES CON EL PUBLICO				PACI / OP 1/1
PERÍODO 2012				
OBJETIVOS:				
1) Verificar la efectividad de los controles de las obligaciones con el publico				
2) Establecer estrategias y líneas de acción para la efectividad de los controles				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Realice la Matriz de Identificación de Riesgos y Controles	MIRC	AEEB	02/10/2013
2	Efectúe un Plan de Acción con estrategias para del proceso captación (obligaciones con el público)	PA	AEEB	02/10/2013
3	Hoja de Hallazgos	HH	AEEB	02/10/2013
			Elaborado por: AEEB	Fecha: 02-10-13
			Revisado por: GC	Fecha: 02-10-13

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO.

Tabla No. 8 Programa auditoría de cumplimiento.

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO				
PROGRAMA DE AUDITORÍA				PAC 1/1
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO				
PERÍODO 2012				
OBJETIVOS:				
1) Verificar el cumplimiento de la normativa que rige a la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito financorp Desarrollo , y el cumplimiento de obligaciones con las principales entidades de control que la rigen.				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Realice una lista de comprobación de cumplimiento de normativas	LCC	AEEB	10/10/2013
2	Efectúe la Evaluación de Cumplimiento de las normativas	EC	AEEB	10/10/2013
3	Verifique el cumplimiento Tributario de las declaraciones de Retenciones de Iva e Impuesto a la Renta	CTR	AEEB	10/10/2013
4	Verifique el cumplimiento del pago de las planillas de aportes al IESS	CISS	AEEB	10/10/2013
5	Prepare una hoja de Hallazgos	HH	AEEB	10/10/2013
			Elaborado por: AEEB	Fecha: 10-10-13
			Revisado por: GC	Fecha: 10-10-13

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Tabla No. 9 Programa de auditoría de gestión.

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO				
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITOS				
PERÍODO 2012				
PAG - CC 1/1				
OBJETIVOS:				
1) Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, y calidad.				
2) Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.				
3) Verificar el manejo eficiente de los recursos				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF P/T	ELABORADO	FECHA
1	Obtenga información del archivo permanente para el diseño de indicadores de gestión	AP	AEEB	28/10/2013
2	Elabore indicadores de Gestión de Eficacia.	IGE	AEEB	28/10/2013
3	Elabore los indicadores de Gestión de Eficiencia	IGEf	AEEB	28/10/2013
4	Elabore los indicadores de Gestión de Calidad	IGC	AEEB	28/10/2013
5	Elabore una Hoja de Hallazgos	H/H	AEEB	28/10/2013
			Elaborado por: AEEB	Fecha: 28-10-13
			Revisado por: GC	Fecha: 28-10-13

Elaborado por: La Auditora

4.1.3 Ejecución

En la fase de ejecución se aplican los procedimientos detallados en los programas para cada una de las auditorías y para los componentes definidos en la planificación preliminar, el producto final son los comentarios de auditoría sobre cada uno de los hallazgos de las diferente auditorías que conforman la auditoría integral, los cuales se darán a conocer en el informe de auditoría integral y se amplían en el análisis de las conclusiones y recomendaciones del informe.

4.1.4 Informe de auditoría integral

Informe de Auditoría Integral

A la Asamblea de Socios de la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO.

Estimados Señores:

Hemos practicado una auditoría integral a la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO, por el año 2012, la cual cubre la siguiente temática: el examen financiero a los componentes cartera de créditos y obligaciones con el público; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afecta a los componentes detallados anteriormente; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus recursos y el cumplimiento de los planes y programas, evaluados mediante la aplicación de indicadores de gestión.

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la entidad; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la Institución; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

Nuestra obligación es expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática 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 tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Realizamos nuestra auditoría integral de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría del control interno, 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 los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de gestión en la evaluación de los resultados de la administración.

Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros correspondientes a los procesos analizados; la evaluación de las Normas Internacionales de Información Financiera o Principios de Contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

Por la naturaleza de nuestro examen especial las conclusiones y recomendaciones se presentan en el anexo al informe:

Ambato, 9 de noviembre de 2013.

Atentamente,

Dra. ADRIANA ESTEVEZ
AUDITORA

Fuente: Estructura del libro> Normas y procedimientos de auditoría integral de Yanel Blanco Luna
Elaborado por: La auditora.

4.2. Comentarios y Recomendaciones (Anexo al Informe)

Los Hallazgos determinados en el proceso de la auditoría integral para los componentes analizados en cada una de las auditorías conforme a su enfoque: financiero, control interno, cumplimiento y de gestión, se detallan a continuación

AUDITORÍA FINANCIERA.

TEMA DEL COMENTARIO: ADECUADO REGISTRO DE INFORMACION.

Se registra de manera incorrecta el cobro del créditos de un socios, debido a que existe una confusión por la similitud de los apellidos de los mismos ;pese a que no existe manual de funciones y responsabilidades, como práctica sana el cajero debe efectuar de forma adecuada cada una de las transacciones realizadas por los socios, en caso de presentarse estos errores debe comunicarlos de inmediato a contabilidad para su corrección en los registros; el descuido del cajero al momento de efectuar el registro del cobro al socio, y falta de atención al digitar o seleccionar el apellido es la causa principal de los inconvenientes en el ingreso de información; lo que ocasiona una inadecuada revelación de los saldos de la cartera de crédito en los estados financieros, y en el estado de cuenta del socio.

RECOMENDACIÓN A: CAJERO Y CONTADOR.

- Efectuar el cobro y verificar la correcta afectación del abono en cada una de las cuentas de los socios.
- Prestar mayor atención al momento de cancelar los créditos especialmente de aquellos socios cuyos nombres son similares, y en caso de cometer este tipo de equivocaciones el cajero debe comunicar de manera inmediata a Contabilidad para la corrección pertinente.

TEMA DEL COMENTARIO: PROVISION PARA CUENTAS INCOBRABLES O EN RIESGO:

No se efectuó la provisión para cuentas incobrables en el año 2011 y en el 2012 se realiza provisiones solo en el porcentaje establecido en la ley de Régimen Tributario Interno 1%, ocasionando que no exista un valor acumulado suficiente para respaldar los valores de la cartera de cobro dudoso; la embargo la Ley de Bancos y Seguros en su CAPITULO II.-

CALIFICACION DE ACTIVOS DE RIESGO Y CONSTITUCION DE PROVISIONES: POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, establece los porcentajes mínimos en función de los cuales debe provisionarse la cartera de crédito por riesgo de cobro.

Considerando que la institución a partir del año 2013 ingresará al control y vigilancia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria por su transformación a Cooperativa, la misma que se regirá bajo lineamientos similares a la Superintendencia de Bancos y Seguros, auditoría determino la provisión antes mencionada de acuerdo a lo que estipula la Superintendencia de Bancos y Seguros en su resolución SBS L1-IX, capII: Calificación activos de riesgo a partir de julio de 2012 en la que establece en su LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, TITULO IX.- DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LIMITES DE CREDITO, CAPITULO II.- CALIFICACION DE ACTIVOS DE RIESGO Y CONSTITUCION DE PROVISIONES POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, SECCION I.- DE LA COMISION ESPECIAL DE CALIFICACION DE ACTIVOS DE RIESGO Y SU REPORTE A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS auditoría sugiere calcular la provisión en función de ésta resolución y bajo los siguientes parámetros:

COBERTURA DE LA CALIFICACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS.- La calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de microcrédito concedidas por la institución del sistema financiero, según los criterios antes señalados y con base en los siguientes parámetros: (sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011).

Calificación en función de la morosidad

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A - 1	0
A - 2	1 - 8
A - 3	9 - 15
B - 1	16 -30
B - 2	31 -45
C - 1	46 -70
C - 2	71 -90
D	91 -120
E	+ 120

Fuente: Codificaciones Superintendencia de Bancos.

SEGÚN LA CALIFICACIÓN OTORGADA.- La administración de cada entidad controlada, deberá constituir provisiones en los diferentes segmentos de crédito, en los porcentajes

mínimos y máximos que constan en la siguiente tabla: (sustituido con resolución No. JB-2008-1050 de 10 de enero del 2008 y resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011).

Porcentajes de Provisión

CATEGORÍAS	PORCENTAJE DE PROVISIÓN	
	Mínimo	Máximo
A-1	0.50%	
A-2	0.51%	0.99%
A-3	1%	4.99%
B-1	5%	9.99%
B-2	10%	19.99%
C-1	20%	39.99%
C-2	40%	59.99%
D	60%	99.99%
E	100%	

Fuente: Codificaciones Superintendencia de Bancos.

Bajo estos antecedentes, la provisión para cuentas incobrables es insuficiente para el castigo de deudas de cobro dudoso, lo que en caso de ocurrir puede afectar a la liquidez de la entidad

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS Y PRESIDENTE Y CONTADOR.

- Aprobar y autorizar se efectúe el ajuste del saldo de la cuenta provisión de cuentas en función del monto de los créditos otorgados en el año 2012 para la correcta acumulación de la provisión y cobertura de cuentas de cobro dudoso.
- Recomendar a la Administración la definición de políticas para la provisión de Cuentas incobrables por riesgo de créditos, ajustado a una normativa de control.

Recalculo de la Provisión.

CATEGORIZACION EN DIAS	TIPO DE CARTERA								
	VIGENTE			QUE NO GENERA INTERES			VENCIDA		
	US\$	% PROVISIÓN	VALOR PROVISIÓN	US\$	% PROVISIÓN	VALOR PROVISIÓN	US\$	% PROVISIÓN	VALOR PROVISIÓN
1-30 DÍAS	\$ 6,675.12	0.50%	\$ 33.38	\$ 2,229.73	5%	\$ 111.49	1,765.28	5%	\$ 88.26
31-90 DIAS	\$ 8,677.25	0.50%	\$ 43.39	\$ 2,287.45	40%	\$ 914.98	1,934.22	40%	\$ 773.69
91-180 DIAS	\$ 11,943.21	0.50%	\$ 59.72	\$ 3,715.87	100%	\$ 3,715.87	2,967.65	100%	\$ 2,967.65
181-360 DÍAS	\$ 16,948.22	0.50%	\$ 84.74	\$ 3,715.68	100%	\$ 3,715.68	3,867.22	100%	\$ 3,867.22
MAS DE 360 DÍAS	\$ 30,551.48	0.50%	\$ 152.76	\$ 5,660.10	100%	\$ 5,660.10	12,262.10	100%	\$ 12,262.10
TOTALES	\$ 74,795.28		\$ 373.98	\$ 17,608.83		\$ 14,118.12	\$ 22,796.47		\$ 19,958.92

RESUMEN DEL CALCULO DE PROVISIONES SEGÚN AUDITORIA AÑO 2012

TIPO DE CARTERA	PORCENTAJES DE PROVISIÓN				TOTAL PROVISIÓN
	0.50%	5%	40%	100%	
VIGENTE	\$ 373.98				\$ 373.98
NO GENERA INTERESES		\$ 111.49	\$ 914.98	\$ 13,091.65	\$ 14,118.12
VENCIDA		\$ 88.26	\$ 773.69	\$ 19,096.97	\$ 19,958.92
TOTALES:	\$ 373.98	\$ 199.75	\$ 1,688.67	\$ 32,188.62	\$ 34,451.01

Con el ajuste propuesto por auditoría los resultados se ven afectados considerablemente revelando una pérdida de \$ 28.241,19 frente a una utilidad de \$ 5.522,18 obtenida por contabilidad en el año 2012. Cabe mencionar que la perdida no afecta al pago del Impuesto a la Renta para el año 2012 pues se considera como un gasto no deducible las provisiones adicionales al 1% establecido por la Ley de régimen tributario interno.

AUDITORÍA CONTROL INTERNO.

TEMA DEL COMENTARIO: INADECUADA SELECCIÓN DE PERSONAL

La Caja solidaria no cuenta con personal capacitado y con suficiente conocimiento, se incumple con el PCI que indica "Se debe seleccionar personal capacitado, con conocimientos en el área y experiencia probada", cuyo rendimiento laboral cumpla con los parámetros establecidos en los objetivos de la entidad; la principal causa es debido a que no se realiza una selección del personal para cada uno de los cargos en función de la necesidad y responsabilidades de cada uno de ellos; lo que provoca un desempeño laboral por debajo de los niveles esperados y Falta de compromiso del personal con la entidad

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS Y PRESIDENTE.

- Aplicar lo establecido en el Reglamento interno de trabajo, de la entidad aprobado ante el Ministerio de relaciones laborales.
- Establecer políticas para selección del personal ajustadas a las necesidades y perfiles de cada uno de los puestos de trabajo.

TEMA DEL COMENTARIO: CONFLICTO DE INTERESES.

Evaluado el ambiente de control, existe un riesgo alto debido a la presencia de conflictos de Intereses; no se cumple con lo establecido en el estatuto de la Caja Solidaria en el Art. 38 Literal d y g: "El Consejo de Vigilancia deberá verificar si las actuaciones de los administradores, Tesorero, Contador y demás funcionarios se llevan a cabo de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias"; debido una inadecuada socialización de los estatutos de la entidad; lo que conlleva a elevados Riesgos en la toma de decisiones.

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS Y PRESIDENTE.

- Socializar el estatuto, y demás normativa que rige a la entidad, a todos los niveles de la organización para una adecuada selección del personal y crear compromiso de trabajo en el mismo.

TEMA DEL COMENTARIO: INCUMPLIMIENTO DEL POA.

En la evaluación de riesgos, se detectó que no se cumplen ni se actualizan los objetivos estratégicos de la entidad por lo que se ha determinado un riesgo alto; el plan operativo anual 2011-2013 establece los objetivos estratégicos a ser cumplidos por la entidad año a año, mismo que debe ser actualizado en función de la realidad de la entidad; esto se debe a una inadecuada socialización del Plan Operativo Anual; lo que conlleva al incumplimiento de metas y objetivos establecidos el éste instrumento.

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS Y PRESIDENTE.

- Efectuar un adecuado seguimiento al cumplimiento del Plan operativo anual 2011-2013 .

TEMA DEL COMENTARIO: INFORMACION Y COMUNICACIÓN.

En la evaluación de la forma de información y comunicación de la normativa interna se detecta un riesgo alto, debido a que no se cumple con el Principio de control interno relacionado con "Adecuada información y comunicación", para el cumplimiento de los controles establecidos; la causa es que la entidad dispone de Estatutos, pero no han sido

socializados con el personal; lo que provoca el incumplimiento de responsabilidades por desconocimiento de ellas por parte del personal.

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS Y PRESIDENTE.

- Debe socializarse de manera adecuada la normativa vigente para conocimiento del personal y cumplimiento obligatorio.

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

TEMA DEL COMENTARIO: APLICACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITOS MICROEMPRESARIALES.

No se da cumplimiento al proceso de evolución del socio previo a la concesión del crédito; pese a que el manual de análisis y evaluación del sector microempresarial del proceso de créditos establece que previo al otorgamiento del crédito se debe realizar un análisis para la cobertura del riesgo con los siguientes requisitos:

1. Análisis de la unidad familiar y del negocio.
2. Análisis y flexibilidad de los requisitos y documentación.
3. Análisis financiero del aspirante apegado a la realidad.
4. Flexibilización e interpretación del rol de las garantías
5. No estar atrasado en otras instituciones por titular o garante"
6. Incrementos progresivos de los montos, relacionado al cumplimiento de los pagos.
7. Seguimiento estricto de la morosidad

El incumplimiento de los éstos requisitos para la concesión del crédito se debe a una inadecuada socialización del manual de análisis y evaluación del sector microempresarial del proceso de créditos, que es el principal instrumento para la concesión de créditos; los que ha provocado:

- Un insuficiente análisis de la situación financiera del aspirante.
- Garantías de pago insuficientes.
- Elevada cartera morosa.
- Excesivos Costos judiciales.

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS Y PRESIDENTE.

- Socializar el manual de análisis y evaluación del sector microempresarial del proceso de créditos, que es el principal instrumento para la concesión de créditos.
- Asignar funciones y establecer responsabilidades a los funcionarios encargados del análisis de créditos para disminuir los riesgos crediticios

TEMA DEL COMENTARIO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CAPTACIONES.

La caja solidaria no dispone de un manual de procedimientos para la captación de recursos; pese que la entidad debe contar con un manual de procedimientos para la captación de recursos, en el cual se pueda definir el origen de los fondos y los procedimientos adecuados para la emisión de los Certificados de Depósitos a plazo fijo y ahorros.

Es importante definir los requisitos mínimos que deben ser llenados en las papeletas de depósitos y retiros de los socios para evitar vacíos de control internos que a futuro pueden representar pérdidas para la institución; esto se debe a que el personal no ha recibido una adecuada capacitación sobre los procedimientos y requisitos mínimos que debe contener la documentación y el proceso de captación de recursos; haciendo que la documentación contenga información incompleta, lo que dificulta el registro contable y el seguimientos de las transacciones.

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS Y PRESIDENTE.

- Establecer un manual de procedimientos para la captación de recursos provenientes del ahorro ó Depósitos a plazo fijo de los socios.
- Definir responsabilidades entre los funcionarios encargados de los procesos más importantes dentro de la organización.
- Es importante definir los requisitos mínimos que deben contener las papeletas de depósitos y retiros de los socios y certificados de depósitos para evitar vacíos de control interno que a futuro pueden representar pérdidas para la institución.

TEMA DEL COMENTARIO: SEGREGACIÓN DE FUNCIONES DE CARÁCTER INCOMPATIBLE.

Los empleados de la caja solidaria no cumplen a cabalidad con sus funciones pues no cuenta con un manual de funciones para cada uno de los cargos, por lo tanto no hay una adecuada segregación de funciones tomando en cuenta que la responsabilidad y el riesgo deben ser medidos adecuadamente. Debe cumplirse con el Principio de Control interno que establece la necesidad de segregar las funciones de carácter incompatible, dividiendo una transacción o proceso en responsabilidades de varios funcionarios; lo que conlleva a que exista un bajo rendimiento laboral del personal al desempeñar múltiples funciones que no se relacionan directamente con su cargo.

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS Y PRESIDENTE.

- Establecer Manuales de funciones para cada uno de los puestos claves dentro de la entidad, de esta forma el personal conocerá cuáles son sus deberes y responsabilidades.

AUDITORÍA DE GESTIÓN:

Cumplimiento de indicadores establecidos en el plan operativo anual

TEMA DEL COMENTARIO: INCREMENTO EN EL NÚMERO DE CRÉDITOS OTORGADOS

En el año 2012 la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo ha incrementado el número de créditos en relación al año 2011 en un 28.91%, esto es en el 2011 se concedieron 211 créditos, mientras que en el año 2012 se conceden 272; el Plan operativo Anual 2011-2013 establece como objetivo: Incrementar en un 30% los créditos para la microempresa en el año 2012; el incumplimiento a lo establecido en el POA, se debe a la creación de nuevas entidades financieras que actualmente presionan el mercado financiero, ofreciendo créditos con menores exigencias que las de la Caja Solidaria; lo que conlleva al cumplimiento de éste objetivo operativo en un 96.37%, con una brecha desfavorable en el cumplimiento del 3.63%, lo que provoca un limitado crecimiento institucional.

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS, PRESIDENTE Y OFICIALES DE CRÉDITO.

- Realizar una agresiva campaña de promoción y publicidad de los productos y servicios que presta la Caja Solidaria financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo tomando en cuenta que la calidad del servicio puede ser un factor favorable y decisivo para el propósito..

TEMA DEL COMENTARIO: IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS O SERVICIOS.

En el año 2012 la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo ha incrementado 2 producto y/o servicios, cumpliendo así con lo planificado; el Plan operativo Anual 2011-2013 estable como objetivo: Implementar por lo menos 2 nuevos productos y/o servicios en el año 2012; la causa para el cumplimiento de este objetivo en un 100% se debe a la iniciativa del personal y a las facilidades tecnológicas con que cuenta la empresa; esto conlleva a la captación de nuevos socios, por la comodidad que ofrece la institución al brindar además de los servicios financieros comunes otros servicios que al socio o cliente le significan ahorro de tiempo.

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS, PRESIDENTE Y OFICIALES DE CRÉDITO

- Promocionar los nuevos productos y/o servicios, mediante información y comunicación a los socios o clientes y mediante implementación de atractivas promociones.

TEMA DEL COMENTARIO: CARTERA MOROSA.

En el año 2012 la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo tiene un indicador de cartera morosa equivalente al 19.79% de la cartera total; El Plan operativo Anual 2011-2013 estable como objetivo: mantener un nivel de cartera vencida no superior al 4% en el año 2012; la principal causa es la inadecuada gestión de cobranzas, el deficiente análisis de la capacidad de pago del socio solicitante del crédito, el personal de cobranzas poco comprometido con los objetivos institucionales; lo que lleva a una falta de liquidez y un elevado nivel de riesgo de recuperación.

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS, PRESIDENTE Y OFICIALES DE CRÉDITO

- La Administración debe realizar un análisis del proceso de concesión de crédito y su cumplimiento en apego a las políticas institucionales.
- Cumplir con lo establecido en el manual de concesión de crédito y realizar análisis de la capacidad de pago de los solicitantes previo a su aprobación.

TEMA DEL COMENTARIO: UTILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO.

En el año 2012 la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo ha obtenido el 21.67% de Utilidad sobre el patrimonio; el plan operativo anual 2011-2013 estable como objetivo: Lograr una utilidad del 7% sobre el patrimonio en el año 2012; el cumplimiento, se debe al adecuado manejo de cartera vencida y aplicación de políticas; lo que hace que se haya cumplido con éste objetivo operativo en un 309%, con una brecha favorable en el cumplimiento del 209%, colocando a la entidad como una organización rentable.

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS, PRESIDENTE Y OFICIALES DE CRÉDITO

- Mantener e incluso mejorar la rentabilidad a través de una campaña de promoción y publicidad de los nuevos productos y servicios que presta la Caja Solidaria financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo, demostrando los beneficios de éstos tanto en ahorro de tiempo como en costos para los socios y clientes..

TEMA DEL COMENTARIO: RENTABILIDAD DE LA INVERSIÓN.

En el año 2012 la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo, ha obtenido una rentabilidad de la Inversión del 27.61%; El plan operativo anual 2011-2013 estable como objetivo: Obtener una rentabilidad de la Inversión de al menos 12% en el año 2012; mismo que se cumplió en un 100% debido las facilidades con las que se otorgan los créditos cumpliendo con éste objetivo operativo en un 230%, con una brecha favorable en el cumplimiento del 130%, lo que significa que la entidad es rentable.

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS, PRESIDENTE

- Promocionar los nuevos productos y/o servicios, para atraer nuevos socios/clientes.

TEMA DEL COMENTARIO: GASTOS OPERATIVOS.

En el año 2012 la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo mantuvo en un 68% los gastos operativos; El Plan operativo anual 2011-2013 estable como objetivo: Mantener los gastos operativos en el 70% de los ingresos en el año 2012; al ser una entidad con poco personal, los gastos operativos son controlables, sin embargo de que existen gastos no deducibles que afectan a la utilidad se ha cumplido con éste objetivo operativo en un 98%, con una brecha favorable en el cumplimiento del 2%, lo que significa se han controlado adecuadamente los gastos

RECOMENDACIÓN A: PRESIDENTE Y CONTADOR.

- Controlar al máximo los gastos operativos para mantener los niveles de rentabilidad.

TEMA DEL COMENTARIO: SATISFACCION DEL SOCIO O CLIENTE

En el año 2012 en la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo el 86.4% de los clientes externos se encuentran satisfechos con el servicio recibido; el Plan operativo Anual 2011-2013 estable como objetivo:

Lograr anualmente un nivel de satisfacción del socio y cliente externo de por lo menos el 80%.; el cumplimiento de lo establecido en el PO se debe a la que entidad el personal presta un servicio de calidad a sus socios y clientes; lo que conlleva al cumplimiento de éste objetivo operativo en un 108%, con una brecha favorable en el cumplimiento del 8%, lo que significa que la entidad presta un buen servicio a sus clientes y socios.

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS, PRESIDENTE.

- Crear Políticas de incentivos para el personal sobre captación de nuevos socios o clientes de la caja solidaria, para generar un compromiso de servicio en el personal.

TEMA DEL COMENTARIO: SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO.

En el año 2012 en la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo apenas el 60% de los clientes internos (8 personas), se halla satisfechos con los beneficios laborales que presta la entidad; el Plan operativo anual 2011-2013 estable como objetivo: lograr anualmente un nivel de satisfacción laboral de al menos el 80%. en el año 2012; este objetivo no se cumple al 100% debido a que en la no se ha desarrollado un plan de incentivos para sus trabajadores; lo que ha provocado un rendimiento del personal por debajo de los niveles esperados, pues solo el 75% del personal está satisfecho con los beneficios que entrega la entidad.

RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS, PRESIDENTE.

- Crear Políticas de incentivos por rendimiento laboral del personal.
- Promover entre el personal compromiso y vinculación entre los objetivos personales y los objetivos institucionales.

Tabla No. 10: Plan de implementación de recomendaciones

PLAN DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES					
No.	RECOMEDACION	RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZO DE EJECUCION	MEDIO DE VERIFICACION	FIRMA DEL RESPONSABLE
1	Concluido cada ejercicio económico la financiera debe contratar auditoría externa, para mediante la aplicación de procedimientos de auditoría realice la confirmación de saldos por lo menos una vez por año.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	ESTADOS FINANCIEROS	
2	Al término de cada ejercicio económico la empresa debe analizar el saldo de cartera de créditos y realizar la provisión para cuentas incobrables, la misma que debe estar en función de la antigüedad de los saldos y de la clasificación de la cartera. Una adecuada política de provisión de cuentas por cobrar hará que ésta sea suficiente para cubrir posibles riesgos de incobrabilidad de saldos. Auditoría sugiere adoptar los porcentajes de provisión establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros, entidad que controla y regula el sistema financiero nacional.	CONTADOR	dic-13	ESTADOS FINANCIEROS	
3	La entidad no cuenta con políticas para el establecimiento de la provisión cuentas incobrables en función de la antigüedad de saldos, así como de la clasificación de la cartera, los mismos que deben demostrar el riesgo que cada una de ellas representa en la estructura financiera.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE CONTADOR	dic-13	ESTADOS FINANCIEROS	
4	Aplicar lo establecido en el Reglamento Interno de trabajo, de la entidad aprobado ante el Ministerio de relaciones laborales y establecer políticas para selección del personal.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	MEDICIÓN POR INDICADORES	
5	Socializar el estatuto, y demás normativa interna y externa que rige a la entidad.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	ACTAS DE REUNIONES Y SOCIALIZACION DE NORMATIVAS	
6	Efectuar un seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el Plan operativo anual 2011-2013	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	MEDICIÓN POR INDICADORES	
7	Socializar las normativas vigentes para conocimiento del personal, cumplimiento obligatorio y asignación de responsabilidades	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	ACTAS DE REUNIONES Y SOCIALIZACION DE NORMATIVAS	
8	Socializar el manual de análisis y evaluación del sector micro empresarial del proceso de créditos, que es el principal instrumento de análisis. Asignar funciones y establecer responsabilidades a los funcionarios encargados del análisis de créditos para disminuir los riesgos crediticios.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	PLAN DE MEJORAMIENTO Y RESPONSABILIDADES EN LOS PROCESOS	
9	Es importante definir los requisitos mínimos que deben contener las papeletas de depósitos y retiros de los socios y certificados de depósitos para evitar vacíos de control interno que a futuro pueden representar pérdidas para la institución.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE CAJEROS	dic-13	MEDICION CON INDICADORES	
10	Establecer Manuales de funciones para cada uno de los puestos claves dentro de la entidad, de esta forma el personal conocerá cuáles son sus deberes y responsabilidades.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE Y CONTADOR	dic-13	MANUAL DE FUNCIONES Y MEDICION POR INDICADORES	
11	Emprender una agresiva campaña de promoción y publicidad de los productos y servicios que presta la Caja Solidaria financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo, a fin de mejorar los ingresos y los indicadores de medición de la gestión.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE, CONTADOR Y OFICIALES DE CREDITOS	dic-13	ESTADOS FINANCIEROS Y MEDICION POR INDICADORES	
12	Identificar las necesidades de los socios y clientes para incorporar nuevos productos y/o servicios	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	ESTADOS FINANCIEROS Y MEDICION POR INDICADORES	
13	La Administración debe realizar un análisis del proceso de concesión de crédito y el cumplimiento de los requisitos en apego a las políticas institucionales.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE Y COMITÉ DE VIGILANCIA	dic-13	MEDICION CON INDICADORES	
14	Mejorar los mecanismos de difusión y promoción de los productos y/o servicios que presta la entidad, para atraer nuevos socios/clientes y mejorar la rentabilidad	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE CONTADOR Y OFICIALES DE CREDITOS	dic-13	ESTADOS FINANCIEROS	
15	Realizar un adecuado control a los gastos operativos, para garantizar los niveles de rentabilidad	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE CONTADOR	dic-13	ESTADOS FINANCIEROS Y MEDICION POR INDICADORES	
16	Crear Políticas de incentivos para el personal sobre nuevos socios o clientes que ingresan a la caja solidaria.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	MEDICION CON INDICADORES	
17	Crear Políticas de incentivos por rendimiento laboral del personal	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	MEDICION CON INDICADORES	

Elaborado por: La auditora

4.3. Presentación y aprobación del informe

El presente informe de auditoría integral se entregó al Sr. Augusto Laura Presidente de la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO, una vez concluido el trabajo de auditoría el 9 de noviembre del 2013, el mismo que se sugiere sea de aplicación obligatoria, debido a la importancia de las recomendaciones que se adjuntan al informe. Adjunto se encuentra el oficio de entrega del informe con su respectiva firma de recepción.

OFICIO ENTREGA DEL INFORME Y COMPROMISO.

Ambato, 9 de Noviembre del 2013

Señor:
AUGUSTO LAURA TIXI
PRESIDENTE DE LA CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO.
Presente.

De mis consideraciones:

Por medio de la presente me permito hacer la entrega del INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL practicado a la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO, el mismo que cubre el periodo económico Enero a Diciembre del 2012, al cual se adjuntan los comentarios y recomendaciones a los principales hallazgos de Auditoría, para su inmediata implementación.

Por la favorable atención que se de a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente:


Dra. ADRIANA ESTEVEZ
AUDITORA

COMPROMISO Y RECEPCION:

Recibo conforme y me comprometo a socializar el Informe de Auditoría Integral en Asamblea General de Socios.

Ambato, 9 de noviembre del 2013


Sr. AUGUSTO LAURA
PRESIDENTE CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO
FINANCORP DESARROLLO



5. Comprobación de la hipótesis

Al concluir el examen de auditoría integral a los componentes cartera de créditos y depósitos a plazo fijo, considerados los componentes más importantes en la entidad financiera debido a que son procesos enteramente misionales y de acuerdo al análisis de materialidad y representatividad de los saldos por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2012, se ha obtenido una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión, cuyo producto final es el Informe de Aseguramiento que apoyará a la Presidencia de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo en la adecuada toma de decisiones así como en la adopción de medidas y acciones correctivas orientadas a mitigar los riesgos detectados en el presente trabajo de auditoría.

Es importante indicar que debido al tiempo de ejecución de la auditoría, únicamente se hace la entrega del informe con el compromiso por parte de la administración de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo, de socializarlo y poner en práctica las recomendaciones establecidas en el informe y que se programan en el plan de implementación.

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones.

- Es completamente viable, pues la entidad ha brindado apertura para la ejecución del examen de auditoría integral, en busca de la optimización del tiempo y recursos, al utilizar información estructurada de los mismos componentes y realizar una evaluación sistemática de la organización. La auditoría integral constituye una alternativa de solución, que rompe el paradigma de los esquemas tradicionales que se han venido desarrollando en nuestro país ya que demuestra la utilidad de realizar un enfoque completo de la realidad empresarial y mediante técnicas de auditoría, para medir la efectividad y acierto de las decisiones gerenciales.
- En el examen de auditoría integral a la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo, se han ejecutado todas las fases del proceso en cada una de las auditorías, obteniendo papeles de trabajo los cuales constituyen evidencia suficiente y competente para sustentar los hallazgos, los mismos que a través de las recomendaciones la Asamblea general de socios, Presidente, Contador y otras personas involucradas en los procesos de la Caja Financiera

puede mitigarlos; dando cumplimiento a los objetivos específicos determinados en el capítulo 1. En la fase de planificación preliminar, se analizan los componentes más importantes a ser evaluados considerando su materialidad y/o importancia misional por ser de gran impacto en la organización, lo cual se ratifica en el mapa de procesos diseñado por el auditor.

- Este enfoque permite analizar debilidades de control interno establecido en la entidad que pueden incidir en la presentación de los estados financieros, así como también en el cumplimiento de leyes y regulaciones, lo que conlleva a que no cumpla con los objetivos de la organización, es decir contempla la incidencia que tiene que evaluarse desde todas las perspectivas que puedan afectarla.

6.2 Recomendaciones.

- Se recomienda reemplazar la tradicional auditoría financiera, por una auditoría integral, pues con la misma información se pueden realizar las cuatro auditorías que la conforman: financiera, de control interno, de cumplimiento, de gestión,
- La aplicación de una herramienta efectiva que contribuye a una adecuada administración de la entidad, y al mejoramiento continuo de los procesos y actividades, tomando en cuenta que una adecuada gestión no solo se enfoca al cumplimiento de los objetivos y metas, sino al aprovechamiento de los recursos disponibles en la entidad esto se logra con la ejecución de una auditoría integral, misma que actualmente es una necesidad creciente en el entorno empresarial.
- Los resultados obtenidos en las diferentes auditorías que conforman la auditoría integral, son de interés de la entidad auditada, al existir el compromiso por parte del Presidente de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo de dar a conocer los mismos a la Asamblea general de socios, para que a través de las recomendaciones del informe de aseguramiento, la entidad mitigue los riesgos que puedan poner en peligro a la organización.
- Al ser un trabajo profesional, está desarrollado por un profesional en auditoría integral, se han tomado en cuenta los objetivos y criterios de cada una de las auditorías, lo que hace necesaria la inmediata aplicación de las recomendaciones planteadas en el informe.

BIBLIOGRAFÍA

- Blanco Y, (2012). *Normas y procedimientos de la auditoría integral*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Franklin, E (2006) *Auditoría Administrativa*. Pearson Publications Company
- Mantilla, S. (2005). *Control interno informe COSO*. Bogotá: ECOE EDICIONES
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: Mc GRAW-HILL Interamericana ECOE Ediciones.
- Subía, J. (2010). *Marco conceptual de la auditoría integral guía didáctica*. Loja: Editorial de la Universidad Particular de Loja.
- Subía, J. (2012). *Informe de Auditoría Integral Guía Didáctica*. Loja: EDILOJA Cia. Ltda.,
- Zaldumbide, J. M. (2011). *Auditoría de control interno II guía didáctica*. Loja: Editorial de la Universidad Particular de Loja.
- Manual de Concesión de créditos de Caja Solidaria Financiera de ahorro y crédito Financorp Desarrollo (2011)
- Boletín 1010 de las Normas y procedimientos de auditoría y normas para atestiguar versión 2007 emitidas por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, disponible en:
[http://www.fcecon.unr.edu.ar/web/sites/default/files/u16/Decimocuartas/Malgioglio,%20Caraza y,%20Suardi_los%20distintos%20enfoques%20del%20capital%20intelectual.pdf](http://www.fcecon.unr.edu.ar/web/sites/default/files/u16/Decimocuartas/Malgioglio,%20Caraza%20y,%20Suardi_los%20distintos%20enfoques%20del%20capital%20intelectual.pdf)
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española disponible en:
<http://www.expansion.com/diccionario-economico/AUDITORÍA.html>

- Anexo # 1

Autorización de la empresa para la ejecución de la auditoría integral



Ambato 26 de Febrero del 2013.

Señores:
UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
Presente.

De mi consideración:

Por medio de la presente, Yo, JOSE AUGUSTO LAURA TIXI, con cédula de ciudadanía No. 1801573153 en calidad de Presidente de **CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO**, autorizo a la Dra. ADRIANA ESTHELA ESTEVEZ BONILLA, con cédula de ciudadanía # 1801995273 a realizar el trabajo investigado titulado "AUDITORÍA INTEGRAL A LA CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO AÑO 2012" previo la obtención del título de Magister en Auditoría Integral, para lo cual me comprometo a prestar todas las facilidades necesarias así como la información de la entidad para la realización del trabajo Investigativo.

Sin más por el momento, me suscribo de Ustedes.

Atentamente:

AUGUSTO LAURA TIXI.
PRESIDENTE DE CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO
FINANCORP DESARROLLO



MATRIZ: AMBATO
Dir.: Av. Bolivar N°0672 y Ayllon
Telf.: 032 826 555
TUNGURAHUA - AMBATO - ECUADOR

Confianza - Seguridad y Rapidez

Nombramiento de Presidente.

Ccho- 8- (e)

REPUBLICA DEL ECUADOR

CODENPE
CONSEJO DE DESARROLLO DE LAS NACIONALIDADES Y PUEBLOS DEL ECUADOR

Quito DM, 12 de enero de 2012
013 - DCAL

Señor
José Augusto Laura Tixi
PRESIDENTE DE LA CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO "FINANCORP - DESARROLLO"
Presente

Señor Presidente:

En atención a su oficio S/N de fecha 04 de enero del año 2012; ingresado a esta institución con trámite de documento No. CODENPE-DE-2012-0033-E, de fecha 06 de enero del año 2012, el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador - CODENPE, de conformidad con el Art.3 literal k) de la Ley Orgánica de las Instituciones Públicas de los Pueblos Indígenas del Ecuador, que se autodefinen como Nacionalidades de Raíces Ancestrales, publicado en el Registro Oficial No. 175 del 21 de septiembre de 2007; considerando que el requerimiento presentado por la **CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO "FINANCORP - DESARROLLO"**, con domicilio en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua, cumple con todos los requisitos legales; registra en forma legal a su presidente, el mismo que durará en sus funciones hasta el mes de abril del año 2014, según la asamblea general extraordinaria realizada el día 29 de diciembre del año 2011.

DIGNIDAD	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CEDULA
Presidente	José Augusto Laura Tixi	180157315-2

La veracidad de los datos expuestos en este documento es de responsabilidad absoluta de la **CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO "FINANCORP - DESARROLLO"**, en caso de comprobar alguna irregularidad el CODENPE se reserva el derecho a dejar sin efecto el presente documento.

Atentamente,


Angel Medina Lozano
SECRETARIO NACIONAL EJECUTIVO

 **CODENPE**
Secretaría Nacional Ejecutiva
QUITO - ECUADOR 

MGB/

AMA QUILLA,
AMA LLULLA,
AMA SHUA

García Moreno (1150) N5-48 y Chile. Telfs.: (593 2) 2581502 / 2581503 / 2581319 / 2581410 / 2581600 Fax: 2
www.codenpe.gov.ec email: pueblos@codenpe.gov.ec
Quito, Ecuador

Anexo No. 2

Registro Único de Contribuyente

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

SRI
...le hace bien al país!

NUMERO RUC: 1891742726001

RAZON SOCIAL: CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP
- DESARROLLO

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: LAURA TIXI JOSE AUGUSTO

CONTADOR: ALPUSIG JACHO MIRIAN SALOME

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 27/04/2011 **FEC. CONSTITUCION:** 27/04/2011

FEC. INSCRIPCION: 10/05/2011 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 25/01/2012

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR CAJAS DE AHORRO

DOMICILIO TRIBUTARIO:
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MERCED Calle: BOLIVAR Número: 06-72 Intersección: AYLLON
Referencia ubicación: A DOS CUADRAS DEL PENSIONADO LA MERCED, CASA DE CUATRO PISOS, COLOR TOMATE
Celular: 098534341

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:


- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 2

JURISDICCION: REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0

ESTABLECIMIENTO	ESTADO
001	ABIERTO
002	ABIERTO

 **FIRMA DEL CONTRIBUYENTE**

 **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Usuario: LVMR011008 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 25/01/2012 14:44:16

Página 1 de 2

SRI.gob.ec

Anexo # 2

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO “FINANCORP DESARROLLO”

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

1. Motivo de la auditoría

La CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO, con la finalidad de mantener un adecuado control dentro de la entidad, considerando que el área administrativa y financiera constituye la columna vertebral dentro de la estructura organizativa, aprueba la ejecución de una auditoría integral por el año 2012, para medir el impacto de los procesos misionales dentro de la entidad, pues los procesos de concesión de créditos y recuperación de cartera, así como la captación de inversiones y ahorros, son la razón de ser de la entidad financiera.

2. Objetivo de la auditoría

El objetivo de la auditoría integral es expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, la efectividad del sistema de control interno, el cumplimiento de las leyes y regulaciones que rigen a la entidad; y determinar el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo, así como la calidad del servicio prestado.

3. Naturaleza y alcance de la auditoría

Son los siguientes:

- **Auditoría Financiera:** Determinar si los saldos presentados en los estados financieros, analizando los componentes de acuerdo a su significatividad, o materialidad básicamente en los procesos de concesión de microcréditos a sus socios y en la captación de depósitos a plazo fijo y ahorros presentan razonablemente la situación financiera de la entidad, se evaluará la veracidad, integridad, valuación y la correcta exposición de las cifras; el cumplimiento de las

disposiciones legales vigentes y normativas sobre la presentación de estos componentes en los estados financieros.

- **Auditoría de Control Interno:** El principal objetivo es el de evaluar el sistema de control interno implementado en la organización, para determinar la efectividad de los controles existentes que contribuyan a la salvaguardia de los recursos en Financorp Desarrollo.
- **Auditoría de Cumplimiento:** Establecer, si Financorp Desarrollo cumple con las disposiciones legales y reglamentarias internas y externas, plan operativo anual, políticas, manuales y procedimientos a las que está sujeta en el desarrollo de sus operaciones.
- **Auditoría de Gestión:** Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los metas y objetivos institucionales, medir el grado de calidad con que se prestan los servicios financieros para la satisfacción de los socios y clientes, así como determinar el adecuado uso de los recursos disponibles y asegurar la liquidez y rentabilidad de la inversión que realizan los socios.

4. Conocimiento General de la Organización.

4.1. Constitución de la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO y su base legal.

El 9 de Abril del 2011 en Asamblea general de socios, el directorio de la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO en ejercicio de los derechos colectivos y al amparo de la Constitución de la República del Ecuador, constituye una entidad financiera alternativa indígena y de raíces ancestrales, por lo que solicitan al CODENPE el reconocimiento de esta nueva entidad.

El Movimiento indígena y campesino de Tungurahua (MIT), con fecha 7 de Abril del 2011, otorga la carta aval a la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO" para que sea registrada en forma legal en el CODENPE y obtenga la correspondiente personería jurídica, misma que mediante acuerdo del CODENPE de fecha 27 de Abril del 2011 se perfecciona, autorizando a la entidad, el inicio de sus actividades con domicilio principal en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. "FINANCORP DESARROLLO", se constituye con el aporte de 20 socios

fundadores que individualmente aportan \$ 1.000,00 cada uno, conformando así un capital inicial de \$ 20.000,00, el mismo que se halla suscrito y pagado totalmente de la siguiente manera:



NOMINA DE SOCIOS FUNDADORES

COD	NOMBRE	CEDULA / RUC	APORTES INICIALES		PORCENTAJE DE PARTICIPACION
			CAPITAL SUSCRITO	CAPITAL PAGADO	
1	CAGUANA GARCES MARIA HILDA ROSANA	1801439231	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
2	CALUÑA SISA LUIS FERNANDO	1805455043001	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
3	CALUÑA SISA NANCY DEL ROCIO	1804813614001	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
4	CEPEDA OCHOA MICAELA	0601909781001	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
5	CHANGO MANOBANDA MARIA CLEOTILDE	1801729896	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
6	GARCES CAGUANA DIEGO LEONARDO	1803404282001	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
7	GARCES ICHINA SEGUNDO ELIAS	1801122449	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
8	LAURA CHANGO DIANA MARISOL	1805061403	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
9	LAURA CHANGO FANNY ALICIA	1803107976	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
10	LAURA CHANGO SYLVIA MARINA	1803447638	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
11	LAURA TIXI JOSE AUGUSTO	1801573153001	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
12	MORALES VILLACIS MARIA DELIA	0500685698001	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
13	ORTIZ LOPEZ FREDDY JULIAN	1804025060001	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
14	ORTIZ LOPEZ MARITZA DEL CARMEN	1804150850	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
15	ORTIZ MUÑOZ SEGUNDO MANUEL	1801612696	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
16	PILATASIG RIVERA FANNY MARISOL	1803607785	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
17	PILATAXI JEREZ GUIDO LEONARDO	1803990025001	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
18	POCHINA PEREZ ROMAN ISMAEL	0503119224001	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
19	SISA CHOCO MARIA JESUS	1802567030	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
20	VILLACIS DAVID HUMBERTO	1801047968	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00	5%
		TOTALES:	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	100%

Fuente: Entidad auditada

4.2 Principales Bases Legales que rigen a la entidad.

La Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito "Financorp Desarrollo" está sujeta a las siguientes normativas legales:

- Constitución Política de la República del Ecuador

La Caja Solidaria Financiera de ahorro crédito Financorp Desarrollo, desarrolla sus actividades de intermediación financiera conforme lo establece la Constitución de la República del Ecuador, la cual señala: "Que el sistema financiero nacional se compone de los sectores, público, privado y del popular solidario, que intermedian recursos del público, que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria".

- Ley de Economía Popular y Solidaria

Según la Ley orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario (2012), en el artículo 2.Ámbito: manifiesta: "se rigen por la presente ley todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización, que de acuerdo con la constitución conforman la economía popular y solidaria y el sector financiero popular y solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento". (Pág. 2)

Actualmente Financorp Desarrollo, aún no está inmersa en el proceso de transformación de caja solidaria en cooperativa, como lo establece la normativa. Este proceso lo deberá cumplir en el año 2013, pues la conversión se está llevando a cabo en función del tamaño de las entidades del sistema cooperativo financiero, el primer grupo que ya se encuentra bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria son las corporaciones y a continuación ingresarán las cajas solidarias. La entidad auditada pertenece al segundo grupo.

- Ley de Seguridad Social

Financorp Desarrollo en observancia a la normativa de la ley de seguro social obligatorio, tiene afiliado a todo su personal; garantizando así la salud y estabilidad laboral de sus colaboradores. Puntualmente cancela las aportaciones al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cumpliendo con lo que establece la ley respecto a la responsabilidad patronal.

- **Código de Trabajo**

La Caja Solidaria de ahorro y crédito Financorp Desarrollo da cumplimiento a las normas que regulan las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores, las diversas modalidades de contratación, sus derechos y obligaciones, que garantizan el derecho al trabajo en las mejores condiciones de seguridad para el trabajador. Cumple con todos los beneficios sociales a los que tienen derecho los trabajadores: vacaciones, décimo tercera remuneración, décimo cuarta remuneración, fondo de reserva, horas extras y establece las jornadas de trabajo y descanso, los términos de desahucio, despido y la terminación del contrato de trabajo, entre otros.

El Ministerio de Relaciones Laborales es el órgano de control externo que regula el cumplimiento de todos los beneficios sociales a que tiene derecho los trabajadores según lo dispone el código de trabajo.

- **Ley de régimen tributario Interno y su reglamento.**

La entidad como cualquier otro contribuyente, se halla sujeta a las disposiciones de ley establecidas en la Ley de régimen tributario y su reglamento. Esta normativa establece el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Caja Solidaria, en lo relativo a su función como agente de retención de los impuestos, definiendo los porcentajes de retención, así como los plazos para la presentación de las declaraciones.

- **Normas Ecuatoriana de Contabilidad (NEC).**

Las mismas se relacionan con:

NEC 01 Presentación de estados financieros.

NEC 02 Revelación en los estados financieros de bancos y otras instituciones financieras similares.

NEC 03 Estado de flujos de efectivo.

NEC 04 Contingencias y sucesos que ocurren después de la fecha del balance.

NEC 05 Utilidad o pérdida neta por el período, errores fundamentales y cambios en políticas contables.

NEC 06 Revelaciones de partes relacionadas.

NEC 07 Efectos de las variaciones en tipos de cambio de moneda extranjera.

NEC 08 Reportando información financiera por segmentos.
NEC 09 Ingresos
NEC 10 Costos de financiamiento.
NEC 11 Inventarios.
NEC 12 Propiedades, planta y equipo.
NEC 13 Contabilización de la depreciación.
NEC 14 Costos de investigación y desarrollo.
NEC 15 Contratos de construcción.
NEC 16 Corrección monetaria integral de estados financieros.
NEC 17 Conversión de estados financieros para efectos de aplicar el esquema de dolarización.
NEC 18 Contabilización de las inversiones.
NEC 19 Estados financieros consolidados y contabilización de inversiones en subsidiarias.
NEC 20 Contabilización de inversiones en asociadas.
NEC 21 Combinación de negocios.
NEC 22 Operaciones discontinuadas.
NEC 23 Utilidades por acción.
NEC 24 Contabilización de subsidios del gobierno y revelación de información referente a asistencia gubernamental.
NEC 25 Activos intangibles.
NEC 26 Provisiones, activos contingentes y pasivos contingentes.
NEC 27 Deterioro del valor de los activos.

- **Estatuto de Constitución.**

En él se definen los lineamientos para el funcionamiento de la entidad como intermediaria de recursos. **(Ver AP-EC)**

- **Reglamento Interno Administrativo.**

En él se establece la estructura interna y administrativa de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo, las principales atribuciones y deberes de cada una de las unidades de la estructura organizacional, **(Ver AP-RIA)**

- **Manuales de procesos de concesión de créditos.**

La Entidad únicamente cuenta con un manual de créditos, con el cual se analiza y evalúa la capacidad del sector micro empresarial al que se concede el crédito **(Ver AP – MP)**.

- **Manual del Sistema Contable: JASM.**

Se definen cada uno de los módulos que conforman el sistema contable que controla las operaciones en la entidad, indica los principales procesos y reportes que se generan en el sistema. **(Ver AP – MSC)**

4.3 Estructura orgánica

:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO

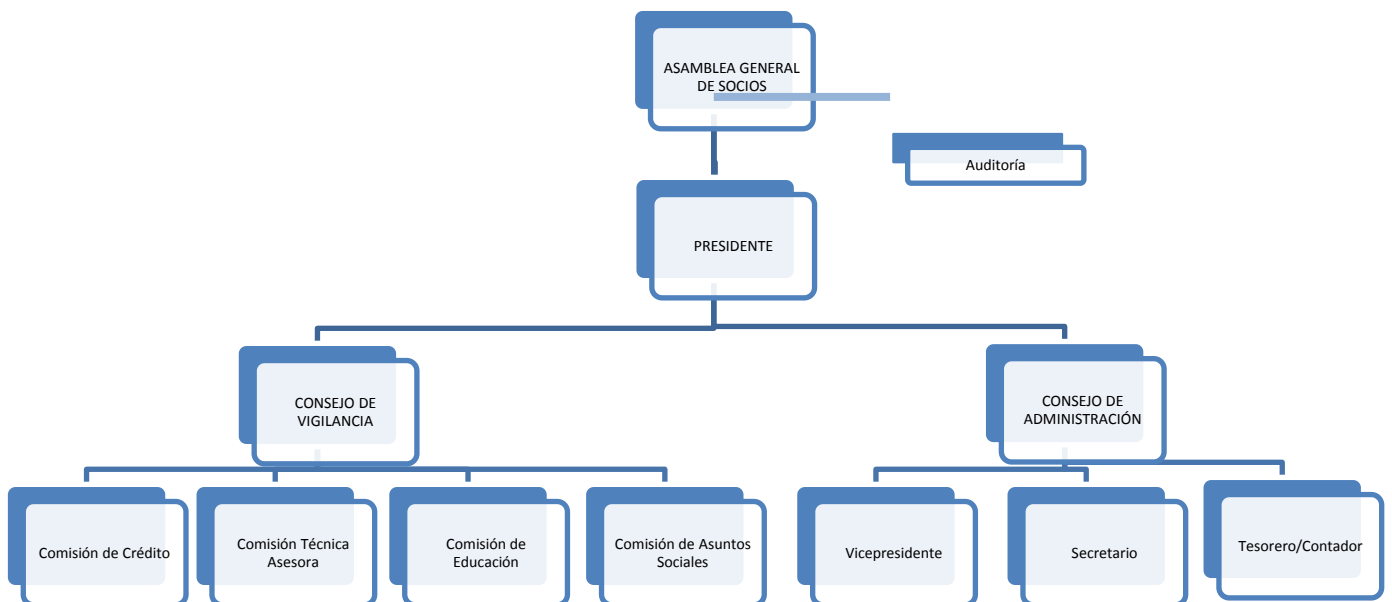


Figura N° 1: Organigrama estructural de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo”

Fuente: Entidad auditada

4.4 Misión, visión y objetivos estratégicos

Misión.

Brindar productos y servicios financieros de calidad para satisfacer las necesidades de los socios y clientes, contribuyendo directamente al desarrollo de las actividades productivas de la población rural y urbano marginal.

Visión.

La **CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO “FINANCORP DESARROLLO”**, será una institución de reconocido prestigio, competitiva, líder, modelo y referente en la prestación de servicios financieros que contribuyan al desarrollo del país.

Objetivos Estratégicos

El Plan estratégico de la entidad, establece los siguientes:

1. Lograr una participación en el mercado financiero de por lo menos el 4%
2. Obtener una rentabilidad anual de al menos 18%.
3. Incrementar anualmente el volumen de créditos en un 30%
4. Implementar anualmente por lo menos 2 nuevos productos y/o servicios.
5. Mantener los gastos operativos en los niveles promedios del sistema financiero.
6. Mantener anualmente un nivel de cartera vencida no superior al 4%.
7. Lograr anualmente un nivel de satisfacción del socio y cliente externo de por lo menos el 80%.
8. Lograr anualmente un nivel de satisfacción laboral de por lo menos el 80%.
9. Implementar programas de fortalecimiento institucional.”
(Ver AP- POA)

4.5 Objetivos de la auditoría.

General

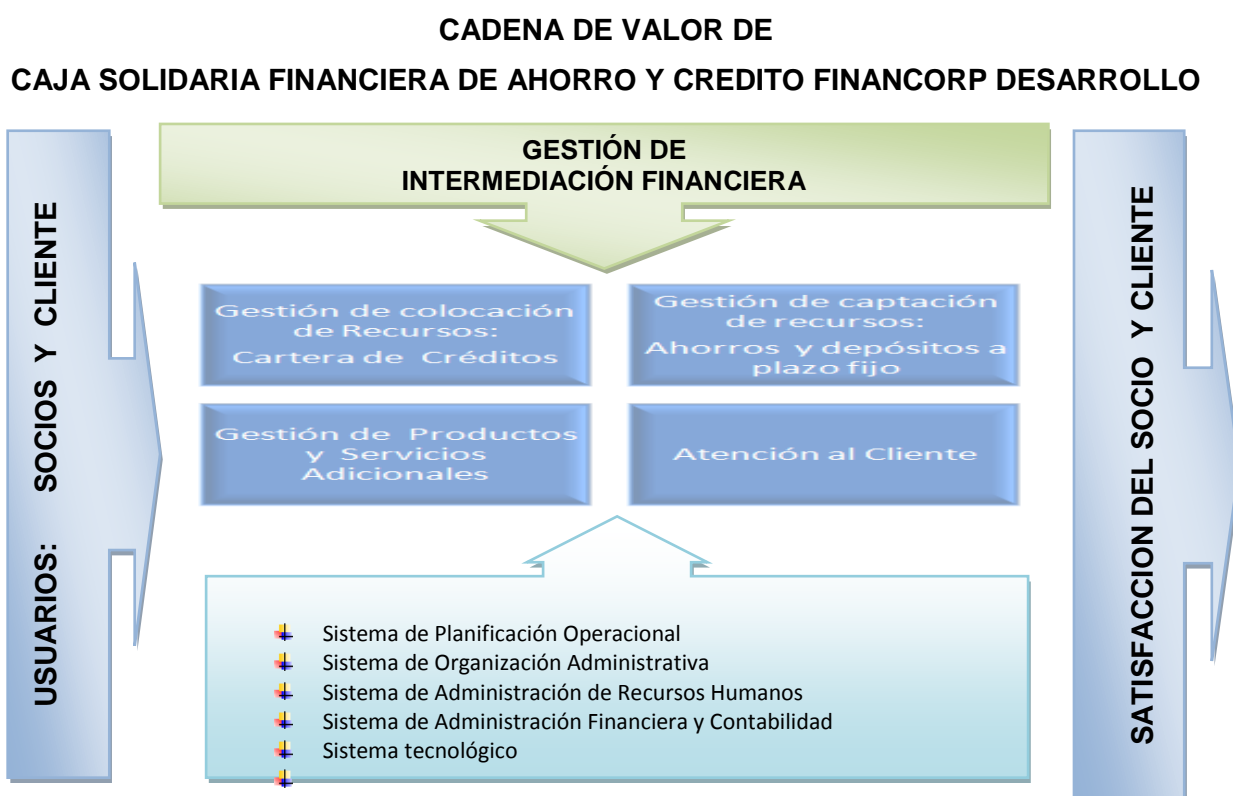
Realizar un examen de auditoría integral a la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo” de la ciudad de Ambato en el año 2012.

Específicos

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral en la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo” de la ciudad de Ambato en el año 2012.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión administrativa y financiera de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo” de la ciudad de Ambato en el año 2012.
3. Generar el informe de auditoría integral con conclusiones y recomendaciones correctivas.

4.6 Líneas o giro del negocio (objeto social) y/o temas relacionadas con la auditoría

La entidad tiene como principal actividad la intermediación financiera, que comprende la colocación de recursos a través de la concesión de microcréditos, atendiendo así a los sectores menores de la economía, a los cuales el sector financiero público y privado no ha atendido. Estos recursos provienen de la captación de recursos de los ahorristas e inversiones a plazo fijo, ofreciendo la mejor tasa de interés del mercado. A continuación se detalla la cadena de valor de las actividades que desarrolla la caja financiera.



Fuente: Entidad auditada

112

Elaborado por: La investigadora.

4.7 MAPA DE PROCESOS DE LA CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO



Fuente: Entidad auditada
 Elaborado por: La investigadora

5 Evaluación de control interno

Para la evaluación del control interno se utilizó la técnica de cuestionarios (**ver Anexo No. 3 CCI**), posteriormente se elaboró la Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo inherente y de control (**ver Anexo No. 4 MNCR-CN**) con el fin de establecer el enfoque preliminar de auditoría (**ver Anexo No. 5 EA**).

6 Matriz de riesgos inherente y enfoque global

El resumen de los riesgos inherentes y el enfoque global de auditoría integral se detallan en la matriz de evaluación preliminar del riesgo de auditoría. (**Ver Anexo No. 6 MRIEG**)

7 Observaciones y sugerencias al sistema de control interno global

En esta matriz se resumen las principales observaciones y sugerencias al sistema de control interno global. (**Ver Anexo No. 7 OS - CI**)

8 Identificación de componentes.

A continuación se detallan los principales componentes a ser auditados en cada una de las auditorías que conforman la auditoría integral.

:

a.- Auditoría financiera: Componentes cartera de créditos y en obligaciones con el público: Depósitos a plazo fijo y ahorros.

b.- Auditoría de control interno: Los componentes cartera de crédito y en obligaciones con el público: depósitos a plazo fijo y ahorros se evalúan en base del método informe COSO cuyos elementos son:

- Ambiente interno.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Monitoreo.

c.- Auditoría de cumplimiento: Se verificará el cumplimiento de disposiciones legales internas y externas aplicables a los componentes a evaluar: componentes cartera de créditos y en obligaciones con el público: depósitos a plazo fijo y ahorros.

Entre las principales leyes y regulaciones se evalúa:

- Normativa del CODENPE.
- Estatutos de Caja Solidaria Financiera Financorp Desarrollo.
- Código de Trabajo.
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Manuales y procedimientos Internos.
- Reglamento interno de la Caja Solidaria.
- Prácticas Sanas.

d.- Auditoría de Gestión: Se analizará los componentes seleccionados, mediante indicadores de gestión en los siguientes aspectos,

- Eficiencia
- Eficacia
- Calidad

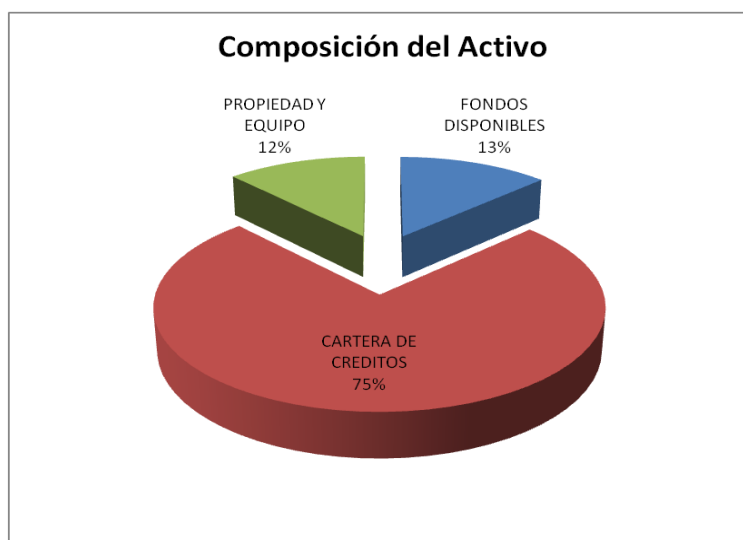
9 Información Financiera para la selección de Componentes.

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"		
BALANCE GENERAL		
Al: 31/12/2012		
Código	Detalle	Valor US\$
---	ACTIVO	
11	FONDOS DISPONIBLES	19,821.46
14	CARTERA DE CREDITOS	115,200.58
18	PROPIEDAD Y EQUIPO	18,376.28
TOTAL ACTIVO ----->		153,398.32
---	PASIVOS	
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	121,338.36
25	CUENTAS POR PAGAR	5,514.09
29	OTROS PASIVOS	1,023.68
TOTAL PASIVO ----->		127,876.14
---	PATRIMONIO	
31	CAPITAL SOCIAL	20,000.00
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	5,522.18
TOTAL PATRIMONIO ----->		25,522.18
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO ----->		153,398.32

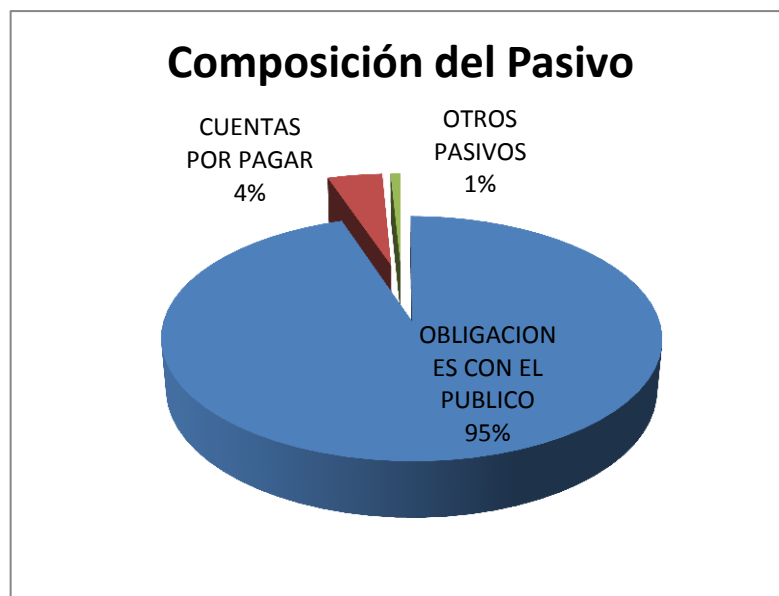
El examen de auditoría integral se realiza producto del análisis de las principales partidas de los estados financieros de acuerdo a su representatividad.

En la estructura del estado de situación de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo, se aprecia que por representatividad del activo, el componente cartera de crédito es el que más representa, y se origina en la colocación de créditos a los socios, créditos concedidos que se efectuaron en base a los requisitos mínimos exigibles y que constan en el manual de concesión de créditos, pero que sin embargo se considera puede representar un elevado riesgo para la estructura financiera y la presencia de la financiera como ente en marcha.

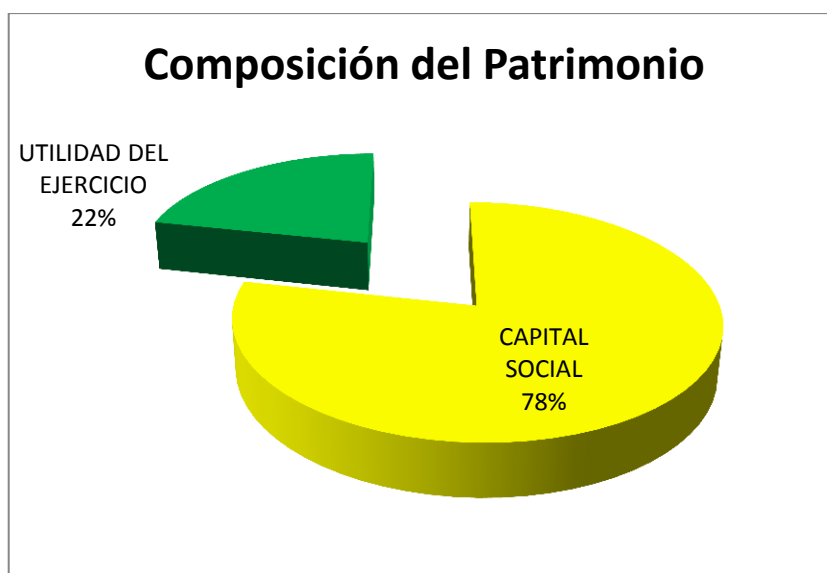
En el pasivo las obligaciones con el público son las más representativas, se originan en los ahorros de los socios y los depósitos a plazo fijo colocados en la entidad, basado en la confianza financiera que la entidad proyecta.



El activo total se halla compuesto por el 13% de fondos disponibles, es decir caja y bancos; el 12% en propiedad y equipo que corresponde a los activos fijos y sus depreciación y el 75% corresponde a cartera de créditos, que son los créditos otorgados a los socios cuyos vencimientos van de 30 a 360 días o más. Como se nota en la gráfica se justifica el examen de auditoría integral al proceso de cartera de créditos por ser materialmente el componente más representativo dentro del activo total.



En relación a la composición del Pasivo se aprecia que el 95% del pasivo constituyen las obligaciones con el público, las mismas que se originan en los ahorros y depósitos a plazo fijo efectuados por los socios de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo y apenas el 5% constituyen los otros pasivos y cuentas por pagar. De allí que el examen de auditoría integral se realizará a las Obligaciones con el público dentro del Pasivo.



El patrimonio se halla compuesto por el 78% del capital Social y el 22% de las utilidades del ejercicio que por su representatividad en relación al pasivo más patrimonio el Capital Social es el 13%, de allí que el patrimonio no es parte del alcance del examen de auditoría

10 Recursos humanos, materiales y financieros.

- **Recursos Humanos:**

Auditora.- Dra. CPA. Adriana Estévez.

- **Recursos Materiales:**

Útiles de oficina, computador, unidad de almacenamiento, necesarios para el desarrollo de la auditoría

- **Tiempo estimado:**

El tiempo planificado para el desarrollo de la auditoría integral es de 60 días, el mismo que concluye con la presentación del informe.

ACTIVIDADES	Septiembre				Octubre				Noviembre		
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3
Planificación Preliminar	■										
Planificación Específica y Ejecución			■								
Auditoría Financiera			■								
Auditoría de Cumplimiento				■							
Auditoría de Control Interno					■						
Auditoría de Gestión						■					
Revisión de papeles de trabajo							■				
Elaboración del Informe								■			
Lectura del informe con administradores de la empresa									■		
Implementación de Recomendaciones										■	

11. Producto a obtener.

En la ejecución de las fases de la auditoría integral a la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo” de la ciudad de Ambato en el año 2012, se establecerá la razonabilidad de los cifras presentados en los estados financieros, se determinará la efectividad del sistema de control interno implantado en la institución, se verificará el cumplimiento de las principales disposiciones legales y se evaluará la gestión administrativa y aseguramiento de la calidad de la Caja Solidaria, para mediante el informe de Auditoría Integral, entregar a la Asamblea de Socios un instrumento para la adecuada toma de decisiones tanto administrativas como financieras.

Las conclusiones y recomendaciones producto de la ejecución del proceso de auditoría integral servirán como mecanismos para el establecimiento de medidas correctivas en la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito “Financorp Desarrollo” que conlleven al mejoramiento continuo y al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Plan de Aseguramiento de la Calidad



FIGURA No. 2: Plan de aseguramiento de la calidad de la Caja Solidaria Financiera Financorp Desarrollo Año 2012

Fuente: Normas y procedimientos de Auditoría Integral: Yanel Blanco Luna

Elaborado por: La Investigadora.

12. Firmas de revisión y aprobación.

Ambato, 9 de Noviembre del 2013,

Elaborado por:

Dra. CPA. Adriana Estévez B...

Auditores

Revisado por:

Dr. Gustavo Cáceres

Supervisor

Anexo # 3: Cuestionario de Control interno.

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO - ESTADOS FINANCIEROS						
PERIODO 2012						
						CCI - EEFF 1/1
N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	NA	Fecha	Auditor
1	¿Los estados financieros se preparan mensualmente ?	x			17.09.2013	AEEB
2	¿Se ha definido el plazo para la entrega de los Estados financieros?	x			17.09.2013	AEEB
3	¿Se entregan oportunamente los Estados Financieros a la administración de la caja solidaria ?	x			17.09.2013	AEEB
4	¿Los Estados Financieros se preparan en observancia de las Normas de Ecuatoriana de Contabilidad?	x			17.09.2013	AEEB
5	¿Los Estados Financieros se preparan en base a un balance de comprobación ?	x			17.09.2013	AEEB
6	¿Los estados financieros son aprobados en Asamblea General?		x		17.09.2013	AEEB
	TOTAL	7	1	0		
<i>COMENTARIOS</i>						
<p>Los Estados Financieros emitidos por contabilidad no son aprobados en Asamblea General de Socios, únicamente Presidente de la Caja Solidaria toma conocimiento de ellos.</p>						
					Elaborado por: AEEB	Fecha: 17-09-13
					Revisado por: GC	Fecha: 17-09-13

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO - ACTAS Y CONTRATOS						
PERIODO 2012						
						CCI - AC 1/1
N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	NA	Fecha	Auditor
1	¿Se realizan Asambleas generales de Socios?	x			17.09.2013	AEEB
2	¿Las Asambleas se convocan conforme lo establecen los estatutos y normativas internas?		x		17.09.2013	AEEB
3	¿Las asambleas generales de socios se celebran dentro de los plazos establecidos en los estatutos?		x		17.09.2013	AEEB
4	¿El Consejo de Administración se reúne en los plazos que indica en estatuto?	x			17.09.2013	AEEB
5	¿El Consejo de Vigilancia se reúne en los plazos que indica en estatuto?	x			17.09.2013	AEEB
6	¿Se dispone de un libro de Actas de Asamblea general?	x			17.09.2013	AEEB
7	¿En el libro de Actas se archivan cronológicamente y se encuentran debidamente firmadas las actas de asamblea general de Socios?	x			17.09.2013	AEEB
8	¿Los consejos de administración y vigilancia preparan la actas de sesiones de cada reunión y están debidamente firmadas?	x			17.09.2013	AEEB
9	¿Se hallan debidamente legalizadas las actas de sesiones del consejo de administración y vigilancia?	x			17.09.2013	AEEB
10	¿Se solicitan autorización para la celebración de contratos dentro de la Caja Financiera?	x			17.09.2013	AEEB
11	¿Se realiza un seguimiento al cumplimiento de los contratos?		x		17.09.2013	AEEB
12	¿Se registran de manera oportuna los contratos?	x			17.09.2013	AEEB
13	¿El Departamento de Contabilidad, tiene conocimiento de los contratos celebrados?	x			17.09.2013	AEEB
TOTAL		10	3	0		
COMENTARIOS						
En la caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo no se convocan a Asamblea General de Socios conforme lo establecen los estatutos y normativas internas y por lo tanto no se celebran dentro de los plazos establecidos en los estatutos.						
En la caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito, no se realiza un seguimiento al cumplimiento de los contratos						
						Elaborado por: AEEB Fecha: 17-09-13
						Revisado por: GC Fecha: 17-09-13

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO - ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

PERIODO 2012

CCI-OE
1/1

Nº	PREGUNTAS	SÍ	NO	NA	Fecha	Auditor
1	¿La Caja Solidaria cuenta con un organigrama estructural ?	x			17.09.2013	AEEB
2	¿La Caja Solidaria posee el organigrama funcional?		x		17.09.2013	AEEB
3	¿La entidad cuenta con manuales de procedimientos para los procesos relacionados con la misión de la entidad?		x		17.09.2013	AEEB
4	¿Se han definido políticas, normas y procedimientos de los diferentes procesos en la entidad?		x		17.09.2013	AEEB
5	¿Se han establecido prácticas sanas para las diferentes funciones dentro de la entidad?	x			17.09.2013	AEEB
6	¿Se difunden oportunamente las prácticas sanas en los diferentes niveles de la entidad?	x			17.09.2013	AEEB
7	¿La estructura permite considerar que las comunicaciones fluyen adecuadamente entre los departamentos de la Caja Solidaria ?	x			17.09.2013	AEEB
8	¿Están bien definidos los niveles de autoridad entre los diferentes departamentos?	x			17.09.2013	AEEB
TOTAL		5	3	0		

COMENTARIOS

No se han definido políticas, normas y procedimientos de los diferentes procesos, y cargos en la entidad.

La entidad no cuenta con manuales de procedimientos para los procesos relacionados con la misión de la entidad, únicamente existe un manual para el proceso de concesión de créditos.

La Caja Solidaria no posee un organigrama funcional

Elaborado por: **AEEB** Fecha: 17-09-13

Revisado por: **GC** Fecha: 17-09-13

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO - ASUNTOS JURÍDICOS

PERIODO 2012

**CCI-AJ
1/1**

N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	NA	Fecha	Auditor
1	¿La Caja Solidaria cuenta con un departamento jurídico legal?		x		17.09.2013	AEEB
2	¿La entidad utiliza servicios de abogados externos?	x			17.09.2013	AEEB
3	¿La entidad ha firmado contratos de servicios con los abogados externos?		x		17.09.2013	AEEB
4	¿Los abogados informan periódicamente por escrito sobre el estado de los asuntos a su cargo?	x			17.09.2013	AEEB
5	¿Los abogados entregan informes de manera oportuna sobre los gastos incurridos en los procesos para que contabilidad los registre?		x		17.09.2013	AEEB
6	¿Los abogados comunican a contabilidad periódicamente sobre las cifras de los procesos a ellos entregados?	x			17.09.2013	AEEB
7	¿Contabilidad registra en libros el valor de los contingentes manejadas por los abogados?	x			17.09.2013	AEEB
8	Se mantiene un control exacto de los casos en poder de los abogados y su evolución?	x			17.09.2013	AEEB
9	¿Se ha recibido informes sobre los casos con potencial riesgo de pérdidas por recuperación?	x			17.09.2013	AEEB
TOTAL		6	3	0		

COMENTARIOS

La Caja Solidaria no cuenta con un departamento jurídico legal

La entidad no ha firmado contratos de servicios con los abogados externos

Los abogados no entregan informes de manera oportuna sobre los gastos incurridos en los procesos para que contabilidad los registre

Elaborado por: AEEB **Fecha: 17-09-13**

Revisado por: GC **Fecha: 17-09-13**

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO -SISTEMAS, LIBROS
Y NORMAS DE INFORMACIÓN**

**CCI-SLI
1/1**

PERIODO 2012

N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	NA	Fecha	Auditor
1	¿Cuenta la Caja Solidaria con un sistema informatico contable?	x			17.09.2013	AEEB
2	¿El sistema cuenta con un manual de funcionamiento?	x			17.09.2013	AEEB
3	¿El sistema cuenta con un catálogo de cuentas ajustado a los requerimientos normativos legales?	x			17.09.2013	AEEB
4	¿Los asientos contables son estandarizados conforme a la normativa financiera vigente?	x			17.09.2013	AEEB
5	¿Existen políticas internas en el registro de las transacciones?		x		17.09.2013	AEEB
6	¿El sistema contable permite preparar estados financieros de manera oportuna?	x			17.09.2013	AEEB
7	¿El sistema contable genera reportes oportunos para una adecuada toma de decisiones por parte de los administradores?	x			17.09.2013	AEEB
8	¿Las registros contables de gastos están adecuadamente respaldados con documentos autorizados por el Servicio de Rentas Internas?		x		17.09.2013	AEEB
9	¿Se prepara un análisis de saldos por antigüedad para el cálculo de la provisión para incobrables?		x		17.09.2013	AEEB
10	¿Se analiza periódicamente la suficiencia de la provisión para incobrables?		x		17.09.2013	AEEB
TOTAL		6	4	0		

COMENTARIOS

No existen políticas internas en el registro de las transacciones.

Los registros contables de gastos no están adecuadamente respaldados con documentos autorizados por el Servicio de Rentas Internas.

No se prepara un análisis de saldos por antigüedad para el cálculo de la provisión para incobrables

No se analiza periódicamente la suficiencia de la provisión para incobrables

Elaborado por: AEEB **Fecha:** 17-09-13

Revisado por: GC **Fecha:** 17-09-13

Anexo # 4: Matriz de calificación del Nivel de Riesgo y Confianza.

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"				
MATRIZ DE CALIFICACION DEL NIVEL DE CONFIANZA				
Y RIESGO GLOBAL				
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO				
PERIODO 2012				
		MNCR-CN 1/3		
COMPONENTE ANALIZADO		PT	SI/NO	CT
ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA		8		7
1	¿Los estados financieros se preparan mensualmente ?		SI	1
2	¿Se ha definido el plazo para la entrega de los Estados financieros?		SI	1
3	¿Se entregan oportunamente los Estados Financieros a la administración de la caja solidaria ?		SI	1
4	¿Los Estados Financieros se preparan en observancia de las Normas de Ecuatoriana de Contabilidad?		SI	1
5	¿Los Estados Financieros se preparan en base a un balance de comprobación ?		SI	1
6	¿Los estados financieros son aprobados en Asamblea General?		NO	0
7	¿Hay evidencia de la revisión de los estados financieros?		SI	1
8	¿Se ha definido un control presupuestario incorporado al sistema de información?		SI	1
ACTAS Y CONTRATOS		13		10
1	¿Se realizan Asambleas generales de Socios?		SI	1
2	¿Las Asambleas se convocan conforme lo establecen los estatutos y normativas internas?		NO	0
3	¿Las asambleas generales de socios se celebran dentro de los plazos establecidos en los estatutos?		NO	0
4	¿El Consejo de Administración se reúne en los plazos que indica en estatuto?		SI	1
5	¿El Consejo de Vigilancia se reúne en los plazos que indica en estatuto?		SI	1
6	¿Se dispone de un libro de Actas de Asamblea general?		SI	1
7	¿En el libro de Actas se archivan cronológicamente y se encuentran debidamente firmadas las actas de asamblea general de Socios?		SI	1
8	¿Los consejos de administración y vigilancia preparan la actas de sesiones de cada reunión y están debidamente firmadas?		SI	1
9	¿Se hallan debidamente legalizadas las actas de sesiones del consejo de administración y vigilancia?		SI	1
10	¿Se solicitan autorización para la celebración de contratos dentro de la Caja Financiera?		SI	1
11	¿Se realiza un seguimiento al cumplimiento de los contratos?		NO	0
12	¿Se registran de manera oportuna los contratos?		SI	1
13	¿El Departamento de Contabilidad, tiene conocimiento de los contratos celebrados?		SI	1
		Elaborado por: AEEB		Fecha: 17-09-13
		Revisado por: GC		Fecha: 17-09-13

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO GLOBAL

CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

PERIODO 2012

**MNCR-CN
2/3**

COMPONENTE ANALIZADO		PT	SI/NO	CT
ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA EMPRESA		8		5
1	¿La Caja Solidaria cuenta con un organigrama estructural ?		SI	1
2	¿La Caja Solidaria posee el organigrama funcional?		NO	0
3	¿La entidad cuenta con manuales de procedimientos para los procesos relacionados con la misión de la entidad?		NO	0
4	¿Se han definido políticas, normas y procedimientos de los diferentes procesos en la entidad?		NO	0
5	¿Se han establecido prácticas sanas para las diferentes funciones dentro de la entidad?		SI	1
6	¿Se difunden oportunamente las prácticas sanas en los diferentes niveles de la entidad?		SI	1
7	¿La estructura permite considerar que las comunicaciones fluyen adecuadamente entre los departamentos de la Caja Solidaria ?		SI	1
8	¿Están bien definidos los niveles de autoridad entre los diferentes departamentos?		SI	1
ASUNTOS JURÍDICOS		9		6
1	¿La Caja Solidaria cuenta con un departamento jurídico legal?		NO	0
2	¿La entidad utiliza servicios de abogados externos?		SI	1
3	¿La entidad ha firmado contratos de servicios con los abogados externos?		NO	0
4	¿Los abogados informan periódicamente por escrito sobre el estado de los asuntos a su cargo?		SI	1
5	¿Los abogados entregan informes de manera oportuna sobre los gastos incurridos en los procesos para que contabilidad los registre?		NO	0
6	¿Los abogados comunican a contabilidad periódicamente sobre las cifras de los procesos a ellos entregados?		SI	1
7	¿Contabilidad registra en libros el valor de los contingentes manejadas por los abogados?		SI	1
8	Se mantiene un control exacto de los casos en poder de los abogados y su evolución?		SI	1
9	¿Se ha recibido informes sobre los casos con potencial riesgo de pérdidas por recuperación?		SI	1
		Elaborado por: AEEB		Fecha: 17-09-13
		Revisado por: GC		Fecha: 17-09-13

Anexo # 5: Enfoque de auditoría.

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"			
ENFOQUE DE LA AUDITORIA			EA 1/1
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO			
PERIODO 2012			

El nivel de confianza se calcula en base a los siguientes indicadores:

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100%-NC)		

En el análisis del conocimiento del Negocio se establece que el Nivel de Confianza es del 71% y por diferencia, el nivel de riesgo inherente del componente conocimiento del negocio es del 29%, que se califica como MODERADO. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque inicial debe ser MIXTO; es decir aplicar pruebas de cumplimiento y sustantivas.

ANALISIS POR COMPONENTES DEL CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

COMPONENTE ANALIZADO	PT	CT	REPRESENTATIVIDAD DEL NIVEL DE CONFIANZA
ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA	8	7	88%
ACTAS Y CONTRATOS	13	10	77%
ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA EMPRESA	8	5	63%
ASUNTOS JURÍDICOS	9	6	67%
SISTEMAS, LIBROS Y NORMAS DE INFORMACIÓN	10	6	60%
SUMAN	48	34	

Del análisis del conocimiento del negocio se aprecia que existen dos áreas a las que hay que prestar especial atención: Organización y estructura de la empresa y sistemas, libros y normas de información, cuyos niveles de confianza son inferiores a los demás componentes y constituyen debilidades hacia donde debe orientar la administración su gestión de control.

Elaborado por: AEEB	Fecha: 17-09-13
Revisado por: GC	Fecha: 17-09-13

Anexo # 6: Matriz de riesgo inherente y enfoque global.

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"					
MATRIZ DE RIESGO INHERENTE Y ENFOQUE GLOBAL					
				MRIE 1/2	
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO					
PERIODO 2012					
COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACIÓN		CONTROL CLAVE	ENFOQUE (CUMPLIMIENTO)	ENFOQUE (SUSTANTIVO)
ESTADOS FINANCIEROS	Inherente Global:	29% Moderado			
	Los Estados Financieros emitidos por contabilidad no son aprobados en Asamblea General de Socios.	Los Estados Financieros se preparan en observancia de las Normas de Ecuatoriana	Verifique la existencia de políticas y procedimientos para la aprobación de Estados		
ACTAS Y CONTRATOS	Inherente Global:	29% Moderado			
	No se convocan a Asamblea General de Socios conforme lo establecen los estatutos y normativas internas y no se celebran asambleas dentro de los plazos establecidos en los estatutos.	El Consejo de Administración y Vigilancia se reúnen en los plazos establecidos en los Estatutos	Verifique la existencia de normativas para la convocatoria a Asamblea General de Socios	Emita conclusiones y recomendaciones que mejoren el control interno de la caja Solidaria	
	En la caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito, no se realiza un seguimiento al cumplimiento de los contratos	Se registran de manera oportuna los contratos	Verifique la políticas de seguimiento a los contratos		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Inherente Global:	29% Moderado			
	No se han definido políticas, normas y procedimientos para los diferentes procesos, y cargos en la entidad.	Se han establecido practicas sanas en a entidad	Verifique la existencia de normas, políticas y procedimientos	Emita conclusiones y recomendaciones que mejoren el control interno de la caja Solidaria	
	La Caja Solidaria no posee un organigrama funcional	La Caja Solidaria cuenta con un organigrama estructural	Verifique si la entidad cuenta con un organigrama funcional		
			Elaborado por: AEEB	Fecha: 17-09-13	
			Revisado por: GC	Fecha: 17-09-13	

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"

MATRIZ DE RIESGO INHERENTE Y ENFOQUE GLOBAL

**MRIE
2/2**

CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

PERIODO 2012

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACIÓN		CONTROL CLAVE	ENFOQUE (CUMPLIMIENTO)	ENFOQUE (SUSTANTIVO)
ASUNTOS JURIDICOS	Inherente Global:	71% Moderado			
	La Caja Solidaria no cuenta con un departamento jurídico legal	Los abogados informan periódicamente por escrito sobre el estado de los asuntos a su cargo	Verifique la existencia de procedimientos para la contratación de Servicios de Abogados	Verifique la existencia de procedimientos para el registro de los gastos por asuntos en poder de los abogados	Analice los informes de Gastos incurridos por procesos en poder de los abogados
	La entidad no ha firmado contratos de servicios con los abogados externos				
	Los abogados no entregan informes de manera oportuna sobre los gastos incurridos en los procesos para que contabilidad los registre				
SISTEMAS, LIBROS Y NORMAS DE INFORMACIÓN	Inherente Global:	71% Moderado			
	No existen políticas internas para el registro de las transacciones.	El sistema contable genera reportes oportunos para una adecuada toma de decisiones por parte de los administradores	Verifique la existencia de políticas para el registro de las transacciones	Verifique en los comprobantes de gastos, el cumplimiento del Reglamento de comprobantes de ventas	Analice los gastos por asuntos judiciales y determine el impacto de los gastos no deducibles en el Estado de
	Los registros contables de gastos no están adecuadamente respaldados con documentos autorizados por el Servicio de Rentas Internas.				
	No se prepara un análisis de saldos por antigüedad para el cálculo de la provisión para incobrables				
	No se analiza periódicamente la suficiencia de la provisión para incobrables				
	Revise la existencia de políticas para la provisión de cuentas incobrables	Prepare un análisis de Antigüedad de Saldos. Establezca la provisión para cuentas incobrables	Analice la suficiencia de la provisión cuentas incobrables en función de la antigüedad de saldos		
				Elaborado por: AEEB	Fecha: 17-09-13
				Revisado por: GC	Fecha: 17-09-13

Anexo # 7: Observaciones al sistema de control interno.

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO			
OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS AL CONTROL INTERNO			
COMPONENTE: CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO			
AÑO 2012			
			OS-CI 1/4
CEDULA DE ORIGEN	OBSERVACIONES	SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	Comentado con: Respuesta de la empresa
	1		
CCI - EEFF 1/1	Los Estados Financieros emitidos por contabilidad no son aprobados en Asamblea General de Socios, únicamente el Presidente de la Caja Solidaria toma conocimiento de ellos.	Es necesarios que los Estados Financieros sean analizados y discutidos en Asamblea General de Socios, tomando en cuenta que al ser el máximo organismo dentro de la entidad, es quien debe aprobarlos.	Asamblea General de Socios, Presidente Y Contador.
	2		
	No se convocan a Asamblea General de Socios conforme lo establecen los estatutos y normativas internas y no se celebran asambleas dentro de los plazos establecidos en los estatutos.	Es importante dar cumplimiento a las Normativas tanto internas como externas que rigen a la Caja solidaria, y las asambleas dentro realizarse en los plazos que establece el Estatuto.	Asamblea General de Socios y Presidente
CCI - AC 1/1			
	3		
	En la caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito, no se realiza un seguimiento al cumplimiento de los contratos	ES recomendable realizar un seguimiento al cumplimiento de los contratos firmados por la Caja Solidaria, así como la documentación que los respalda, para evitar problemas judiciales que ocasionen gastos innecesarios.	Presidente y Contador
		Elaborado por: AEEB	Fecha: 17-09-13
		Revisado por: GC	Fecha: 17-09-13

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS AL CONTROL INTERNO

COMPONENTE: CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

AÑO 2012

**OS-CI
2/4**

CEDULA DE ORIGEN	OBSERVACIONES	SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	Comentado con: Respuesta de la empresa
CCI - EO 1/1	4		
	No se han definido políticas, normas y procedimientos de los diferentes procesos, y cargos en la entidad.	Es necesario preparar Políticas y Procedimientos para cada uno de los procesos importante dentro de la entidad, que garanticen cumplimiento de la normativa que rige a la Caja Solidaria.	Asamblea General de Socios, Presidente y Contador.
	5		
	La entidad no cuenta con manuales de procedimientos para los procesos relacionados con la misión de la entidad, únicamente existe un manual para el proceso de concesión de créditos.	Es necesario diseñar manuales de procedimientos para cada uno de los procesos importante dentro de la Caja Solidaria.	Asamblea General de Socios, Presidente y Contador.
6			
	La Caja Solidaria no posee un organigrama funcional	Es importante que la entidad cuente con un organigrama funcional, que establezca funciones y responsabilidades así como la separación de funciones de carácter incompatible	Asamblea General de Socios, Presidente y Contador.
		Elaborado por: AEEB	Fecha: 17-09-13
		Revisado por: GC	Fecha: 17-09-13

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS AL CONTROL INTERNO

COMPONENTE: CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

AÑO 2012

OS-CI
3/4

CEDULA DE ORIGEN	OBSERVACIONES	SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	Comentado con: Respuesta de la empresa
CCI - AJ 1/1	7		
	La Caja Solidaria no cuenta con un departamento jurídico legal	Es importante analizar la necesidad de contar con un departamento legal en función del número y monto de procesos judiciales de la Caja Solidaria	Asamblea General de Socios, Presidente y Consejo de Administración
	8		
	La entidad no ha firmado contratos de servicios con los abogados externos	Es necesario firmar contratos de servicios con los Abogados externos y legalizarlos ante la entidad de control	Asamblea General de Socios, Presidente y Contador.
9			
Los abogados no entregan informes de manera oportuna sobre los gastos incurridos en los procesos para que contabilidad los registre	Es recomendable solicitar de manera oportuna los documentos que respaldan los gastos incurridos en los procesos judiciales para su análisis y contabilización	Contador.	
		Elaborado por: AEEB	Fecha: 17-09-13
		Revisado por: GC	Fecha: 17-09-13

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO
OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS AL CONTROL INTERNO
COMPONENTE: CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO
AÑO 2012

OS-CI
4/4

CEDULA DE ORIGEN	OBSERVACIONES	SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	Comentado con:
CCI - EO 1/1	10		
	No existen políticas internas en el registro de las transacciones.	Es necesario preparar Políticas que normen el registro de las transacciones en la Caja Solidaria.	Asamblea General de Socios, Presidente y Consejo de Vigilancia
	11		
	Los registros contables de gastos no están adecuadamente respaldados con documentos autorizados por el Servicio de Rentas Internas.	Es importante que todos los egresos que se realicen en la entidad estén respaldados por comprobante de ventas autorizados por el servicio de Rentas Internas, para que se consideren como gastos deducibles	Contador.
	10		
	No se prepara un análisis de saldos por antigüedad para el cálculo de la provisión para incobrables	Es necesario preparar reportes de Cartera por antigüedad de saldos, para calcular la posición de cuentas incobrables en función del riesgo en la recuperación.	Contador.
11			
No se analiza periódicamente la suficiencia de la provisión para incobrables	Es importante que la entidad diseñe políticas para el establecimiento de la provisión de cuentas incobrables, que sea suficiente en función del riesgo crediticio	Asamblea General de Socios, Presidente y Contador.	
		Elaborado por: AEEB	Fecha: 17-09-13
		Revisado por: GC	Fecha: 17-09-13

Anexo # 8: Plan de implementación de Recomendaciones.

PLAN DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES					
No.	RECOMEDACION	RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZO DE EJECUCION	MEDIO DE VERIFICACION	FIRMA DEL RESPONSABLE
1	Concluido cada ejercicio económico la financiera debe contratar auditoría externa, para mediante la aplicación de procedimientos de auditoría realice la confirmación de saldos por lo menos una vez por año.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	ESTADOS FINANCIEROS	
2	Al término de cada ejercicio económico la empresa debe analizar el saldo de cartera de créditos y realizar la provisión para cuentas incobrables, la misma que debe estar en función de la antigüedad de los saldos y de la clasificación de la cartera. Una adecuada política de provisión de cuentas por cobrar hará que ésta sea suficiente para cubrir posibles riesgos de incobrabilidad de saldos. Auditoría sugiere adoptar los porcentajes de provisión establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros, entidad que controla y regula el sistema financiero nacional.	CONTADOR	dic-13	ESTADOS FINANCIEROS	
3	La entidad no cuenta con políticas para el establecimiento de la provisión cuentas incobrables en función de la antigüedad de saldos, así como de la clasificación de la cartera, los mismos que deben demostrar el riesgo que cada una de ellas representa en la estructura financiera.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE CONTADOR	dic-13	ESTADOS FINANCIEROS	
4	Aplicar lo establecido en el Reglamento Interno de trabajo, de la entidad aprobado ante el Ministerio de relaciones laborales y establecer políticas para selección del personal.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	MEDICIÓN POR INDICADORES	
5	Socializar el estatuto, y demás normativa interna y externa que rige a la entidad.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	ACTAS DE REUNIONES Y SOCIALIZACION DE NORMATIVAS	
6	Efectuar un seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el Plan operativo anual 2011-2013	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	MEDICIÓN POR INDICADORES	
7	Socializar las normativas vigentes para conocimiento del personal, cumplimiento obligatorio y asignación de responsabilidades	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	ACTAS DE REUNIONES Y SOCIALIZACION DE NORMATIVAS	
8	Socializar el manual de análisis y evaluación del sector micro empresarial del proceso de créditos, que es el principal instrumento de análisis. Asignar funciones y establecer responsabilidades a los funcionarios encargados del análisis de créditos para disminuir los riesgos crediticios.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	PLAN DE MEJORAMIENTO Y RESPONSABILIDADES EN LOS PROCESOS	
9	Es importante definir los requisitos mínimos que deben contener las papeletas de depósitos y retiros de los socios y certificados de depósitos para evitar vacíos de control interno que a futuro pueden representar pérdidas para la institución.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE CAJEROS	dic-13	MEDICION CON INDICADORES	
10	Establecer Manuales de funciones para cada uno de los puestos claves dentro de la entidad, de esta forma el personal conocerá cuáles son sus deberes y responsabilidades.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE Y CONTADOR	dic-13	MANUAL DE FUNCIONES Y MEDICION POR INDICADORES	
11	Emprender una agresiva campaña de promoción y publicidad de los productos y servicios que presta la Caja Solidaria financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo, a fin de mejorar los ingresos y los indicadores de medición de la gestión.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE, CONTADOR Y OFICIALES DE CREDITOS	dic-13	ESTADOS FINANCIEROS Y MEDICION POR INDICADORES	
12	Identificar las necesidades de los socios y clientes para incorporar nuevos productos y/o servicios	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	ESTADOS FINANCIEROS Y MEDICION POR INDICADORES	
13	La Administración debe realizar un análisis del proceso de concesión de crédito y el cumplimiento de los requisitos en apego a las políticas institucionales.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE Y COMITÉ DE VIGILANCIA	dic-13	MEDICION CON INDICADORES	
14	Mejorar los mecanismos de difusión y promoción de los productos y/o servicios que presta la entidad, para atraer nuevos socios/clientes y mejorar la rentabilidad	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE CONTADOR Y OFICIALES DE CREDITOS	dic-13	ESTADOS FINANCIEROS	
15	Realizar un adecuado control a los gastos operativos, para garantizar los niveles de rentabilidad	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE CONTADOR	dic-13	ESTADOS FINANCIEROS Y MEDICION POR INDICADORES	
16	Crear Políticas de incentivos para el personal sobre nuevos socios o clientes que ingresan a la caja solidaria.	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	MEDICION CON INDICADORES	
17	Crear Políticas de incentivos por rendimiento laboral del personal	ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS PRESIDENTE	dic-13	MEDICION CON INDICADORES	