



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

AREA ADMINISTRATIVA

TITULACION DE MAGISTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

Examen de auditoría integral a la cartera de créditos de consumo de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca,
correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Espinoza Farfán, Verónica Natalia,

DIRECTOR: Cubero Abril, Teodoro Emilio, Eco.

CENTRO UNIVERSITARIO CUENCA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Economista

Teodoro Emilio Cubero Abril

Director del Trabajo de Fin de Maestría

DOCENTE DE LA TITULACIÓN DE LA MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría denominado “Examen de Auditoría Integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012”, realizado por Verónica Natalia Espinoza Farfán ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, diciembre de 2013

f) _____

Cubero Abril Teodoro Emilio, Eco.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Verónica Natalia Espinoza Farfán declaro ser autora del presente trabajo de fin de titulación denominado: Examen de Auditoría Integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012, de la titulación de la Maestría en Auditoría Integral, siendo el Eco. Teodoro Emilio Cubero Abril 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 investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f. _____

Autora: Verónica Natalia Espinoza Farfán

Cédula: 0104162235

DEDICATORIA

A Dios, por bendecirme día a día con la vida y por estar conmigo en todo momento y lugar, por ser la razón de los latidos de mi corazón y la inspiración de mi mente, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi fortaleza, soporte y compañía durante todo el tiempo de estudio permitiéndome llegar hasta este instante tan importante de mi formación profesional.

A los seres que más amo, a mis queridos padres, amigos incondicionales que han sido la razón de mí existir ya que gracias a su amor y por voluntad de Dios me dieron la vida por lo que estoy infinitamente agradecida. Además sin el apoyo moral y físico que me brindaron no hubiese sido posible cumplir mis metas y menos aún culminar con esta meta académica.

Y sobre todo, de manera muy especial, le dedico a la persona que llenó todos mis días de AMOR.

En honor a ellos por siempre, VERO.

VERÓNICA NATALIA ESPINOZA FARFÁN

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirme realizar mis estudios profesionales de posgrado, a través de la Educación a Distancia.

A la titulación de la Maestría en Auditoría Integral que fue mi templo del saber en donde se forjan profesionales de alto nivel académico, científico y valores éticos.

Mi mayor agradecimiento va dirigido hacia mi director, Eco. Teodoro Cubero, por haberme encaminado en el cumplimiento y elaboración del presente trabajo de fin de titulación, el mismo que se ha convertido en un hecho importante y de gran trascendencia en mi vida profesional.

Después de todo el tiempo, dedicación y esfuerzo puestos en la elaboración de este trabajo de investigación, quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible la culminación del mismo.

Me encuentro a punto de cumplir mi objetivo y sobre todo el gran sueño de obtener la titulación como Magister en Auditoría Integral, este es el motivo por el cual agradezco muy afectuosamente y de todo corazón a Dios que es la fuerza motivadora y el único sentido de mi existencia.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Aprobación del Director de Trabajo de Fin de Maestría.....	ii
Declaración de Autoría y Cesión de Derechos.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de gráficos.....	ix
Índice de cuadros.....	x

Resumen ejecutivo.....	1
Abstract.....	2
Introducción.....	3

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del estudio y justificación.....	5
1.2. Objetivo y resultados esperados.....	13
1.2.1. Objetivos.....	13
1.2.2. Resultados esperados.....	14
1.3. Presentación de la memoria.....	16

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco teórico.....	17
2.1.1. Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.....	17
2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.....	18
2.2. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral.....	20
2.2.1. Auditoría financiera.....	20
2.2.2. Auditoría de control interno.....	23
2.2.3. Auditoría de cumplimiento.....	26
2.2.4. Auditoría de gestión.....	27

2.3. Proceso de la auditoría integral.....	29
2.3.1. Planeación.....	29
2.3.2. Ejecución.....	30
2.3.3. Comunicación.....	31
2.3.4. Seguimiento.....	31

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1. Introducción (antecedentes de la organización.....)	33
3.1.1. Misión, visión, organigrama funcional.....	34
3.2. Cadena de valor.....	38
3.2.1. Procesos gobernantes.....	39
3.2.2. Procesos básicos o agregadores de valor.....	39
3.2.3. Procesos habilitantes.....	40
3.3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca.....	42

CAPÍTULO IV

4. INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL A LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA., OFICINA CUENCA CORRESPONDIENTE AL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01-01-2012 Y EL 31-12-2012

4.1. Proceso del examen de auditoría integral.....	48
4.2. Informe del examen de auditoría integral.....	52
4.3. Comentarios y recomendaciones.....	55
4.4. Matriz de implementación de recomendaciones.....	78
4.5. Presentación y aprobación del informe.....	93

DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS.....95

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	95
Recomendaciones.....	97

BIBLIOGRAFÍA.....99

ANEXOS.....100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1: Estructura Orgánica de la Cooperativa.....	9
Gráfico No 2: Estructura de Gobierno de la Cooperativa.....	36
Gráfico No. 3: Estructura Organizativa-Administrativa.....	37
Gráfico No. 4: Organigrama de la Cooperativa.....	38
Gráfico No. 5: Cadena de Valor de la Cooperativa.....	41
Gráfico No. 6: Representatividad de la Cartera de Créditos.....	43
Gráfico No. 7: Representatividad de la Cartera de Créditos de Consumo.....	45
Gráfico No. 8: Ingresos por Intereses de Cartera de Créditos.....	46
Gráfico No. 9: Ingresos por Intereses de Cartera de Créditos de Consumo.....	47

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1: Objetivos Estratégicos de la Cooperativa.....	7
Cuadro No. 2: Representatividad de la Cartera de Crédito.....	42
Cuadro No 3: Representatividad de la Cartera de Crédito de Consumo.....	44
Cuadro No. 4: Ingresos por Intereses y Descuentos ganados.....	45
Cuadro No.5 Ingresos por Intereses de Cartera de Crédito.....	46
Cuadro No.6 Ingresos por Intereses de Cartera de Crédito de Consumo.....	47

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación consiste en la aplicación de un Examen de Auditoría Integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012, y está orientado a que dicha institución financiera cuente con un informe de aseguramiento bajo un enfoque global de análisis, evaluación y mejoramiento de la gestión organizacional.

En esta investigación se presentan aspectos importantes relacionados con los objetivos planteados, el problema de la investigación, las variables de estudio, la hipótesis, el desarrollo y resultados del proceso aplicado en el Examen de Auditoría Integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa Jardín Azuayo.

Las conclusiones y las recomendaciones del presente trabajo de titulación, pero sobre todo la aplicación práctica del mismo que fortalece el trabajo investigativo y orienta la consecución de los objetivos señalados, dan un aporte firme y significativo sobre este importante tema.

PALABRAS CLAVES: Examen, Auditoría Integral, Cartera de Créditos

ABSTRACT

This work degree is about the application of a Comprehensive Review of Audit for the Consumer Credits Portfolio of the Credit Union Jardín Azuayo Ltda., office Cuenca, corresponding to the period from 01-01-2012 to 31 -12 to 2012, and is geared to this financial institution have an assurance report on a comprehensive approach to analyzing, evaluating and improving organizational management.

This research presents important aspects related to the objectives, the research problem, the study variables, the hypothesis, development and results of the process applied in the comprehensive review of audit for the consumer loan portfolio of the cooperative.

The conclusions and recommendations of this work degree, but especially the practical implementation of the research work that strengthens and guides the achievement of the above objectives, give a strong and significant contribution on this important topic .

KEYWORDS: Review, Comprehensive Audit, Portfolio of Credits

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo general realizar un examen de auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012.

Dentro de los objetivos específicos que se pretenden conseguir, se menciona primeramente, el ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados a la cartera de créditos de consumo de la cooperativa.

Se busca también opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del rubro auditado, para finalmente, generar el informe de examen de auditoría integral y las respectivas acciones correctivas.

En lo que se refiere a la estructura del documento, éste se encuentra compuesto básicamente por cuatro capítulos, los mismos que han ido aportando secuencial y paulatinamente a la consecución de los objetivos previamente planteados para el presente trabajo investigativo.

El primer capítulo presenta los antecedentes de la cooperativa, para de esta manera realizar la respectiva justificación del área o proceso a ser sometido al examen de auditoría integral.

Así mismo, se da a conocer los objetivos tanto el general como los específicos que guiarán el presente trabajo, y también cuales son los resultados esperados del mismo. Y finalmente, se realiza la presentación de la memoria con todos aquellos documentos que sustentan el desarrollo de cada uno de los capítulos.

En el capítulo dos, se realiza un análisis del marco conceptual relacionado con la auditoría integral y los servicios de aseguramiento, su importancia y contenido.

De la misma forma, se incluye la descripción conceptual y los principales criterios de las auditorías que conforman la auditoría integral, es decir, de la financiera, de control interno de

cumplimiento y de gestión. Y por último, se presenta la fundamentación teórica del proceso de auditoría integral conformado por la planeación, la ejecución, la comunicación y el seguimiento.

Continuando con el tercer capítulo, se dan a conocer los antecedentes de la cooperativa y su filosofía corporativa, es decir, su misión, visión, valores y organigrama funcional.

De igual manera, se incluye la cadena de valor con los respectivos procesos que la conforman, los mismos que se categorizan en gobernantes, agregadores de valor y habilitantes. Y finalmente, se presenta la importancia de realizar un examen de auditoría integral al componente seleccionado incluyendo todos los justificativos con respecto a su relevancia, problemas frecuentes y su impacto en la empresa.

Por último, el cuarto capítulo expone de manera sistemática y sintetizada el proceso aplicado para el presente examen de auditoría integral incluyendo los tiempos utilizados y los productos generados en cada una de las fases del mismo, y de esta manera como resultado de todo el proceso desarrollado incluye el respectivo informe del examen de auditoría integral con todos los componentes necesarios.

Este último capítulo es el más largo y el más importante de todo el trabajo de titulación puesto que presenta la aplicación propiamente dicha del tema de investigación.

El presente trabajo de investigación se trata de un estudio descriptivo y práctico, es decir, una investigación documental y de campo, que busca contribuir al mejoramiento institucional de la Cooperativa Jardín Azuayo, mediante la entrega de un informe de aseguramiento bajo un enfoque global de análisis, evaluación y mejoramiento de la gestión organizacional

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

Introducción

En el presente capítulo se desarrollan los antecedentes de la empresa objeto del trabajo de investigación, para de esta manera realizar la respectiva justificación del área o proceso a ser sometido al examen de auditoría integral.

Así mismo, se da a conocer los objetivos tanto el general como los específicos que guiarán el presente trabajo, y también cuales son los resultados esperados del mismo.

Y finalmente, se realiza la presentación de la memoria con todos aquellos documentos que sustentan el desarrollo de cada uno de los capítulos.

1.1 Descripción del estudio y justificación

“El 29 de marzo de 1993 se produjo, en la provincia del Azuay, el desastre de la Josefina. Los habitantes de Paute, cantón ubicado a 42 km de la ciudad de Cuenca, soportaron en improvisados campamentos los efectos perniciosos de la catástrofe, pero ello también sirvió para que el pueblo piense colectivamente su presente y su futuro. La crisis desatada con la Josefina fue al mismo tiempo la oportunidad de un pueblo que se negó a ser damnificado y decidió recobrar lo perdido, decidió transformar la vida, sus relaciones sociales y económicas hacia una situación incluyente, democrática, justa. Ese es el origen de la Cooperativa Jardín Azuayo, un proyecto social y económico que surge de las necesidades y propuestas de un pueblo organizado.”¹

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., es un contribuyente especial de nacionalidad ecuatoriana que se rige por las leyes vigentes en el Ecuador y cuya actividad económica principal es de intermediación monetaria realizada por cooperativas. Inició sus actividades el 25 de mayo de 1996 bajo el acuerdo # 0836 del MBS, con RUC 0190155722001 (ver Anexo 1 en el Archivo Permanente) y con el Sr. Paciente Vázquez Méndez como su representante legal, abriendo su primera oficina en el cantón Paute.

Nace como respuesta a la reconstrucción del desastre de la Josefina, en 1993, apoyada por el Centro de Capacitación Campesina del Azuay –CECCA, Programa Pan para el Mundo y

¹ <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/index.php/quienes-somos>

Bilance; y la población Pauteña, quiénes hicieron realidad su sueño de contar con una Cooperativa de Ahorro y Crédito con visión social.

Jardín Azuayo, sucesivamente, este plan de recuperación post-desastre evolucionó a una visión de desarrollo estratégico de la región austral. Los años de arranque (1996-98) vieron la realización de convenios con instituciones que proporcionaban fondos de desarrollo y permitieron ampliar el radio de cobertura de la institución (provincias de Azuay y Cañar).

Con resolución No. SBS 2006-707 del 8 de diciembre del 2006, la Cooperativa Jardín Azuayo se incorporó al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y a las normas contenidas en la Ley General de Instituciones Financieras, en el reglamento expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 354.

Actualmente la cooperativa Jardín Azuayo, por su cobertura social y financiera, constituye una de las cooperativas de ahorro y crédito más importantes de la Región Austral y del Ecuador, cuenta con más de 200.000 socios y opera en 5 provincias: Azuay, Cañar, Morona Santiago, El Oro y Loja.

La misión de la cooperativa versa de la siguiente manera: Fomentamos el desarrollo de una cultura cooperativa haciendo de nuestra institución una escuela de cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollamos productos y servicios sociales y financieros acordes a la demanda, con tecnología adecuada, cobertura nacional e internacional, que permitan la recirculación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre socios y entre regiones.

Por otro lado, los objetivos estratégicos de la cooperativa que sirven de camino para lograr cubrir y alcanzar las expectativas de la visión se encuentran contemplados en su Plan Estratégico 2009 – 2013.

CUADRO 1: Objetivos Estratégicos de la Cooperativa

No.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	2009 - 2011	2012 - 2013
1	Consolidar el plan de formación cooperativa para socios, directivos y empleados.	Consolidación del plan.	En pleno funcionamiento.
2	Desarrollar e institucionalizar sistemas de información y comunicación social y financiera, tanto personalizados como masivos.	Definición de planes, políticas, procesos. Implementación inicial.	Consolidación de los sistemas.
3	Desarrollar sistemas de investigación y planificación institucional.	Definición de políticas, actualización de reglamentos, metodologías y seguimiento.	Investigación, planificación y monitoreo institucionalizados.
4	Estructurar la cooperativa para responder a los requerimientos de su misión y crecimiento.	Diseño e implementación de la nueva estructura institucional.	Evaluación de la estructura institucional.
5	Fortalecer la capacidad de gestión de riesgos.	Desarrollar capacidades y herramientas para gestión de riesgos.	Cultura de gestión de riesgos implementada en la institución.
6	Construir un sistema de gestión de la calidad	Desarrollar capacidades y herramientas para gestión de calidad.	Cultura de gestión de la calidad implementada en la institución.
7	Diseñar estrategias de posicionamiento de productos y servicios que permitan la recirculación de los recursos financieros.	Estrategias y productos diseñados e implementados.	Monitoreo y evaluación.

FUENTE: Plan Estratégico 2009-2013 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Asimismo, dentro de los valores que orientan a dicho plan estratégico y que marcan la rectitud de las acciones de la cooperativa se encuentran: la solidaridad, la democracia, la transparencia, el compromiso, la honestidad, la fidelidad, y el respeto al medio ambiente.

También resulta importante conocer los principios cooperativos que rigen el accionar de Jardín Azuayo, siendo estos los siguientes:

- ✓ Adhesión abierta y voluntaria.
- ✓ Gestión democrática de los socios y socias.
- ✓ Participación económica de los socios y socias.
- ✓ Autonomía e independencia.
- ✓ Educación, capacitación e información.
- ✓ Cooperación entre cooperativas.
- ✓ Compromiso con la comunidad.

Para cumplir con cada uno de los objetivos estipulados en el Plan Estratégico 2009 – 2013, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo maneja una estructura circular, específicamente en forma radial, que facilita la comunicación entre cada uno de los actores y promueve la retroalimentación directa e inmediata de la información.

Gráfico 1: Estructura Orgánica de la Cooperativa



FUENTE: Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa Jardín Azuayo

Dentro de los servicios que brinda la cooperativa y que buscan mejorar la calidad de vida y el bienestar de sus socios, tenemos:

- ✓ El ahorro, considerado de suma importancia debido a que permite cubrir gastos necesarios como son de alimentación, educación, vivienda u otros, en épocas en que los ingresos son bajos.

En este aspecto, los socios tienen la opción de elegir el tipo de ahorro que más se apegue a sus necesidades, pudiendo ser un Ahorro a la vista, que consiste en ahorros registrados en un estado de cuenta y tiene como característica principal la disponibilidad inmediata.

También podría elegir Certificados de depósito, los mismos que tienen relación con un ahorro a plazos fijos de mínimo un mes, ganan tasas de interés mayores a las de ahorros a la vista según el tiempo de ahorro, mientras más largo el tiempo más alta la tasa.

Así mismo, el socio puede optar por Mi alcancía segura, es decir, un ahorro programado que consiste en hacer depósitos fijos de dinero en forma periódica por un plazo definido de mínimo un año, luego del cual podrá disponer el socio para alcanzar un objetivo.

Y finalmente, existe la opción de los Fondos Administrativos, que es un producto de captación de ahorros de la cooperativa, orientado a entidades financieras, para la concesión de créditos a beneficiarios definidos por éste.

- ✓ @todahora, a través del cual se puede administrar la cuenta, ya sea utilizando JATarjeta que es el servicio de retiro de dinero y consultas de saldos mediante tarjeta de débito en cajeros de la Cooperativa, de cooperativas miembros de RTC, del Banco de Guayaquil y de BANRED; o recurriendo a JAWeb en la que el socio a través de la página web de la cooperativa (www.jardinazuayo.fin.ec) podrá acceder a consultas, transacciones y demás servicios.
- ✓ JAMigrante, es un servicio destinado a los migrantes que permite cubrir gastos necesarios como son de alimentación, educación, vivienda u otros, en épocas en que los ingresos son bajos.
- ✓ Pagos, tales como el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), matriculación vehicular, Movistar, CNT, planillas de luz eléctrica de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, RISE (Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano), entre otros.
- ✓ Facilidades a través de las ventanillas compartidas, que es un producto que integra a Cooperativas de Ahorro y Crédito nacionales miembros de la RED, por medio de la cual los socios de las cooperativas pueden realizar depósitos y retiros.
- ✓ Cobros del Bono de Desarrollo Humano, transferencias bancarias y la utilización del SPI (Sistema de Pagos Interbancario) que es un servicio establecido por el Gobierno Nacional

para canalizar recursos de proveedores del sector público. Si es asalariado(a), proveedor del gobierno, o la institución a la que pertenece tiene convenio o cuenta con la cooperativa puede recibir su sueldo a través del SPI directo en su cuenta. El socio también puede recibir desde cualquier institución financiera la acreditación de los valores correspondientes en su cuenta de ahorros mediante servicio de pagos (SPI).

- ✓ Solidarios, que integran principalmente las acreditaciones del IESS, un fondo mortuario que entregará la cooperativa por medio de Seguros del Pichincha como un apoyo financiero a sus deudos, en la persona del familiar que haya incurrido con los gastos funerarios; y finalmente un seguro de desgravamen a través de una póliza contratada con la aseguradora Seguros del Pichincha.
- ✓ Crédito, que de acuerdo a las necesidades específicas de cada socio y cumpliendo con los requisitos establecidos podrían optar por alguna de las siguientes tipologías: Banco del Migrante, créditos de desarrollo, de desarrollo PYMES, de vivienda, emergente, ordinario y sin ahorro.

Cabe mencionar que los créditos cooperativistas además de constituir un servicio que ofrece Jardín Azuayo, son una herramienta que asegura que los recursos sean reinvertidos en las mismas localidades donde se generan, y además, constituyen uno de los factores que motivan a la población a ser socios de la cooperativa debido a las facilidades de trámites, servicios oportunos y tasas de interés por debajo de las que ofrecen en otras entidades.

Por lo mencionado en el párrafo anterior, se justifica el posicionamiento del crédito como uno de los servicios financieros de mayor trascendencia dentro de la cooperativa, puesto que de acuerdo a la información suministrada por los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2012, específicamente por el Balance General (Ver Anexo 2 en el Archivo Corriente), el 82.77% del total de activos lo integró el rubro 1.4 Cartera de Crédito (Ver Anexo 3 en el Archivo Corriente); lo que en valores monetarios significa que de los US\$299'366.169,17 del total de activos, los US\$247'788.821,84 estuvieron representados por la Cartera de Crédito.

Además, resulta importante indicar que dentro de la Cartera de Crédito, la cooperativa cuenta con tres tipos clasificados a manera general, uno de ellos es el crédito comercial y que según

resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011 de la Superintendencia de Bancos y Seguros son todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada.

Se cuenta también con el crédito de consumo, al cual la Superintendencia lo define como créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios.

Y finalmente, se dispone de créditos para la microempresa considerados por la Superintendencia de Bancos y Seguros como créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el segmento empresarial, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean mayor o igual a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00) y menor a un millón de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

Asimismo, resulta necesario indicar que cada uno de los créditos con los que cuenta la cooperativa, pertenecen a una subclasificación acorde a la situación en la que se encuentran los mismos, siendo el caso de créditos que se encuentran por vencer, también créditos que no devengan intereses y aquellos que se encuentran vencidos.

Por otro lado, cabe mencionar que del 82.77% conformado por el rubro 1.4 Cartera de Crédito; el 79.23% se encuentra integrado por la Cartera de Crédito de Consumo (Ver Anexo 3), lo que en valores monetarios representan US\$196'329.982,87 siendo un monto sumamente considerable dentro de los activos de la institución.

De igual manera, el monto de los intereses por cobrar de la cartera de crédito de consumo lo constituyen US\$1'744.189,82 representando un valor relativamente importante dentro de las cuentas por cobrar de la cooperativa.

Del mismo modo, tomando como base la información suministrada por el Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2012, el 70.08% del total de ingresos se encuentra integrado por los intereses ganados en la cartera de créditos de consumo, es decir, que de los US\$36'344.688,43 de ingresos reportados en el año 2012 los US\$25'470.250,66 pertenecen a los intereses ganados en la cartera de créditos de consumo; valores que muestran claramente la importancia de este rubro dentro de las operaciones de la institución.

Al ser la Cartera de Crédito de Consumo, el rubro más importante dentro de los activos de la cooperativa y así mismo la mayor fuente de ingresos de la institución, resultan razones más que suficientes para justificar la selección de la misma como insumo para la realización de un examen de auditoría integral que muestre la situación actual de dicho rubro tanto en el ámbito financiero, en el de cumplimiento, así como en el de control interno y en el de gestión; y que presente las acciones correctivas necesarias a favor del desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

1.2 Objetivo y resultados esperados

1.2.1 Objetivos

General

Realizar un examen de auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012.

Específicos

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012.

2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial de la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

1.2.2 Resultados esperados

Archivo de papeles de trabajo de todas las fases del examen integral

Integrado por todos los documentos que sustenten el trabajo efectuado durante el examen de auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012; es decir, toda la evidencia de la tarea de auditoría realizada y de las conclusiones alcanzadas que se reportan en el respectivo informe final.

Informe de auditoría

Al ser la materialización final del trabajo llevado a cabo en el presente examen de auditoría integral contendrá como mínimo los siguientes elementos básicos:

- Tema o asunto determinado, el mismo que fija los límites de actuación del auditor en la organización auditada y que en este caso particular sería el examen de auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012.
- Parte responsable, por medio de la cual se identifica claramente la responsabilidad tanto del auditado (administración) y del auditor.
- Responsabilidad del auditor o dicho en otras palabras es la opinión que se emite con respecto a todos los hechos evaluados.
- Limitaciones, propias del sistema de control interno y por efecto del muestreo obligatorio, que puedan generar errores no detectados.
- Estándares aplicables o criterios, es decir, el conjunto de normas de desempeño utilizadas en el presente examen de auditoría integral como parámetro de comparación con las situaciones observadas en la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro

y Crédito Jardín Azuayo correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012.

- Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, que para el presente caso en particular haría referencia a la opinión con respecto a la veracidad, integridad y correcta valuación de la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012.
- Otras conclusiones relacionadas con la emisión de una opinión con respecto al sistema de control interno, a las disposiciones normativas y legales, y por último, a la eficiencia, eficacia y calidad del rubro auditado.
- Comentarios, conclusiones y recomendaciones que agrupen todos los hallazgos encontrados con todos sus atributos (condición, criterio, causa y efecto) y de acuerdo a cada tipo de auditoría aplicada.
- Presentación y aprobación del informe, incluyendo la fecha de lectura del mismo y las respectivas actas con las firmas del personal relacionado.

Plan de implementación de recomendaciones

Al ser el valor agregado del presente examen de auditoría integral contendrá como mínimo los siguientes elementos básicos:

- Fin o propósito de la recomendación
- Actividades a desarrollar
- Responsables o personal a cargo del cumplimiento de las actividades
- Plazos asignados para el cumplimiento
- Indicadores y medios de verificación

Cabe mencionar que el plan de implementación de recomendaciones debe incluir las correspondientes firmas de responsabilidad.

1.3 Presentación de la memoria

La memoria del presente trabajo de investigación se encuentra conformada por todos los documentos que sustentan el desarrollo de cada uno de los capítulos y que se los ha agrupado en los siguientes archivos:

- ✓ Archivo Permanente con toda la información general de la cooperativa para el conocimiento de la misma.

- ✓ Archivo de Planificación que incluye la definición del componente a auditar y la estrategia a seguir en el presente examen de auditoría; comprende también la evaluación de control interno global y la calificación del nivel de confianza y riesgo. Así mismo, contiene la determinación de la muestra, elaboración del plan de muestreo y presentación de los programas de auditoría específicos.
- ✓ Archivo Corriente de papeles de trabajo con toda la información recopilada durante el desarrollo del trabajo de campo, es decir, todas las pruebas tanto sustantivas como de cumplimiento, los análisis, la muestra analizada, las cédulas utilizadas, los procedimientos utilizados, etc., es decir, toda la evidencia que sustenta el presente examen de auditoría integral. De igual manera, incluye las matrices de todos los hallazgos encontrados en el componente evaluado.
- ✓ Archivo de Supervisión integrado con los puntos de vista y requerimientos del director de tesis.

CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

Introducción

El capítulo II integra el marco conceptual relacionado con la auditoría integral y los servicios de aseguramiento, su importancia y contenido.

Así mismo, incluye la descripción conceptual y los principales criterios de las auditorías que conforman la auditoría integral, es decir, de la financiera, de control interno de cumplimiento y de gestión.

Y finalmente, contiene la fundamentación teórica del proceso de auditoría integral conformado por la planeación, la ejecución, la comunicación y el seguimiento.

2.1 Marco teórico

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

Resulta de suma importancia iniciar con el conocimiento del marco conceptual de la auditoría integral, es decir, comprender todos aquellos aspectos que la definen y caracterizan; para de esta manera, protagonizar e involucrarse directamente en la ejecución de un trabajo cuyo enfoque abarca las auditorías financiera, de cumplimiento, de control interno y de gestión, puesto que la auditoría integral hace referencia a un modelo de cobertura global.

Según Yanel Blanco Luna (2006) en su libro Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, define a la auditoría integral como 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.

Asimismo, Franklin E. (2007) en su libro Auditoría Administrativa, considera a la auditoría integral como el examen y evaluación de la planeación, organización, control interno operativo, control interno contable y mejoramiento administrativo, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables a un área o programa.

En definitiva, al hablar de auditoría integral se hace mención a un **proceso** sistemático conformado por fases, cuya característica principal es la **independencia y objetividad** en el

desarrollo de las mismas, considerando siempre un **enfoque integral** de evaluación tanto de la información financiera como de la normativa aplicable a la organización, su sistema de control interno y los resultados de su gestión en relación al uso de recursos y logro de objetivos, para de esta manera **presentar un informe** que aporte al mejoramiento empresarial.

Por otro lado, al hacer referencia a los servicios de aseguramiento, de acuerdo con la Norma Internacional, el principal objetivo de dichos servicios 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.

Por ende, al hacer mención de la auditoría integral como un servicio de aseguramiento se pretende fortalecer la credibilidad de la información a un nivel alto o moderado.

2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento

La principal importancia de un informe de aseguramiento radica en el incremento de la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado. Cabe mencionar que dicha credibilidad se obtiene luego de una evaluación de si el tema en cuestión está de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, logrando de esta manera que la información esté acorde a las necesidades del usuario y destinatario de la misma.

En otras palabras, se conoce como un informe de aseguramiento porque contiene todos y cada uno de los siguientes elementos:

1. Una relación tripartita, es decir, implica a tres partes independientes:

- 1.1 Al contador profesional, el mismo que tiene un rol importante en la sociedad debido a que su responsabilidad no es exclusivamente satisfacer las necesidades de un cliente o de un empleador, individuales, sino que los estándares de su profesión están fuertemente determinados por el interés público.
 - 1.2 A una parte responsable, siendo la persona o personas, ya sea de manera individual o como representantes de una entidad, responsables de la temática. En el caso de la auditoría integral, la administración es la responsable.
 - 1.3 Al supuesto destinatario de la información, puesto que el informe de la auditoría integral es de propósito general o sea que es emitido para un número indeterminado de usuarios, pero debe ser dirigido a quien se espera utilizará el informe. Generalmente el usuario será a quien va dirigido el informe.
2. Un tema o asunto determinado, el mismo que se pueda identificar claramente y que se pueda sujetar a los procedimientos de obtención de evidencia. La temática de la auditoría integral comprende la ejecución de un trabajo con el siguiente alcance: auditoría financiera, de cumplimiento, de gestión y de control interno.
 - 2.1 Criterios confiables, que son las normas o estándares utilizados para evaluar la temática o el alcance de la auditoría.
 - 2.2 Un proceso de contratación, siendo una metodología sistemática que requiere un conocimiento especializado así como habilidad y técnica que permitan recopilar evidencia para evaluar y sustanciar una conclusión, con independencia de la naturaleza del tema objeto del contrato. El proceso afecta al contador profesional y a aquellos que le contratan para que acepte los términos del contrato.
 - 2.3 Una conclusión, que provea un nivel de seguridad sobre la credibilidad de la temática. La forma de la conclusión a ser expresada por el auditor está determinada por la naturaleza de la temática y por el objetivo acordado en el contrato diseñado para satisfacer las necesidades del usuario del informe del auditor.

De acuerdo con la norma internacional, el informe de aseguramiento debe incluir: el título, un destinatario, el tema o asunto determinado, la parte responsable, la descripción de la responsabilidad del profesional en ejercicio, de ser el caso las limitaciones existentes, los estándares aplicados, los criterios utilizados, la opinión sobre los estados financieros, otras conclusiones, la fecha y lugar de emisión del informe, y por último el nombre y la firma del auditor.

En definitiva, el informe de auditoría integral, es conocido como un informe de aseguramiento porque “permite 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.”²

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

2.2.1 Auditoría Financiera

Según Juan Madarriaga en su Manual Práctico de Auditoría en la página 13, define a la auditoría financiera como *un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas. La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contable que procedan.*

Por su parte, Yanel Blanco Luna (2012) en su libro Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral en la página 322, menciona que la auditoría financiera tiene como objetivo *la revisión o examen de los estados financieros por parte de un auditor distinto del que preparó la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee. El*

² Blanco Luna, Y. (2006): **Normas y Procedimientos de Auditoría Integral**, Colombia, ECOE Ediciones, página 3.

informe o dictamen que presenta el auditor otorga fe pública a la confiabilidad de los estados financieros, y por consiguiente, de la credibilidad de la gerencia que los preparó.

A su vez, las disposiciones legales vigentes que regulan las actividades de la Contraloría General del Estado, definen a la Auditoría Financiera como *el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno.*

Existen un sinnúmero de definiciones en lo que respecta a la auditoría financiera, pero a manera de conclusión se hace referencia a un análisis objetivo, sistemático y profesional sobre los estados financieros de una entidad para determinar si están o no de acuerdo con los principios y normas establecidas, es decir, determinar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los mismos.

La auditoría financiera, al igual que el resto de auditorías, requiere de ciertas normas de desempeño que señalen que la actuación del auditor es correcta; a dichas normas se las denominan criterios y dentro de los criterios aplicables para este tipo de auditoría se encuentran las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), las mismas que son una adaptación de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y que reemplazan a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), es decir, son normas que aportan con elementos claves en la preparación de estados financieros pero adecuándolos a las características y requisitos particulares del Ecuador, puesto que los reportes financieros de las empresas ecuatorianas deben cumplir con las condiciones requeridas en el país.

Cabe mencionar que el conjunto de NEC vigentes en la actualidad es de 27.

Otro de los criterios aplicables a este tipo de auditoría lo constituyen las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), las mismas que establecen los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y sucesos

económicos que son importantes en los estados financieros con propósitos generales y sucesos que surgen en sectores económicos específicos.

“El desarrollo de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), y su adopción, han sido producto de la integración de los mercados, que afectan cada día más a las compañías, sus inversionistas y analistas. Esta convergencia permite comparaciones más apropiadas entre entidades de un mercado competitivo, apreciando de manera acertada su evolución, y desembocando en un análisis financiero y económico más estricto que contribuye a la toma de decisiones de manera más sólida y oportuna.”³

Conforme lo presentado en el párrafo 7: Definiciones, de la NIC 1: Presentación de Estados Financieros, se define a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) como las Normas e Interpretaciones adoptadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Esas Normas comprenden:

- ✓ Normas Internacionales de Información Financiera;
- ✓ Normas Internacionales de Contabilidad; y
- ✓ Las Interpretaciones desarrolladas por el Comité de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (CINIIF) o el antiguo Comité de Interpretaciones (SIC).

Existen un sinnúmero de opiniones referentes a lo que son las normas Internacionales de Información Financiera pero se podría sintetizar su definición en que constituyen los Estándares Internacionales o normas internacionales en el desarrollo de la actividad contable y suponen un manual contable, ya que en ellas se establecen los lineamientos para llevar la Contabilidad de la forma como es aceptable en el mundo.

La lista de NIIF disponibles a la fecha es:

NIIF 1: Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera.

NIIF 2: Pagos basados en acciones

NIIF 3: Combinaciones de empresas

NIIF 4: Contratos de seguros

³ Hansen-Holm M. et al., (2011) *NIIF Teoría y Práctica: Manual para implementar las Normas Internacionales de Información Financiera*. 2da. Edición. Guayaquil, Hansen-Holm & Co., página 1

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 operativos

NIIF 9: Instrumentos Financieros.

En definitiva, los criterios antes expuestos sirven de guía al auditor para determinar correctamente la razonabilidad en la presentación de los estados financieros de determinada entidad.

2.2.2 Auditoría de Control Interno

Según el Eco. Marco Antonio Jiménez Ortega (2011), autor de la guía didáctica de Auditoría de Control Interno I módulo I de la maestría en Auditoría Integral de la UTPL; *la auditoría del Control Interno es la revisión y evaluación al sistema de control interno definido en una organización o entidad, que se realiza con el fin de determinar su calidad, y nivel de confianza en los resultados obtenidos con su aplicación, debiendo como en todo trabajo de auditoría utilizar una metodología que cubra: planeación, pruebas de cumplimiento de controles y comunicación de resultados.*

Para una mejor comprensión de este tipo de auditoría, resulta necesario conocer el significado de control interno, para lo cual se ha tomado como referencia básica la definición establecida por el Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Comision (COSO) que señala que *el control interno es un proceso, efectuado por el Consejo Directivo de una entidad, la administración y otro personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto de la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera y Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.*

Con lo mencionado en los párrafos anteriores se determina con claridad que el principal criterio aplicable para la auditoría de control interno es el informe COSO, el mismo que sustenta el sistema de control interno en cinco componentes, que son:

- ✓ Ambiente de control, aquel que le da el tono de una organización, es decir, aquellas pautas básicas que influyen en la conciencia de control de los empleados.

- ✓ Valoración de riesgos, que permite identificar y analizar los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyéndose de esta manera en la base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.
- ✓ Actividades de control, el conjunto de políticas y procedimientos que ayudan a certificar la aplicación de las disposiciones dispuestas por la administración, es decir, aseguran que las directrices administrativas se lleven a cabo.
- ✓ Información y comunicación, que busca identificar, capturar y comunicar información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.
- ✓ Monitoreo, aquellas actividades de seguimiento que pretenden valorar la calidad del desempeño del sistema en el tiempo.

Cabe mencionar que cada uno de los componentes antes citados posee un grupo específico de factores necesarios para su aplicación, tal es el caso del ambiente de control que incluye al menos: la integridad y los valores éticos, el compromiso por la competencia, el consejo de directores o comité de auditoría, la filosofía y estilo de operación de la administración, la estructura organizacional, la valoración de autoridad y responsabilidad, y las políticas y prácticas de recursos humanos.

Asimismo, la valoración de riesgos considera los objetivos globales de la entidad y los objetivos a nivel de actividad, para de esta manera identificar y analizar los riesgos que pueden provenir tanto de factores internos como de factores externos, y proceder a administrarlos (manejo del cambio).

Igualmente, las actividades de control contienen un rango de actividades tan diversas como: revisiones de alto nivel, funciones directas o actividades administrativas, procesamiento de información, controles físicos, indicadores de desempeño, segregación de responsabilidades, políticas y procedimientos.

De la misma forma, el componente de información y comunicación captura información pertinente financiera y no financiera, relacionada con actividades y eventos tanto externos como internos provenientes de documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento.

Y por último, el monitoreo incluye acciones de monitoreo ongoing, es decir, aquellas que se dan en el curso de las operaciones, relacionadas con las actividades regulares de administración y supervisión; también encierra evaluaciones separadas y finalmente un reporte de las deficiencias.

Resulta de gran relevancia indicar que el informe COSO, además de describir a sus componentes, incluye herramientas de evaluación del sistema de control interno: “...*Una serie de herramientas modelo, organizadas por componentes, junto con una para ayudar en el ensamble de los resultados al hacer una evaluación. Un manual de referencia para ayudar al evaluador a completar la hoja de trabajo de riesgos y actividades. También presentado como un modelo genérico de negocios, el cual sirve como una base organizacional para el Manual de Referencia...*”⁴

Dicho manual de referencia detalla objetivos para todas las áreas de la organización, los riesgos a los que se exponen y la respectiva respuesta para mitigarlos, es decir, que para cada objetivo ya sea operativo, financiero o de cumplimiento legal, se presentan riesgos que pueden afectar su logro, y para estos riesgos, la empresa debe diseñar mecanismos de control que permitan mitigar sus efectos.

Finalmente, el principal criterio aplicable a la auditoría de control interno, como lo es el informe COSO proporciona las pautas necesarias para realizar la evaluación y determinar la calidad del sistema de control interno definido en una entidad; puesto que dicho informe constituye el referente obligatorio en el diseño de sistemas de control interno aplicables para empresas públicas y privadas.

2.2.3 Auditoría de Cumplimiento

“La Auditoría de Cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los

⁴ Mantilla, S. (2005), **Control Interno Informe COSO**, Cuarta Edición, ECOE Ediciones, Bucaramanga – Colombia, Pág. 183.

*procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad”.*⁵

Asimismo, *“La auditoría de cumplimiento comprende la prueba y la presentación de informes sobre si una organización ha cumplido los requisitos de las diversas leyes, regulaciones y acuerdos”.*⁶

Los criterios aplicables para este tipo de auditoría no pueden ser estrictamente estandarizados puesto que dependen de las actividades y el objeto social de la empresa en cuestión.

En nuestro país por ejemplo, el marco jurídico básico a tener en cuenta en las entidades públicas está integrado por la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa, la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y otras leyes que dependiendo del organismo público en particular deberán verificar el cumplimiento de la normativa específica, tal es el caso en los municipios con la Ley de Régimen Municipal, en los ministerios con los acuerdos y disposiciones que les sean aplicables, entre otros.

Por otro lado, en el ámbito privado en términos generales, se aplica la Ley de Compañías y demás documentación societaria, el Código Civil, el Código de Comercio, la Ley de Régimen Tributario Interno, el Código Tributario, la Ley de Equidad Tributaria, el Código del Trabajo y otras leyes propias del sector al que pertenece la empresa auditada.

También es importante considerar la normativa interna de la entidad objeto de la auditoría, la misma que se encuentra constituida básicamente por la reglamentación interna, manuales, instructivos y otra documentación establecida para regular los distintos procesos operativos y administrativos de la organización.

⁵ Blanco Luna, Y. (2006): ***Normas y Procedimientos de Auditoría Integral***, ECOE Ediciones, Santa Fé de Bogotá – Colombia, página 189.

⁶ Whittington, K. Pany, ***Auditoría: Un Enfoque Integral***, Santa Fe de Bogotá-Colombia, 2000, pág. 598.

Concluyentemente, los criterios aplicables para la auditoría de cumplimiento lo conforman el compendio de leyes aplicables a la empresa auditada en relación a su naturaleza u objeto social.

2.2.4 Auditoría de Gestión

*“La auditoría de gestión es un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5 Es (eficiencia, efectividad y economía, ética y ecología)”.*⁷

Asimismo, *“es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público.”*⁸

También, *“es un proceso que nos permite examinar y evaluar las actividades realizadas en una organización, sector, programa, proyecto u operación. Actividad que sobre la base de un modelo y un marco normativo, permite determinar el grado de eficiencia, eficacia, y calidad en la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos o de servicios, acordes con las necesidades de los clientes, los mismos que podrán ser mejorados en forma continua, a través de la aplicación de las recomendaciones emanadas del informe de auditoría.”*⁹

El principal criterio aplicable a este tipo de auditoría lo constituye la planificación empresarial y su respectivo presupuesto, es decir, la planificación estratégica que aporta con los grandes lineamientos organizacionales; puesto que, en ésta se definen los estándares o umbrales fijados como metas y que servirán como parámetros de comparación de los indicadores de

⁷ Maldonado, Milton, **Auditoría de Gestión**, tercera edición, Quito, 2006, pág. 30.

⁸ CUBERO Abril, Teodoro, **Manual Específico de Auditoría de Gestión**, Unidad de Auditoría Interna, Ilustre Municipio de Cuenca 2009, pág. 24.

⁹ VELÁSQUEZ, Marcelo, **Guía Didáctica Auditoría de Gestión I, Módulo II**, Editorial de la UTPL, primera edición, Loja – Ecuador, pág. 14.

gestión, herramienta básica para la auditoría. Todo ello con la ayuda de un tablero de indicadores o cuadro de mando.

“El concepto de cuadro de mando integral ha evolucionado desde que lo desarrollamos por primera vez e introdujimos el concepto como un nuevo marco para medir la actividad y los resultados de una organización. La propuesta original iba destinada a superar las limitaciones de gestionar sólo con indicadores financieros. Dichos indicadores informaban sobre los resultados (indicadores tardíos) pero no comunicaban cuáles serían los inductores de los resultados futuros, los inductores que indicaban cómo crear valor a través de las inversiones en clientes, proveedores, empleados, tecnología e innovación. El cuadro de mando integral proporciona un marco para considerar la estrategia utilizada en la creación de valor desde cuatro perspectivas diferentes:

- 1. Financiera: la estrategia del crecimiento, la rentabilidad y el riesgo vista desde la perspectiva del accionista.*
- 2. Cliente: la estrategia para crear valor y diferenciación desde la perspectiva del cliente.*
- 3. Proceso interno: las prioridades estratégicas de distintos procesos que crean satisfacción en los clientes y accionistas.*
- 4. Aprendizaje y crecimiento: las prioridades para crear un clima de apoyo al cambio, la innovación y el crecimiento de la organización.”¹⁰*

En definitiva, la base de una auditoría de gestión lo constituye la comparación de los resultados reales con los niveles deseados de gestión o estándares.

2.3 Proceso de la Auditoría Integral

2.3.1 Planeación

La etapa de la planeación dentro de la auditoría integral se divide básicamente en dos aspectos: la planificación preliminar y el plan de la auditoría integral propiamente dichos.

Al hacer referencia a la planificación preliminar, lo que se pretende es alcanzar un conocimiento general de la empresa para de esta manera determinar el objetivo y alcance de la auditoría.

¹⁰ Kaplan y Norton (2001) *Cómo utilizar el cuadro de mando integral*, España, Gestión 2000, pág. 31.

Dentro de dicha indagación, se busca obtener información relacionada al menos con: la naturaleza del negocio y su cobertura, los sistemas de información vigentes, el número de empleados y clientes, la disponibilidad de información financiera y su periodicidad, el manejo de indicadores, la administración, custodia y control de inventarios y activos fijos, la disponibilidad de información financiera y su periodicidad, entre otros.

“Nuestras actividades de planeación preliminar consisten entre otras cosas, en la comprensión del negocio del cliente, su proceso contable y la realización de procedimientos analíticos preliminares. La mayoría de estas actividades implican reunir información que nos permita evaluar el riesgo de los temas de la auditoría integral y desarrollar un plan de auditoría adecuado.”¹¹

Por otro lado, el plan de la auditoría integral propiamente dicho define la estrategia de la auditoría y varía dependiendo del tamaño y complejidad de la empresa auditada.

Dentro de los principales elementos de dicho plan, se encuentra la comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno, por medio del cual se obtiene una visión sistémica del funcionamiento empresarial, es decir, un conocimiento general de las actividades de la misma.

Otro de los elementos lo constituye la evaluación de los riesgos de auditoría, es decir, el análisis del riesgo inherente, de control y de detección, definiendo de esta manera las áreas críticas de la organización.

De igual forma se incluyen los planes de auditoría específicos para cada uno de los tipos de auditoría: de cumplimiento, de gestión, de control interno y financiera, a través de los cuales se busca conocer y comprender los aspectos necesarios para el cumplimiento de cada uno de los objetivos.

El plan involucra también ciertos puntos de interés con respecto al cumplimiento del supuesto de negocio en marcha, *“principio por el cual se asume que la empresa a la que se le registra*

¹¹ Blanco Luna, Y. (2006): **Normas y Procedimientos de Auditoría Integral**, ECOE Ediciones, Santa Fé de Bogotá – Colombia, página 44.

sus actividades financieras tiene vigencia de funcionamiento temporal con proyección al futuro, a menos que exista una buena evidencia de lo contrario".¹²

Y por último, el plan considera los programas de auditoría específicos, es decir, la agrupación ordenada de procedimientos y pruebas de auditoría, tanto de control, de cumplimiento y sustantivas, todo ello diseñado a base de los niveles de riesgo generados para cada componente.

2.3.2 Ejecución

La etapa de la ejecución comprende básicamente la aplicación de los programas de trabajo, es decir, el desarrollo propiamente dicho de los procedimientos de auditoría, cumpliendo de esta manera los objetivos que se plantearon para cada una de las auditorías que conforman la auditoría integral.

Esta fase incluye al menos la realización de pruebas y controles de evaluación, la consideración de las causas y los efectos, el desarrollo de los hallazgos encontrados durante la auditoría, la implementación y revisión de los archivos de auditoría, entre otros aspectos.

Resulta importante indicar que en esta etapa se generan los hallazgos que sustentarán posteriormente el informe de auditoría integral, es decir, la recolección de evidencias suficientes y confiables para la elaboración del respectivo informe.

2.3.3 Comunicación

"El proceso de auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia. (...) El informe de auditoría es esperado con interés por el auditado, de manera que no se debe escatimar esfuerzo, tiempo y dedicación para su elaboración, revisión, reproceso y presentación final".¹³

¹² Fiorella C, Vargas F., artículo *Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados*, disponible en: www.gestiopolis.com (consulta 05-06-2010).

¹³ Sotomayor, Alfonso, *Auditoría Administrativa*, pág. 138.

El desarrollo del trabajo de la auditoría integral contempla la emisión de un informe final de la auditoría integral propiamente dicho, el mismo que incluye el dictamen correspondiente a la auditoría financiera, la evaluación del sistema de control interno, el cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la entidad y el grado de eficiencia y eficacia en la gestión empresarial.

Asimismo, desarrolla una comunicación constante durante todo el curso de la auditoría integral a través de la emisión de informes intermedios y eventuales con las respectivas observaciones y recomendaciones que resumen el trabajo efectuado en relación a la situación financiera, eficacia de los controles internos y otros aspectos detectados en el trabajo realizado.

2.3.4 Seguimiento

Los resultados de la auditoría integral comunicados en el respectivo informe permiten conocer la condición en la que se encuentra la empresa y sobre todo sirven de base para tomar las correcciones o acciones correctivas necesarias en relación a las necesidades específicas de la organización, es decir, una vez comentado y entregado el informe, con el cliente el auditor debe ver que el informe llegue a todos los afectados y ver que sus recomendaciones se cumplan, además debe controlar sus decisiones para que estas no se desvíen.

Por lo tanto, la fase de seguimiento de la auditoría contempla la correspondiente evaluación a la eficacia de las acciones implementadas y el monitoreo al avance de los resultados, para el cumplimiento de las recomendaciones emitidas en el respectivo informe.

CAPÍTULO III ANÁLISIS DE LA EMPRESA

Introducción

En el presente capítulo se conocen los antecedentes de la cooperativa y su filosofía corporativa, es decir, su misión, visión, valores y organigrama funcional.

De igual manera, se incluye la cadena de valor con los respectivos procesos que la conforman, los mismos que se categorizan en gobernantes, agregadores de valor y habilitantes.

Y finalmente, se da a conocer la importancia de realizar un examen de auditoría integral al componente seleccionado incluyendo todos los justificativos con respecto a su relevancia, problemas frecuentes y su impacto en la empresa.

3.1 Introducción (antecedentes de la organización)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., es un contribuyente especial de nacionalidad ecuatoriana que se rige por las leyes vigentes en el Ecuador y cuya actividad económica principal es de intermediación monetaria realizada por cooperativas. Inició sus actividades el 25 de mayo de 1996 bajo el acuerdo # 0836 del MBS, con RUC 0190155722001 (ver Anexo 1) y con el Sr. Paciente Vázquez Méndez como su representante legal, abriendo su primera oficina en el cantón Paute. Nace como respuesta a la reconstrucción del desastre de la Josefina, en 1993, apoyada por el Centro de Capacitación Campesina del Azuay –CECCA, Programa Pan para el Mundo y Bilance; y la población Pauteña, quienes hicieron realidad su sueño de contar con una Cooperativa de Ahorro y Crédito con visión social.

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo es un instrumento de desarrollo de los pueblos en el sur del Ecuador, que ha robustecido a las economías populares a través de una ética de servicio, de solidaridad, de apoyo mutuo, con educación, con procesos de buen gobierno, hacia la vida digna de todas y todos.”¹⁴

Con resolución No. SBS 2006-707 del 8 de diciembre del 2006, la Cooperativa Jardín Azuayo se incorporó al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y a las normas contenidas en la Ley General de Instituciones Financieras, en el reglamento expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 354.

¹⁴ <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/index.php/quienes-somos>

En la actualidad cuenta con más de 200.000 socios y opera en 5 provincias: Azuay, Cañar, Morona Santiago, El Oro y Loja. Cabe mencionar que los créditos cooperativistas son una herramienta que asegura que los recursos sean reinvertidos en las mismas localidades donde se generan.

3.1.1 Misión, visión, organigrama funcional

La misión de la cooperativa, es decir, la razón de ser de la misma versa de la siguiente manera: Fomentamos el desarrollo de una cultura cooperativa haciendo de nuestra institución una escuela de cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollamos productos y servicios sociales y financieros acordes a la demanda, con tecnología adecuada, cobertura nacional e internacional, que permitan la recirculación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre socios y entre regiones.

Por otro lado, al mencionar la visión de la cooperativa se considera lo siguiente: Somos una sociedad de personas con cultura cooperativa que buscamos nuestro buen vivir, el de nuestras comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del cooperativismo nacional e internacional; con este fin desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad, integrando pueblos y culturas.

Dentro de los significados de la visión que se encuentran contemplados en el Plan Estratégico 2009 – 2013 de la cooperativa, tenemos los siguientes:

- ✓ Sociedad de personas: los seres humanos en su comunidad de vida son el centro de nuestra actividad institucional.
- ✓ Cultura cooperativa: las personas valen por lo que son y no por lo que tienen. La única alternativa para la barbarie tecnológica, económica, política que está destruyendo a la humanidad.
- ✓ Buen vivir: inclusión y equidad, salud, seguridad social, hábitat y vivienda, cultura física. Todo aquello que permite una vida digna.
- ✓ Sectores populares: inclusión de la población que no tiene acceso a los servicios sociales y financieros, basada en las economías, familiares, solidarias y comunales.
- ✓ Organización solidaria, confiable, solvente:
 - Solidaria: actitud de apoyarse mutuamente, no de beneficencia.

- Confiable: la confianza entre las personas y en la institución es la base del desarrollo de la cooperativa.
- Solvencia financiera: cuando puede cumplir con sus obligaciones financieras.
- Solvencia ética: cuando puede cumplir sus responsabilidades sociales.
- ✓ Referente del cooperativismo: un ejemplo válido y reconocido en el cooperativismo.
- ✓ Actividades sociales:
 - Crear cultura cooperativa: actitudes y actos cooperativos.
 - Escuela de Cooperativismo de la Cooperativa Jardín Azuayo.
 - Formas de presencia e inserción social en el desarrollo local.
 - Gobernabilidad.
 - Participación.
 - Alianzas interinstitucionales y redes.
- ✓ Actividades financieras: captaciones y colocaciones, medios de pago y otros servicios.
- ✓ Eficientes, competitivas y de calidad:
 - Eficiencia: uso óptimo de los recursos que manejamos.
 - Competitividad: capacidad para ofrecer servicios de mejor calidad y precio en el mercado.
 - Calidad: socios satisfechos.
- ✓ Integrando pueblos y culturas: reconocimiento de la diversidad cultural. Aprendizaje e incorporación de sus valores en la identidad cooperativa.
- ✓ Recirculación: que los recursos se queden y se inviertan en la misma localidad.

Asimismo, para cumplir con cada uno de los objetivos estipulados en el Plan Estratégico 2009 – 2013 y con la finalidad de propiciar la pertenencia y participación de los socios, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo mantiene una estructura organizativa-administrativa descentralizada y con ello promueve el desarrollo de la gobernabilidad y redistribuye el riesgo financiero.

La estructura de gobierno se fundamenta en que en cada oficina está regida por el gobierno local, se fortalecen comisiones que se articulan con la organización general, a través de sus representantes a la asamblea general y delegados que forman parte del consejo administrativo.

En el centro del organigrama se encuentran los socios, al ser considerados la posición suprema de la cooperativa, y alrededor de ellos están agrupadas todas las funciones que componen la

estructura de la institución, eliminando de esta manera la idea del estatus más alto o más bajo, puesto que todos quienes conforman la cooperativa son un equipo y se encuentran en el mismo nivel, es decir, Jardín Azuayo, por la naturaleza de conformación, estructura de propiedad, y empresa asociativa financiera, tiene como centro de gobierno al socio, cuya identificación de pertenencia se da a través de las asambleas locales, que designan directivas locales que apoyan mediante comisiones el desarrollo de cada oficina.

Gráfico 2: Estructura de Gobierno de la Cooperativa



FUENTE: Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa Jardín Azuayo

Gráfico 3: Estructura Organizativa-Administrativa

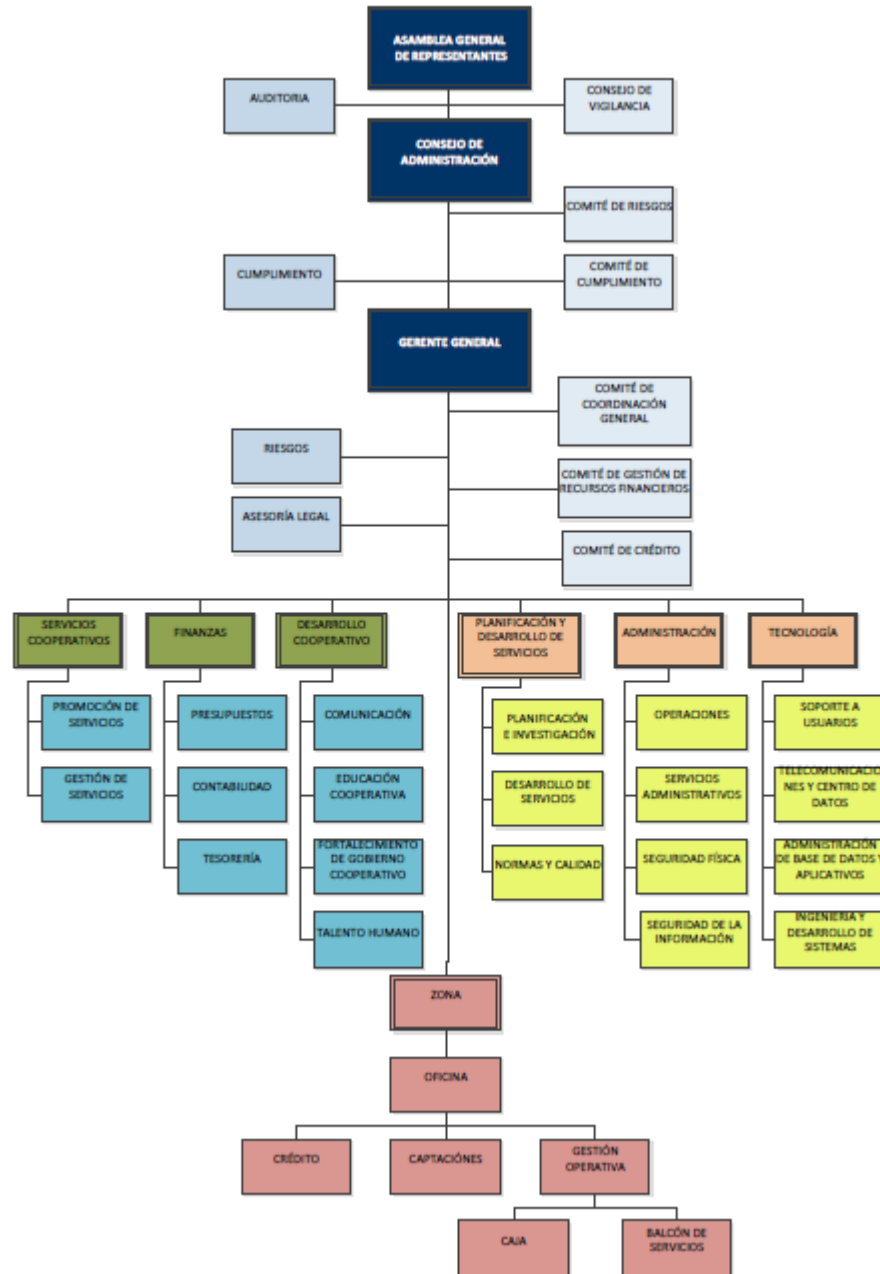


FUENTE: Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa Jardín Azuayo

Respecto a la estructura operativa, la gerencia se encuentra apoyada por cuatro coordinaciones: Operaciones, Recursos humanos, Sistemas y Recursos financieros. Bajo la Coordinación de Recursos Financieros están 3 departamentos: Tesorería, Riesgos y Contabilidad. Todas las otras áreas con el objetivo de mejorar la atención a los socios, cuentan con adecuados manuales de organización, procedimientos y políticas institucionales que son actualizados permanentemente.

Debido a que los organigramas verticales son los más usados, y por lo mismo, más fáciles de comprender; la cooperativa cuenta con el siguiente organigrama estructural que indica en forma objetiva las jerarquías del personal:

Gráfico 4: Organigrama de la Cooperativa



FUENTE: Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa Jardín Azuayo

3.2 Cadena de Valor

La cadena de valor desarrollada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo constituye un modelo propio que contempla las principales actividades de la institución que generan valor al cliente, es decir, es una importante herramienta de gestión que permite entre otros aspectos disminuir los costos, lograr la eficiencia de los recursos disponibles, así como

establecer esquemas logísticos, operativos y estratégicos que ayudan a la cooperativa a adquirir fuertes ventajas competitivas.

En definitiva, la cadena de valor antes mencionada muestra los procesos críticos de aportación de valor al cliente que maneja Jardín Azuayo, los mismos que determinan con claridad la fuente de la ventaja competitiva que tiene la cooperativa.

Los procesos que integran la cadena de valor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo han sido divididos y nombrados conforme a la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, específicamente de acuerdo a lo dispuesto en el Libro I, Capítulo X, Sección II que establece como se deben dividir y clasificar los procesos y la gestión de los mismos, razón por la cual se cuenta con los siguientes procesos:

3.2.1 Procesos gobernantes

Los mismos que dentro de la cooperativa han sido denominados Procesos Estratégicos, puesto que definen y controlan las metas de la institución, sus políticas y estrategias, afectando a toda la organización en su totalidad ya que se encuentran directamente relacionados con la misión y visión.

Dentro de los Procesos Estratégicos de Jardín Azuayo tenemos:

- ✓ Gestionar el desarrollo de servicios financieros
- ✓ Gestionar las finanzas
- ✓ Gestionar los riesgos
- ✓ Gestionar servicios socio-culturales

3.2.2 Procesos básicos o agregadores de valor

Llamados en la institución como Procesos Operativos, son propios de la actividad de la organización y permiten generar la diversidad de productos y servicios que oferta la cooperativa a sus socios.

Dichos procesos inciden directamente en la satisfacción del cliente final y la cooperativa ha desarrollado los siguientes:

- ✓ Administrar operaciones de crédito

- ✓ Gestionar captaciones
- ✓ Gestionar servicios complementarios y de información en la localidad
- ✓ Prestar servicios electrónicos de pagos y de transacciones con bancos
- ✓ Promocionar servicios en la localidad.

3.2.3 Procesos habilitantes

Designados en la cooperativa como Procesos de Soporte debido a que proporcionan los medios, los recursos y el apoyo necesario para que los procesos operativos se puedan llevar a cabo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo ha dividido estos procesos de soporte en dos categorías.

Por un lado cuenta con Procesos de Soporte de Apoyo, los mismos que se encuentran integrados por:

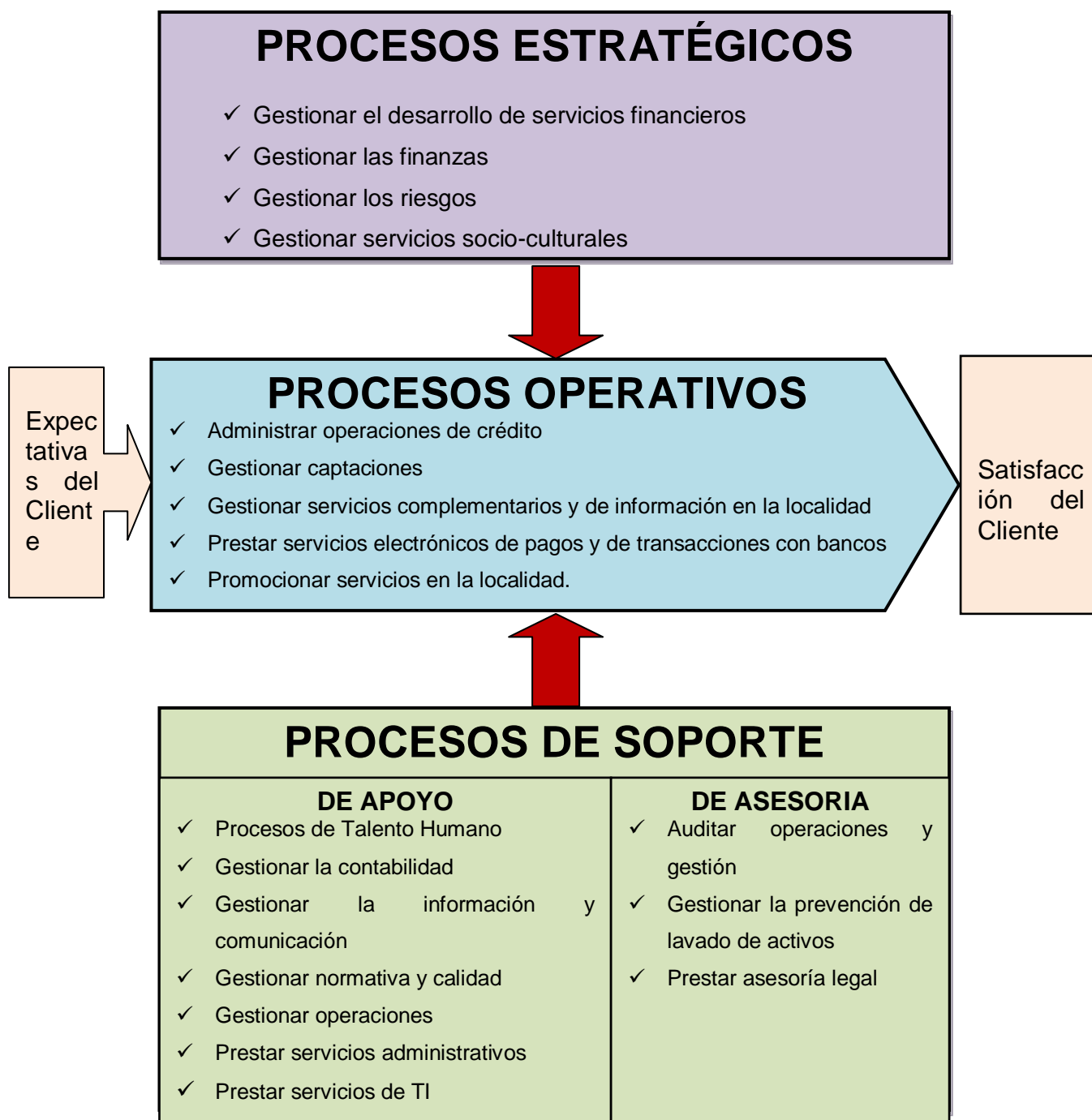
- ✓ Procesos de Talento Humano
- ✓ Gestionar la contabilidad
- ✓ Gestionar la información y comunicación
- ✓ Gestionar normativa y calidad
- ✓ Gestionar operaciones
- ✓ Prestar servicios administrativos
- ✓ Prestar servicios de TI (tecnologías de la información)

Y por otro lado, posee Procesos de Soporte de Asesoría, dentro de los cuales se cuenta con:

- ✓ Auditar operaciones y gestión
- ✓ Gestionar la prevención de lavado de activos
- ✓ Prestar asesoría legal

El mapa de procesos que integra la cadena de valor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, se lo puede sintetizar gráficamente de la siguiente manera:

Gráfico 5: Cadena de Valor de la Cooperativa



FUENTE: Manual de Procesos de la Cooperativa Jardín Azuayo

ELABORACIÓN: Verónica N. Espinoza F.

3.3 Importancia de realizar un examen de auditoría integral a la Cartera de Crédito de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Uno de los servicios que brinda la institución y que busca mejorar la calidad de vida y el bienestar de sus socios es el Crédito, el mismo que además de ser un servicio es una herramienta que asegura que los recursos sean reinvertidos en las mismas localidades donde se generan, y también, constituye uno de los factores que motivan a la población a ser socios de la cooperativa debido a las facilidades de trámites, servicios oportunos y tasas de interés por debajo de las que se ofrecen en otras entidades.

Por lo mencionado en el párrafo anterior, se justifica el posicionamiento del crédito como uno de los servicios financieros de mayor trascendencia dentro de la cooperativa, puesto que de acuerdo a la información suministrada por los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2012, específicamente por el Balance General (Ver Anexo 2 en el Archivo Corriente), el 82.77% del total de activos lo integró el rubro 1.4 Cartera de Crédito (Ver Anexo 3 en el Archivo Corriente); lo que en valores monetarios significa que de los US\$299'366.169,17 del total de activos, los US\$247'788.821,84 estuvieron representados por la Cartera de Crédito.

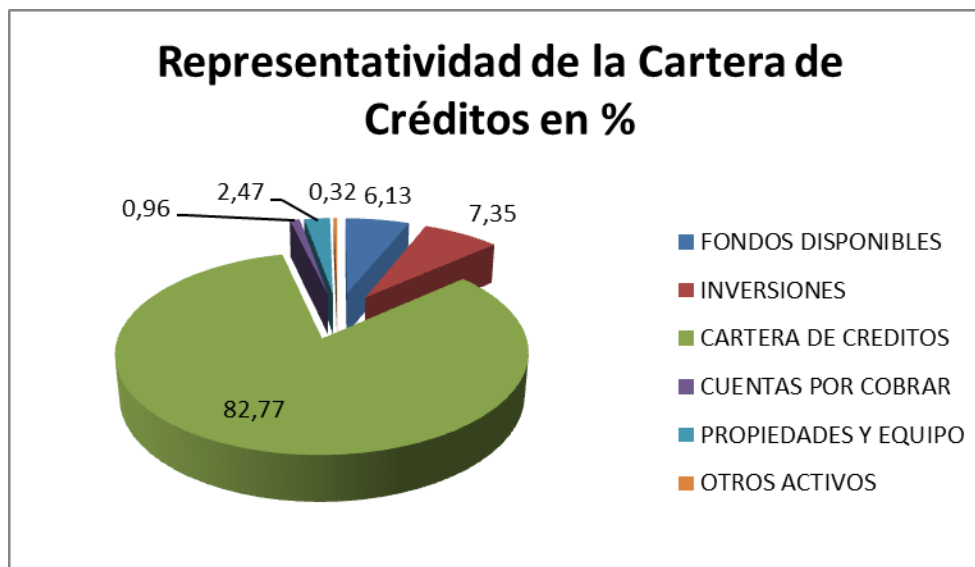
Cuadro 2: Representatividad de la Cartera de Crédito

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR \$	%
1.1	FONDOS DISPONIBLES	18.352.492,67	6,13
1.3	INVERSIONES	22.007.176,97	7,35
1.4	CARTERA DE CREDITOS	247.788.821,84	82,77
1.6	CUENTAS POR COBRAR	2.863.783,24	0,96
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	7.397.867,69	2,47
1.9	OTROS ACTIVOS	956.026,76	0,32
1	ACTIVOS	299.366.169,17	100,00

FUENTE: Estados Financieros al 31 de diciembre de 2012 de la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Cuenca

ELABORACIÓN: Verónica N. Espinoza F.

Gráfico 6: Representatividad de la Cartera de Crédito



FUENTE: Estados Financieros al 31 de diciembre de 2012 de la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Cuenca

ELABORACIÓN: Verónica N. Espinoza F.

Además, resulta importante indicar que dentro de la Cartera de Crédito, la cooperativa cuenta con tres tipos clasificados a manera general, uno de ellos es el crédito comercial y que según resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011 de la Superintendencia de Bancos y Seguros son todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada.

Se cuenta también con el crédito de consumo, al cual la Superintendencia lo define como créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios.

Y finalmente, se dispone de créditos para la microempresa considerados por la Superintendencia de Bancos y Seguros como créditos directos y/o contingentes otorgados a

personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el segmento empresarial, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean mayor o igual a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00) y menor a un millón de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

Asimismo, resulta necesario indicar que cada uno de los créditos con los que cuenta la cooperativa, pertenecen a una subclasificación acorde a la situación en la que se encuentran los mismos, siendo el caso de créditos que se encuentran por vencer, también créditos que no devengan intereses y aquellos que se encuentran vencidos.

Por otro lado, cabe mencionar que del 82.77% conformado por el rubro 1.4 Cartera de Crédito; el 79.23% se encuentra integrado por la Cartera de Crédito de Consumo (Ver Anexo 3 en el Archivo Corriente), lo que en valores monetarios representan US\$196'329.982,87 siendo un monto sumamente considerable dentro de los activos de la institución.

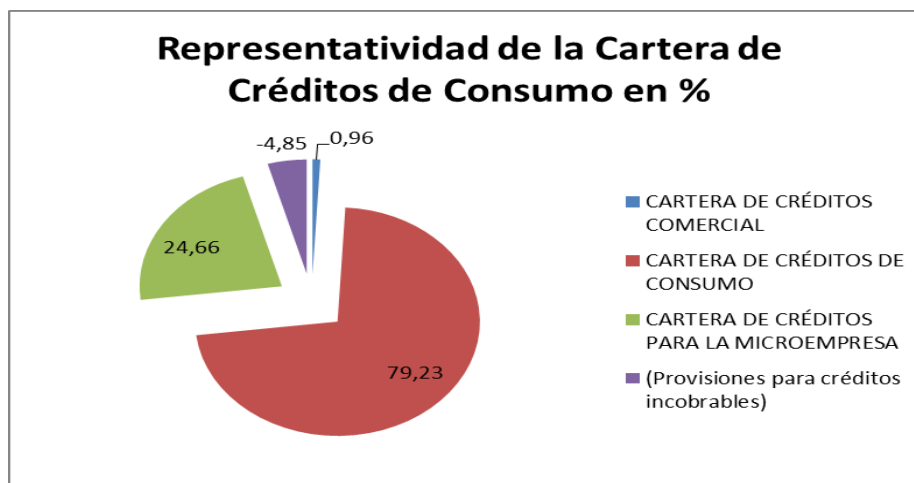
Cuadro 3: Representatividad de la Cartera de Créditos de Consumo

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR \$	TOTAL \$	%
	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL		2376860,62	0,96
1.4.01	Cartera de créditos comercial por vencer	1848088,21		
1.4.25	Cartera de créditos Comercial que no devenga intereses	436655,33		
1.4.49	Cartera de créditos Comercial Vencida	92117,08		
	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO		196329982,87	79,23
1.4.02	Cartera de créditos de consumo por vencer	187073956,4		
1.4.26	Cartera de créditos de Consumo que no devenga intereses	7462688,19		
1.4.50	Cartera de Creditos de Consumo Vencida	1793338,25		
	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA		61105241,99	24,66
1.4.04	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	57870155,68		
1.4.28	Cartera de créditos para la Microempresa que no devenga intereses	2521533,05		
1.4.52	Cartera de Credito para la microempresa Vencida	713553,26		
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)		-12023263,64	-4,85
1.4	CARTERA DE CRÉDITOS		247788821,8	100,00

FUENTE: Estados Financieros al 31 de diciembre de 2012 de la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Cuenca

ELABORACIÓN: Verónica N. Espinoza F.

Gráfico 7: Representatividad de la Cartera de Créditos de Consumo



FUENTE: Estados Financieros al 31 de diciembre de 2012 de la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Cuenca

ELABORACIÓN: Verónica N. Espinoza F.

De igual manera, el monto de los intereses por cobrar de la cartera de crédito de consumo lo constituyen US\$1'744.189,82 representando un valor relativamente importante dentro de las cuentas por cobrar de la cooperativa.

Del mismo modo, tomando como base la información suministrada por el Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2012, el 96.36% del total de ingresos se encuentra integrado por los intereses y descuentos ganados; y de dicho porcentaje, el 96.63% lo constituyen los intereses de la cartera de créditos.

Cuadro 4: Ingresos por Intereses y Descuentos Ganados

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR \$	%
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	35.021.443,10	96,36
5.2	COMISIONES GANADAS	273.758,90	0,75
5.3	UTILIDADES FINANCIERAS	3.359,67	0,01
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	226.310,50	0,62
5.5	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	5.459,89	0,02
5.6	OTROS INGRESOS	814.356,37	2,24
5	INGRESOS	36.344.688,43	100,00

FUENTE: Estados Financieros al 31 de diciembre de 2012 de la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Cuenca

ELABORACIÓN: Verónica N. Espinoza F.

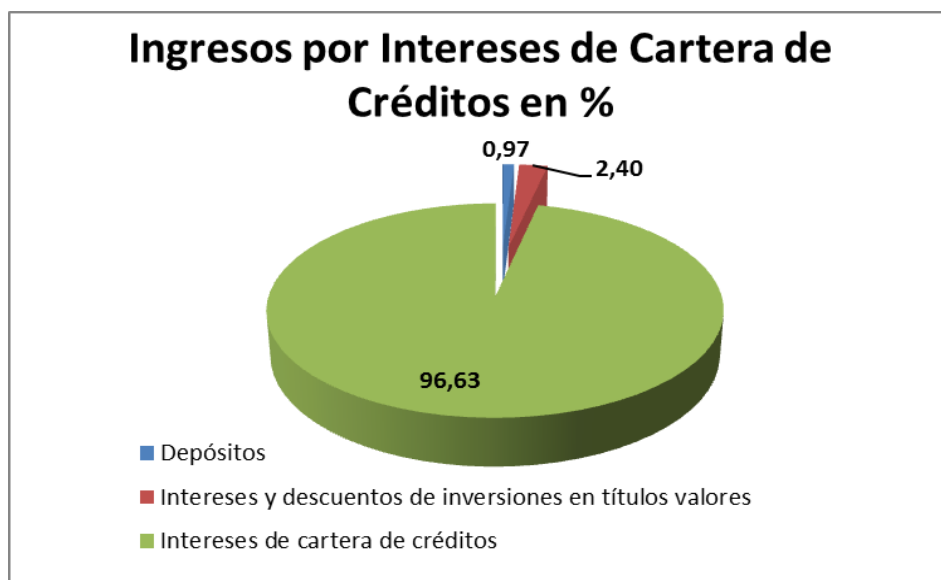
Cuadro 5: Ingresos por Intereses de Cartera de Créditos

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR \$	%
5.1.01	Depósitos	339.084,26	0,97
5.1.03	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	840.709,74	2,40
5.1.04	Intereses de cartera de créditos	33.841.649,10	96,63
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	35.021.443,10	100,00

FUENTE: Estados Financieros al 31 de diciembre de 2012 de la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Cuenca

ELABORACIÓN: Verónica N. Espinoza F.

Gráfico 8: Ingresos por Intereses de Cartera de Créditos



FUENTE: Estados Financieros al 31 de diciembre de 2012 de la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Cuenca

ELABORACIÓN: Verónica N. Espinoza F.

Asimismo, el 75.26% del total de los intereses de la cartera de créditos se encuentra integrado por los intereses ganados en la cartera de créditos de consumo, es decir, que de los US\$33'841.649,10 de ingresos reportados en relación a los intereses de la cartera de créditos en el año 2012, los US\$25'470.250,66 pertenecen a los intereses ganados en la cartera de créditos de consumo; valores que muestran claramente la importancia de este rubro dentro de las operaciones de la institución.

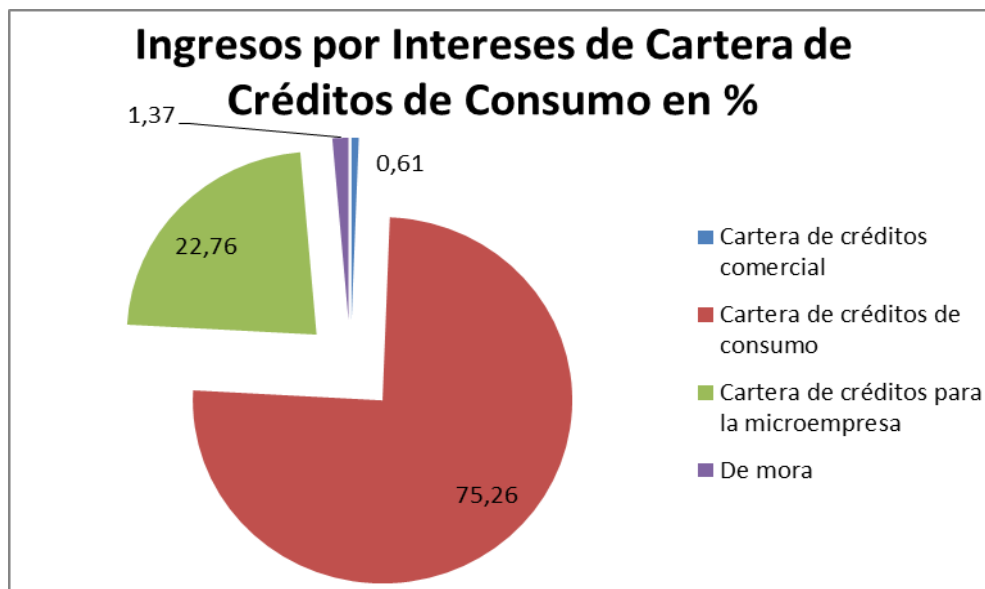
Cuadro 6: Ingresos por Intereses de Cartera de Créditos de Consumo

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR \$	%
5.1.04.05	Cartera de créditos comercial	206.172,83	0,61
5.1.04.10	Cartera de créditos de consumo	25.470.250,66	75,26
5.1.04.20	Cartera de créditos para la microempresa	7.701.050,49	22,76
5.1.04.50	De mora	464.175,12	1,37
5.1.04	Intereses de cartera de créditos	33.841.649,10	100,00

FUENTE: Estados Financieros al 31 de diciembre de 2012 de la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Cuenca

ELABORACIÓN: Verónica N. Espinoza F.

Gráfico 9: Ingresos por Intereses de Cartera de Créditos de Consumo



FUENTE: Estados Financieros al 31 de diciembre de 2012 de la Cooperativa Jardín Azuayo, oficina Cuenca

ELABORACIÓN: Verónica N. Espinoza F.

Al ser la Cartera de Crédito de Consumo, el rubro más importante dentro de los activos de la cooperativa y así mismo la mayor fuente de ingresos de la institución, resultan razones más que suficientes para justificar la selección de la misma como insumo para la realización de un examen de auditoría integral que muestre la situación actual de dicho rubro tanto en el ámbito financiero, en el de cumplimiento, así como en el de control interno y en el de gestión; y que presente las acciones correctivas necesarias a favor del desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

**CAPÍTULO IV INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL A LA CARTERA DE
CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN
AZUAYO LTDA., OFICINA CUENCA CORRESPONDIENTE AL PERÍODO COMPRENDIDO
ENTRE EL 01-01-2012 Y EL 31-12-2012.**

Introducción

El cuarto y último capítulo expone de manera sistemática y sintetizada el proceso aplicado para el presente examen de auditoría integral incluyendo los tiempos utilizados y los productos generados en cada una de las fases del mismo.

Y finalmente, como resultado de todo el proceso desarrollado incluye el respectivo informe del examen de auditoría integral con todos los componentes necesarios.

4.1 Proceso del examen de auditoría integral

El presente examen de auditoría integral ha sido desarrollado a través de un proceso sistemático caracterizado principalmente por un enlace lógico de fases que van desde la planificación hasta la presentación del respectivo informe; las mismas que guardan una relación de causa – efecto, puesto que los productos de cada una de dichas fases han servido de insumo para las siguientes. Es así que, los procedimientos de auditoría obtenidos en la planificación constituyeron el punto de partida para la ejecución, y de la misma forma, todos los hallazgos generados en la ejecución fueron incorporados en el informe, en el mismo que se incluyen recomendaciones que cubren tanto aspectos financieros, de control interno, legales y de gestión, generando de esta manera el correspondiente informe de aseguramiento del examen de auditoría integral con un mayor grado de garantía para los respectivos usuarios.

Cabe mencionar también que el proceso del examen de auditoría integral ha sido ejecutado de manera secuencial e incluye la aplicación de las herramientas técnicas necesarias, las mismas que son comunes para cada tipo de auditoría.

Por otro lado, es importante indicar que en este tipo de examen de auditoría integral, la fase de planeación ha requerido mayor inversión de tiempo a comparación con los otros tipos de auditoría; todo ello debido a su alto grado de influencia en la eficiencia y eficacia de todo el proceso.

En definitiva, el conjunto de fases del proceso del presente examen de auditoría integral se encuentran relacionadas tan estrechamente formando un solo cuerpo indivisible, que únicamente se separan para efectos de análisis de sus contenidos.

La tabla que se presenta a continuación describe de manera más detallada el proceso mencionado en los párrafos anteriores:

FASE	DESCRIPCIÓN	TIEMPO UTILIZADO	PRODUCTO GENERADO
Pre-inicial	Investigación preliminar de la institución. Comprensión y conocimiento previo de la Cooperativa.	15 días	Carta Compromiso
Planeación	<p>Preliminar:</p> <p>Conocimiento general de la cooperativa para determinar el objetivo y alcance del examen de auditoría integral.</p> <p>Definición de aspectos significativos</p> <p>Definición del área o componente a auditar que en el presente caso es la Cartera de Créditos de Consumo.</p>	3 semanas	Cédula narrativa de visita Entrevistas realizadas
	<p>Específica:</p> <p>Definición de la respectiva estrategia a seguir en el examen de auditoría integral.</p> <p>Evaluación de Control Interno Global y Calificación del nivel de confianza y riesgo.</p> <p>Determinación del enfoque global del examen de auditoría integral.</p> <p>Determinación de la muestra y elaboración del plan de muestreo del examen de auditoría integral.</p> <p>Preparación de los planes de auditoría específicos (financiero, control interno, cumplimiento y gestión) y elaboración de los respectivos programas.</p>	1 mes	<p>Programas de auditoría específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Auditoría Financiera • Programa de Auditoría de Control Interno • Programa de Auditoría de Cumplimiento • Programa de Auditoría de Gestión.
Ejecución	<p>Aplicación de los procedimientos integrados en los programas de auditoría específicos.</p> <p>Realización de pruebas y obtención de evidencia suficiente,</p>	2 meses	<p>Evidencia del examen de auditoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papeles de trabajo de

	<p>competente, confiable y pertinente.</p> <p>Evaluación de resultados de los procedimientos aplicados.</p> <p>Generación, redacción y comunicación de hallazgos.</p>		<p>auditoría financiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papeles de trabajo de auditoría de control interno. • Papeles de trabajo de auditoría de cumplimiento. • Papeles de trabajo de auditoría de gestión. <p>Hojas de Hallazgos</p>
Informe	<p>Preparación del respectivo informe del examen de auditoría integral con todos los comentarios, conclusiones y recomendaciones.</p> <p>Elaboración de la matriz de implementación de recomendaciones.</p> <p>Comunicación de resultados y presentación del informe final del examen de auditoría integral a los delegados de la cooperativa.</p> <p>Entrega – recepción del plan de implementación de recomendaciones a los responsables correspondientes.</p>	3 semanas	<p>Informe del examen de auditoría integral con los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones</p> <p>Plan de implementación de recomendaciones</p>

4.2 Informe de examen de auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Cuenca correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012.

A la Asamblea General de Socios y Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda.

Se ha practicado un examen de auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Cuenca, correspondiente al ejercicio fiscal 2012; dicho examen cubre los siguientes aspectos: el examen del balance general y del estado de resultados en lo que respecta a la cuenta Cartera de Créditos de Consumo (1.4.02 Cartera de Créditos de Consumo por vencer, 1.4.26 Cartera de Créditos de Consumo que no devenga intereses, 1.4.50 Cartera de Créditos de Consumo Vencida, 1.4.99.10 Provisión Cartera de Créditos de Consumo y 5.01.04.10 Intereses Cartera de Créditos de Consumo); la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones tanto internas como externas que afectan a la Cartera de Créditos de Consumo de la cooperativa; y el grado de eficiencia, eficacia y calidad en el manejo de su plan operativo anual evaluado con los indicadores de desempeño.

La Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros, es decir, proporcionar una información veraz, íntegra y correctamente valorada de acuerdo con la normativa contable establecida por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los principios cooperativos, del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la institución; y del establecimiento de planes, objetivos, metas y procesos eficientes, eficaces y con calidad para la conducción ordenada y efectiva de la organización.

Mi obligación es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas del examen de auditoría integral con base en la muestra seleccionada y en los procedimientos que se han considerado necesarios para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de las conclusiones sobre la temática del examen de auditoría integral.

Por efecto del muestreo obligatorio en el trabajo de auditoría y 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 de control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Se realizó el examen de auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría financiera, a la auditoría de control interno, a la auditoría de cumplimiento y a la auditoría de gestión. Dichas 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 en el rubro analizado 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 a la institución; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración.

Los criterios específicos considerados en el presente examen de auditoría integral para la auditoría financiera fueron las normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, para la auditoría de control interno el informe COSO y sus cinco componentes, para la auditoría de cumplimiento las disposiciones normativas incluidas en las principales normas aplicables para la cartera de créditos de consumo y para la auditoría de gestión los estándares definidos en el plan operativo anual.

Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros del rubro analizado; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Se considera que el presente examen de auditoría integral proporciona una base razonable para expresar la respectiva opinión sobre la cuenta auditada de los estados financieros y conclusiones sobre el resto de los aspectos evaluados.

En mi opinión, el rubro auditado de los estados financieros presenta razonablemente, en todos los aspectos importantes (veracidad, integridad y correcta valuación), la situación financiera de la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda.,

oficina Cuenca, al 31 de diciembre del año 2012, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, aplicados uniformemente con el año anterior.

Con base en los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan.

La información suplementaria desarrollada en los respectivos papeles de trabajo contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos estratégicos, metas y procesos de la institución; esta información fue objeto del presente examen de auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas organizacionales, es decir, el cumplimiento de su plan operativo anual.

Cuenca, 30 de octubre de 2013.

Ing. CPA. Verónica N. Espinoza F.

4.3 Comentarios y recomendaciones

Auditoría Financiera

Inexistencia de arqueos periódicos de los pagarés

Tras la entrevista realizada al oficial de crédito se conoció que existe un archivador llamado "Cuentas de orden Vigentes" donde conjuntamente se archiva el pagaré, contrato de crédito y la hipoteca, y existe un empleado responsable de dicho archivador, pero se conoció también que el arqueo de pagarés se lo realiza a través de una muestra en el momento en que se desarrolla el proceso de auditoría interna si es que la misma lo requiere; incumpliendo de esta manera con lo estipulado en el Libro I.- Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en el Título IX.- De los activos y de los límites de crédito, Capítulo IV.- Categorización y valoración de las garantías adecuadas, Sección V.- De la información básica que debe mantener la entidad financiera acreedora, en el artículo 14 donde se menciona que la custodia de las garantías deberá estar a cargo de un custodio quien, bajo su responsabilidad, mantendrá un registro centralizado de las garantías vigentes, el que contendrá por lo menos la siguiente información: nombre e identificación del deudor; tipo de garantía y breve descripción; nombre e identificación de la persona que otorga la garantía, en caso de que no sea el deudor; valor de la garantía y fecha de su vencimiento, en caso de haberla; valor y fecha de vencimiento de los créditos que está garantizando; fecha y monto del último avalúo y nombre del perito evaluador (cuando la garantía requiera de un avalúo); fecha y monto del valor del endoso de la póliza de seguro (cuando ésta sea requerida); y, firma de responsabilidad del custodio. Esta situación se ha ocasionado debido a que la función principal del empleado responsable del archivador es la custodia de dichos documentos y no existe una especificación para la realización de arqueos de los mismos y mucho menos el proceso a seguir ni la periodicidad de dichos arqueos; ocasionando que el archivador se encuentre desactualizado, que exista un desconocimiento de las garantías que han sido liberadas, que no se cuente con información de los pagarés que han sido anulados y devueltos al socio y que se desconozca de posibles pérdidas de los pagarés físicos.

Recomendación No. 1

Al Coordinador de Gestión de Servicios al Socio

Dispondrá que incluya dentro de los roles y funciones del custodio la realización de arqueos periódicos de pagarés, que determine el proceso a seguir para la realización de los arqueos y la

periodicidad para la realización de los mismos; para que de esta manera el Coordinador de Normas y Calidad revise la propuesta de los arquezos de pagarés y asigne el número de solicitud correspondiente, pudiendo así el Comité de Coordinación General aprobar la propuesta de los arquezos de pagarés. Y finalmente, el empleado custodio del archivador deberá aplicar lo relacionado con los arquezos de pagarés.

No existe cruce de información con el Departamento de Coordinación Financiera

Luego de realizar la respectiva entrevista direccionada al responsable de la contabilidad del rubro auditado se conoció que no existe ningún tipo de coordinación entre el Departamento de Coordinación Financiera y los Departamentos de Gestión de Créditos y Gestión de Cartera para el cruce de información, ya que todo es automático por medio del sistema informático de la cooperativa; inobservando en consecuencia lo dispuesto en el Libro I.- Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en el Título X.- De la gestión y administración de riesgos, Capítulo II.- De la administración del riesgo de crédito, Sección II.- Administración del riesgo de crédito, 5.3 Las políticas emanadas del directorio o del organismo que haga sus veces deben ser consistentes con sus límites de exposición y se referirán a: 5.3.4 Una estructura organizacional que defina claramente los procesos, las responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las diferentes áreas de la institución controlada que participen en el proceso de crédito y en la administración del riesgo de crédito. Dicha estructura debe contemplar la separación de funciones entre las áreas de evaluación, de decisión de negocio, asunción de riesgos y las de seguimiento y control; y también el apartado 5.3.5 Sistemas de información que establezcan los mecanismos para elaborar e intercambiar información oportuna, confiable y fidedigna, tanto interna como externamente. Todo ello se origina debido a que en la estructura organizacional de la cooperativa no se encuentra definido el grado de dependencia e interrelación entre las diferentes áreas o departamentos que participan en el proceso de crédito y mucho menos el nivel de coordinación y tipo de información que se debe intercambiar, provocando de esta manera posibles inconsistencias entre la información disponible en el Departamento de Coordinación Financiera con la de los Departamentos de Gestión de Créditos y Gestión de Cartera; y también la posibilidad de información desactualizada en el Departamento de Coordinación Financiera al depender primero del ingreso en el sistema, de la información de los Departamentos de Gestión de Créditos y Gestión de Cartera.

Recomendación No. 2

Al Coordinador de Gestión de Servicios al Socio

Arbitre las medidas necesarias con la finalidad de que defina claramente los procesos, las responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre los diferentes departamentos de la cooperativa que participen en el proceso de crédito y que diseñe una metodología de coordinación para el cruce de información; todo ello para que el Coordinador de Normas y Calidad revise dicha propuesta y asigne el número de solicitud correspondiente, para que el Comité de Coordinación General apruebe la misma.

Auditoría de Control Interno

Destino del crédito sin un proceso de seguimiento

Tras la entrevista al oficial de crédito y luego de revisar las funciones realizadas por el mismo dentro del departamento, se conoció que no existe ningún tipo de seguimiento para comprobar si el crédito fue destinado a la actividad de consumo que consta en la solicitud, contraviniendo de esta manera lo establecido en el Manual de Procesos de la Cooperativa, en el apartado JA3.1.2 Administrar operaciones de crédito, Clasificación del crédito, donde se estipula que los créditos de consumo son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios; y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales. Esta situación se da debido a que el Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito, no contempla un proceso de seguimiento al destino del crédito de consumo concedido y mucho menos actividades que permitan comprobar la utilización del mismo para lo estipulado en la respectiva solicitud, dando como resultado una utilización del monto concedido en actividades diferentes a la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios y también que dicho monto no cuente con las características (tasa de interés, plazo, etc.) y requisitos (documentos básicos, garantías, etc.) adecuados en relación a su actividad de destino puesto que debería habérselo clasificado en otra categoría diferente a la de consumo.

Recomendación No.3

Al Coordinador de Gestión de Servicios al Socio

Es menester formular una propuesta de política de seguimiento al destino de los créditos de consumo otorgados, que determine la metodología a seguir para la realización del seguimiento y que designe a un oficial o auxiliar de crédito responsable del seguimiento y determine sus

funciones; todo ello para que el Coordinador de Normas y Calidad revise dicha propuesta y asigne el número de solicitud correspondiente, para que el Comité de Coordinación General apruebe la misma. Y finalmente, el oficial de crédito deberá aplicar lo relacionado con el seguimiento del destino de los créditos de consumo otorgados.

Falta de autorizaciones de consulta en el buró de créditos

Luego de realizar las respectivas revisiones en las carpetas de los socios se constató que el 100% de las operaciones de crédito otorgadas cuentan con la respectiva consulta en el Buró de créditos y que la totalidad de dichas consultas poseen fechas válidas, es decir, que existe una relación directa entre la fecha de la consulta con la fecha de la solicitud del crédito; pero al mismo tiempo se detectó una debilidad de control interno en lo relacionado a la recepción de las respectivas autorizaciones de consulta en el buró de crédito firmadas por el deudor ya que el 30,72% de las operaciones de crédito revisadas carecía de dicho documento; incumpliendo de esta manera con el Reglamento para el uso de la información del buró de crédito "Multiburo", aprobado por el Consejo de Administración, del 8 de diciembre del 2006, según acta N. 139 y también con el Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito, JA3.1.2.2.2 Calificar Solicitud, 1. Revisar central de riesgos, donde se mencionan las disposiciones para el uso y manejo de este tipo de información. Todo ello se da por la inobservancia de la respectiva normativa y por el descuido por parte del oficial de crédito en el momento de recibir toda la documentación que acompaña la solicitud del crédito, provocando de esta manera que la Cooperativa no se encuentre eximida de toda responsabilidad por el uso de la información consultada al sistema de Multiburó y también que al no existir una autorización por escrito, la persona que se sienta afectada podría tranquilamente iniciar acciones legales en contra de la institución y sus funcionarios.

Recomendación No. 4

Al oficial o auxiliar de Crédito

Resulta necesario revisar y constatar que el socio haya entregado firmada la respectiva autorización de consulta en el buró de crédito junto con el resto de documentos que acompañan la solicitud de crédito; y de igual manera, que detenga el proceso de concesión de créditos si el socio no presenta firmada la respectiva autorización de consulta en el buró de crédito por su persona y su cónyuge, de ser el caso.

Solicitudes de crédito con requisitos incompletos

Luego de revisar en la base de datos de los socios con la muestra seleccionada y de realizar las respectivas revisiones en las carpetas de los mismos en relación al análisis de los requisitos para los créditos de consumo, se constató que el 100% de las operaciones de crédito analizadas cuentan con la respectiva solicitud de crédito, disponen del informe técnico y tienen la liquidación y tabla de amortización respectiva. Pero tan solo el 81,93% de las operaciones de crédito analizadas disponen de los requisitos completos tanto del socio, cónyuge (de ser el caso) y garantes faltando ciertos requisitos básicos que deben acompañar a la solicitud de crédito, tales como: copias de certificados de votación, planilla de servicio básico, certificados de ingresos válidos, etc., incumpliendo de esta manera con la Metodología de Crédito “Jardín Azuayo”, Aprobado por Consejo de Administración, 11 de julio del 2008, Acta N.- 157 y con lo estipulado en el Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito, JA3.1.2.2.1 Receptar Solicitud, 2. Receptar los requisitos para el crédito: El oficial o auxiliar de crédito recepta los requisitos entregados por el socio para solicitar el crédito y revisa los datos del solicitante en el sistema para verificar a qué tipo de crédito puede acceder, definir la forma metodológica y revisar impedimentos definidos en el reglamento de crédito. Una vez definido el tipo de crédito al cual puede acceder el socio, se le informa de los pagos que tendría que hacer de acuerdo a la tabla de amortización generada en la cotización. En caso de haber acuerdo continúa con el proceso. Situación originada por la inobservancia de la normativa correspondiente, por el descuido por parte del oficial de crédito en el momento de recibir toda la documentación que acompaña la respectiva solicitud del crédito y también porque el oficial de crédito no verifica que se incluyan todos los requisitos establecidos en el reglamento, únicamente revisa que se encuentren los más importantes dejando pasar algunos otros documentos que según su criterio no son muy importantes, lo que ha dado como resultado la existencia de solicitudes de crédito incompletas, la falta de documentos que certifiquen la veracidad de la información entregada por el socio, el reclamo de otros socios al enterarse de la situación y que al momento de realizar los cobros, principalmente cuando estos socios que tienen incompletos sus documentos caen en mora, es ahí cuando se necesita esta información solicitada y la falta de algunos de estos documentos hace más difícil el proceso de cobro establecido.

Recomendación No. 5

Al oficial o auxiliar de crédito

Es necesario solicitar a los socios que completen los requisitos faltantes, que no ingrese la solicitud de crédito en el sistema y mucho menos imprimirla si hace falta documentación que la

sustente, y finalmente, que evite que las solicitudes de crédito avancen al siguiente paso de la concesión sin antes contar con todos los requisitos estipulados tanto para el socio, cónyuge (de ser el caso) y los garantes.

Datos personales del socio incompletos y desactualizados

Luego de revisar en la base de datos de los socios con la muestra seleccionada y de realizar las respectivas revisiones en las carpetas de los mismos en relación a la veracidad de la información del socio, se constató que el 100% de las operaciones de crédito analizadas han confirmado la dirección del domicilio y lugar de trabajo del socio, presentan la respectiva red de relaciones, información patrimonial y flujo de caja, y cuentan con las garantías del caso. Pero se determinó que existe un 5,42% de las operaciones de crédito seleccionadas que no cuentan con todos los datos personales exigidos por el sistema, tales como: nivel de instrucción, cargas familiares, etc., contraviniendo lo estipulado en el Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito, JA3.1.2.2.1 Receptar Solicitud, 4. Ingresar o actualizar información del solicitante: El Oficial o auxiliar de crédito ingresa o actualiza la información del solicitante: datos personales (estado civil, profesión, actividad económica, ocupación, nivel de instrucción, origen de ingresos, cargas familiares, núcleo familiar, apoderado de existir), dirección, trabajo, red de relaciones, situación patrimonial, flujo de caja, garantías, datos del cónyuge de existir, dirección del cónyuge, datos del apoderado de existir, alguna observación en caso de que el cónyuge del deudor o garante no firmase en el pagaré. Siendo causales para esta situación la inobservancia del Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito; el descuido por parte del oficial de crédito en el momento de ingresar o actualizar la información del solicitante, puesto que registra solamente la información disponible en ese instante y no solicita al socio que complete los datos que hacen falta, también se debe a que el oficial de crédito no verifica que se llenen todos los campos establecidos en el sistema informático ya que se preocupa sobre todo en llenar aquellos que le permitan continuar al siguiente paso y finalmente que el oficial de crédito actualiza la información del socio solamente cuando éste se encuentra solicitando un crédito y no en forma periódica. Todo ello ha dado como resultado la existencia de datos personales del socio incompletos en el sistema, que la base de datos de los socios contenga información personal desactualizada y que al momento de realizar los cobros, principalmente cuando estos socios que tienen datos personales incompletos caen en mora, es ahí cuando se necesita dicha información y la falta de la misma hace más difícil el proceso de cobro establecido.

Recomendación No. 6

Al oficial o auxiliar de crédito

Es importante que ingrese o actualice la información del solicitante con todos los campos requeridos en el literal JA3.1.2.2.1 Receptar Solicitud, numeral 4. Ingresar o actualizar información del solicitante del Manual de Procesos: gestionar operaciones de crédito, poniendo mayor énfasis en el campo de los datos personales del solicitante. Así mismo, deberá preguntar a los socios la información faltante e imprimir la solicitud de crédito solamente cuando todos los campos disponibles en el sistema informático se encuentran llenos.

Debilidad en el seguimiento a los procesos judiciales por deudas vencidas

Luego de revisar en la base de datos del sistema la información de las operaciones de crédito seleccionadas y analizar sus fechas de concesión y de vencimiento con la última fecha de pago se determinó que el 6,63% del total analizado ha sido declarado como deuda de plazo vencido puesto que al ser créditos de consumo y al haber transcurrido 90 días de morosidad, el coordinador de oficina las declara deuda de plazo vencido y procede al cobro por la vía judicial pero no se cuenta con información periódica por parte de los abogados, que presente el estado de cada uno de los juicios; incumpliendo de esta manera con lo dispuesto en el Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito, JA3.1.2.4.3 Recuperar Cartera en mora, 4. Dar seguimiento a demandas, donde se menciona que el coordinador de oficina dará seguimiento a las demandas del abogado y realizará los pagos según lo definido en el contrato; situación originada por la inobservancia del Manual de Procesos, la inexistencia de una metodología específica para dar seguimiento a las demandas del abogado, es decir, no se cuenta con el tipo de información que se debe requerir al abogado y mucho menos la periodicidad para realizar dichos seguimientos, también porque el coordinador de oficina no exige la presentación de informes periódicos al abogado y por la inexistencia de un cronograma de seguimiento para las demandas judiciales; generando de esta manera desconocimiento del estado de cada uno de los juicios, información desactualizada de las deudas declaradas de plazo vencido, incumplimiento por parte del abogado de las actividades para las que fue contratado y que al momento de realizar la evaluación del desempeño del abogado y al no disponer de informe periódicos de su labor, no se cuenta con la información necesaria y suficiente que justifiquen los respectivos pagos.

Recomendación No.7

Al Coordinador de Gestión de Servicios al Socio

Es menester que redacte una propuesta de política de seguimiento a los procesos judiciales determinando la metodología a seguir para la realización del seguimiento (periodicidad, cronograma, información a requerir, etc.) y que especifique las funciones y responsabilidades del Coordinador de Oficina en relación a dicho seguimiento; todo ello para que el Coordinador de Normas y Calidad revise la propuesta y asigne el número de solicitud correspondiente, para que el Comité de Coordinación General apruebe la misma. Y finalmente, el Coordinador de oficina deberá aplicar lo aprobado en relación con el seguimiento a los procesos judiciales, cumplir con lo dispuesto en el Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito, JA3.1.2.4.3 Recuperar Cartera en mora, 4. Dar seguimiento a demandas, así mismo deberá mantener un seguimiento periódico a las operaciones de crédito que se encuentran en proceso judicial a través de un cronograma previamente planificado y aprobado, y por último deberá recibir el respectivo informe por parte del abogado.

Auditoría de Cumplimiento

Carpetas de los socios con documentación incompleta

La cooperativa cuenta en las carpetas de sus socios con la documentación respectiva pero en un 5,42% no está completa, es decir, que le faltan requisitos a los socios, tales como: la copia del certificado de votación, la planilla de servicio básico o el certificado de ingresos. Por otro lado, existen algunas operaciones de crédito que cuentan con la respectiva planilla de un servicio básico pero la misma posee errores en relación a la fecha del documento o no se encuentra a nombre del solicitante. De la misma forma, se han encontrado ciertas operaciones de crédito que justifican el nivel de ingresos mediante comprobantes de venta no autorizados por el SRI. Incumpliendo de esta forma con la Metodología de Crédito “Jardín Azuayo”, Aprobado por Consejo de Administración, 11 de julio del 2008, Acta N.- 157 y con el Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito, JA3.1.2.2.1 Receptar Solicitud, 2. Receptar los requisitos para el crédito: El oficial o auxiliar de crédito recepta los requisitos entregados por el socio para solicitar el crédito y revisa los datos del solicitante en el sistema para verificar a qué tipo de crédito puede acceder, definir la forma metodológica y revisar impedimentos definidos en el reglamento de crédito. Una vez definido el tipo de crédito al cual puede acceder el socio, se le informa de los pagos que tendría que hacer de acuerdo a la tabla de amortización generada en la cotización. En caso de haber acuerdo continúa con el proceso. Todo ello se ha dado por la inobservancia de la normativa correspondiente, el descuido por parte del oficial de crédito en el momento de recibir toda la documentación que acompaña la respectiva solicitud

del crédito, también porque el oficial de crédito no verifica que todos los documentos recibidos sean válidos, por ejemplo: que se encuentren a nombre del solicitante, que cuenten con las respectivas firmas de responsabilidad (de ser el caso), que sean comprobantes autorizados, etc. y finalmente porque el oficial de crédito no revisa que se incluyan todos los requisitos establecidos en el reglamento ya que únicamente revisa que se encuentren los más importantes dejando pasar algunos otros documentos que según su criterio no son muy importantes. Dando como consecuencia carpetas de los socios incompletas, falta de documentos que certifiquen la veracidad de la información entregada por el socio, reclamo de otros socios al enterarse de la situación y que al momento de realizar los cobros, principalmente cuando estos socios que tienen incompletos sus documentos caen en mora, es ahí cuando se necesita esta información solicitada y la falta de algunos de estos documentos hace más difícil el proceso de cobro establecido.

Recomendación No. 8

Al oficial o auxiliar de crédito

Es necesario solicitar a los socios que completen los documentos faltantes en sus carpetas y al mismo tiempo que verifique que todos los documentos recibidos cumplan con las características necesarias para ser considerados válidos. También se le recomienda que no ingrese la solicitud de crédito en el sistema y mucho menos que la imprima si hace falta documentación que la sustente, es decir, deberá evitar que las solicitudes de crédito avancen al siguiente paso de la concesión sin antes contar con todos los requisitos estipulados tanto para el socio, cónyuge (de ser el caso) y los garantes.

Cumplimiento parcial del criterio de capacidad en el análisis de los créditos

En lo referente al criterio de la Capacidad que hace mención a la actividad económica que realiza el socio, la estabilidad de su fuente de ingresos, su flujo de caja y por ende su capacidad de pago; se han encontrado ciertas inconsistencias en algunas operaciones de crédito, tales como: la inexistencia de un documento que justifique los ingresos del socio, la justificación de ingresos a través de comprobantes de venta (facturas y notas de venta) no autorizados por el SRI y la diferencia entre el saldo neto mensual que posee el socio (ingresos menos gastos) en relación al monto de la cuota mensual que tiene que cancelar, por ejemplo en la operación de crédito número 181823 el saldo neto del socio es de US\$115,00 mensuales mientras que el monto de la cuota mensual según la tabla de amortización es de US\$123,00, existiendo una diferencia US\$8,00 que el socio deberá ajustar para cumplir con su obligación de crédito;

contraviniendo de esta manera a la Metodología de Crédito “Jardín Azuayo”, Aprobado por Consejo de Administración, 11 de julio del 2008, Acta N.- 157, al Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito, JA3.1.2.2 Conceder crédito, 3. Límites de Crédito: El valor de la cuota de los créditos individuales deberá ser acorde a la capacidad de pago establecida en el análisis del flujo de efectivo. No se podrán aprobar créditos a favor de deudores que a la fecha de la aprobación del crédito presenten ingresos proyectados o capacidad de pago insuficientes con relación al monto del crédito aprobado y también del mismo manual al apartado JA3.1.2.2.3 Decidir sobre el crédito, 1. Analizar y decidir sobre solicitud de crédito: 1. La directiva de crédito analiza y califica las solicitudes de crédito presentadas por el oficial de crédito, basado en las 5C descritas en la metodología de crédito y en función de datos del crédito solicitado, Informe técnico con estadísticas de créditos anteriores y calificación de la central de riesgos. Con esta información recomendarán la aprobación del crédito así como dejarlo pendiente hasta la entrega de nuevo requerimientos. Situación originada por la aplicación parcial de la Metodología de Crédito “Jardín Azuayo”, por la inobservancia del Manual de Procesos, también porque el oficial de crédito no verifica que los documentos que justifican los ingresos del solicitante cumplan con todas las características necesarias para su validez y envía a la comisión de crédito, solicitudes incompletas, por la falta de rigurosidad por parte del comité de crédito en la calificación de las 5C’s, por descuido por parte del comité de crédito para la aplicación de la ponderación de las 5C’s conforme a las características individuales de cada prestatario y finalmente por cierta debilidad en la aplicación de la relación entre el conocimiento del prestatario y la forma metodológica del crédito. Provocando de esta manera un incremento del riesgo de incobrabilidad, un desconocimiento de las fuentes de ingresos que posee el solicitante pudiendo resultar de actividades ilícitas, no contar con información real y fidedigna acerca de la actividad económica que realiza el socio, la inexistencia de documentos válidos que justifiquen el nivel de ingresos y la capacidad de pago del solicitante, el reclamo de otros socios al considerar esta situación como una preferencia para ciertos solicitantes, y finalmente, que al momento de realizar los cobros, principalmente cuando estos socios no han cumplido con rigurosidad las 5C’s, es ahí cuando se necesita esta información soporte y la falta de ella hace más difícil el proceso de cobro establecido.

Recomendación No.9

Al oficial o auxiliar de crédito

Es pertinente recibir solamente solicitudes de socios que cuenten con documentos que justifiquen la actividad económica que realiza el mismo, la estabilidad de su fuente de ingresos

y su flujo de caja, y al mismo tiempo que verifique que todos los documentos recibidos cumplan con las características necesarias para ser considerados válidos, para que de esta manera no incluya en la nómina de créditos a ser analizados ni mucho menos enviar a la comisión de crédito, solicitudes incompletas.

Así mismo, se recomienda al comité de crédito, que aplique rigurosamente la Metodología de Crédito “Jardín Azuayo”, sobre todo en la calificación y ponderación de las 5C’s y en la relación entre el conocimiento del prestatario y la forma metodológica del crédito, aprobando de esta manera solamente solicitudes de crédito que se encuentren completas.

Debilidad en el cumplimiento del criterio de condiciones en el análisis de los créditos

En lo que respecta al criterio de las Condiciones, es decir, a la previsión de circunstancias que se pueden presentar en el contexto y por no poderlas controlar afectarán al pago del crédito; no se está cumpliendo al 100%, ya que en ciertas solicitudes de crédito que poseen un monto relativamente bajo en relación a las demás no se está considerando dicho análisis; desacatando lo estipulado en la Metodología de Crédito “Jardín Azuayo”, Aprobado por Consejo de Administración, 11 de julio del 2008, Acta N.- 157 y en el Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito JA3.1.2.2.3 Decidir sobre el crédito, 1. Analizar y decidir sobre solicitud de crédito: 1. La directiva de crédito analiza y califica las solicitudes de crédito presentadas por el oficial de crédito, basado en las 5C descritas en la metodología de crédito y en función de datos del crédito solicitado, Informe técnico con estadísticas de créditos anteriores y calificación de la central de riesgos. Con esta información recomendarán la aprobación del crédito así como dejarlo pendiente hasta la entrega de nuevo requerimientos. Todo ello debido a la aplicación parcial de la Metodología de Crédito “Jardín Azuayo”, la inobservancia del Manual de Procesos, que el oficial de crédito incluye en la nómina de créditos a ser analizados y envía a la comisión de crédito, solicitudes incompletas, la falta de rigurosidad por parte del comité de crédito en la calificación de las 5C’s, la desigualdad en el análisis de las solicitudes de crédito poniendo mayor énfasis a aquellas con montos más altos, el descuido por parte del comité de crédito para la aplicación de la ponderación de las 5C’s conforme a las características individuales de cada prestatario y por último la debilidad en la aplicación de la relación entre el conocimiento del prestatario y la forma metodológica del crédito. Dando como resultado el incremento del riesgo de incobrabilidad por la presencia de circunstancias incontrolables que no fueron previstas por no considerar el análisis del criterio de condiciones, la presencia de circunstancias imprevistas que afecten el pago del crédito, el reclamo de otros socios al considerar esta

situación como una preferencia para ciertos solicitantes, y finalmente, que al momento de realizar los cobros, principalmente cuando estos socios no han cumplido con rigurosidad las 5C's, es ahí cuando se necesita esta información soporte y la falta de ella hace más difícil el proceso de cobro establecido.

Recomendación No. 10

Al oficial o auxiliar de crédito

Que incluya en la nómina de créditos a ser analizados y envíe a la comisión de crédito, solamente solicitudes completas.

De la misma forma, al comité de crédito

Que aplique rigurosamente la Metodología de Crédito "Jardín Azuayo", sobre todo en la calificación y ponderación de las 5C's y en la relación entre el conocimiento del prestatario y la forma metodológica del crédito, para que apruebe solamente solicitudes de crédito que se encuentren completas.

Requisitos incompletos para aprobación de créditos

Luego de revisar en la base de datos de los socios con la muestra seleccionada y de realizar las respectivas revisiones en las carpetas de los mismos en relación a los principales requisitos para la aprobación de los créditos de consumo, se verificó que la cooperativa cumple en un 92,77% con dichos requisitos debido a que desde un principio se aceptaron solicitudes incompletas; incumpliendo con la Metodología de Crédito "Jardín Azuayo", Aprobado por Consejo de Administración, 11 de julio del 2008, Acta N.- 157 y con el Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito, JA3.1.2.2 Conceder crédito: Instrumentar procedimientos en la concesión del crédito basados en la confianza y conocimiento de los beneficiarios. Dentro de las causales para esta situación se encuentran: la inobservancia del Manual de Procesos, la recepción de solicitudes incompletas por parte del comité de créditos y que dicho comité pase por alto la falta de ciertos documentos para aprobar las solicitudes de crédito; lo que ha generado créditos aprobados sin cumplir con los principales requisitos establecidos por la cooperativa, falta de documentos que certifiquen la veracidad de la información entregada por el socio, reclamo de otros socios al enterarse de la situación y que al momento de realizar los cobros, principalmente cuando estos socios que tienen incompletos sus documentos caen en mora, es ahí cuando se necesita esta información solicitada y la falta de algunos de estos documentos hace más difícil el proceso de cobro establecido.

Recomendación No. 11

Al oficial o auxiliar de crédito

Resulta necesario solicitar a los socios que completen los requisitos faltantes y que no ingrese la solicitud de crédito en el sistema y mucho menos la imprima si hace falta documentación que la sustente. Por ende, que evite que las solicitudes de crédito avancen al siguiente paso de la concesión sin antes contar con todos los requisitos estipulados tanto para el socio, cónyuge (de ser el caso) y los garantes.

De igual forma, al Comité de Crédito

Que deje pendiente la aprobación de toda solicitud incompleta y que registre y firme la decisión de aprobación del crédito solamente si se dispone de todos los requisitos solicitados.

Operaciones de crédito aprobadas con plazos que no cumplen el reglamento

Luego de realizar los procedimientos de verificación con la base de datos de los socios, se observó que el 98,19% de los plazos de los créditos otorgados se encuentran acorde al reglamento interno de la cooperativa, puesto que existen 3 operaciones de crédito que representan el 1,81% que no cumplen con el reglamento interno de la cooperativa. Las operaciones antes mencionadas son: la 157846, la 246375 y la 185046, las mismas que cuentan con montos inferiores a los US\$5.000,00 pero han sido aprobadas con un plazo de 5 años; incumpliendo claramente con la Resolución de Tipos de crédito vigentes, aprobado por el Comité de Recursos Financieros según Acta No. 12 del 10-01-2012, donde se establece que para los créditos de consumo cuyo monto sea hasta \$5000,00, su plazo máximo de aprobación serán 4 años y para los créditos de consumo cuyo monto se encuentre de US\$5001,00 a US\$30.000,00, su plazo máximo de aprobación serán 5 años. También se contraviene lo dispuesto en el Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito, JA3.1.2.2 Conceder crédito, 3. Límites de Crédito donde se menciona que las condiciones financieras de los créditos serán iguales para todos los prestatarios y no se podrán aprobar operaciones en condiciones de plazos o tasas de interés más favorables para ningún prestatario. Situación originada por la inobservancia de la normativa respectiva, el descuido por parte del oficial de crédito en la clasificación del tiempo de aprobación de los créditos en relación al monto solicitado de los mismos y la falta de una revisión más minuciosa por parte del comité de créditos en relación a que el plazo aprobado se encuentre en relación al monto solicitado; dando como consecuencia créditos aprobados sin cumplir con las disposiciones reglamentarias establecidas por la

cooperativa, retraso en el cobro del monto total de estas operaciones puesto que se les ha concedido un año más del que debía haber sido, reclamo de otros socios al enterarse de la situación y considerar que se están otorgando ciertas preferencias en las condiciones de los créditos para algunos solicitantes y existencia de una brecha desfavorable del 1,81% en relación a los plazos aprobados según el reglamento.

Recomendación No. 12

El oficial o auxiliar de crédito

Deberá poner énfasis en la clasificación del tiempo de aprobación de los créditos en relación al monto solicitado de los mismos para que la información esté correcta y también deberá tratar a todas las solicitudes de crédito conforme la resolución de Tipos de crédito vigentes aprobada.

Así mismo, el Comité de Crédito

Deberá revisar de una manera más minuciosa la clasificación del tiempo de los créditos en relación al monto solicitado de los mismos antes de su aprobación, evitando de esta manera la otorgación de ciertas preferencias en las condiciones de los créditos para algunos solicitantes y cuidando que todas las operaciones de crédito aprobadas guarden estrecha relación entre los montos otorgados, los plazos aprobados y las disposiciones estipuladas en el reglamento interno de la cooperativa, es decir, aprobará las solicitudes de crédito considerando toda la normatividad de crédito (tanto interna como externa) aplicable.

Inconsistencia en las firmas de los contratos de crédito

Se constató que el 100% de los contratos de crédito otorgados se encuentran en el archivo de la cooperativa y también el 100% de los mismos contienen la firma del socio pero se determinó que un 3,01% de las firmas estipuladas en los contratos no guardan consistencia con aquellas presentes en las cédulas de los socios puesto que se trata de rúbricas de dichas firmas; desacatando de esta forma lo estipulado en el Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito, JA3.1.2.2.4 Liquidar crédito, 1. Elaborar y legalizar pagaré y contrato de crédito donde se estipula que el oficial o auxiliar de crédito elabora el pagaré y contrato de crédito, lee ante deudores y garantes los compromisos que asumen y hace firmar a deudores (apoderados si fuese el caso), garantes y cónyuges de existir. Situación que surge debido al descuido por parte del oficial de crédito en comprobar que las firmas de los contratos de crédito recibidos coincidan con las de las cédulas de los deudores y garantes, a la falta de una revisión más minuciosa por parte del oficial de crédito en la recepción de los contratos de créditos firmados y que el oficial

de crédito pasa por alto la inclusión de rúbricas en los contratos de crédito y no imprime un nuevo contrato para exigir la colocación de la firma acorde a la presente en la cédula; dando como resultado contratos de créditos aprobados legalmente inválidos al no poseer firmas acordes a la cédula, dificultad en el proceso de cobro por la vía judicial para estos contratos de crédito y el incremento del riesgo de incobrabilidad.

Recomendación No.13

Por un lado, el oficial o auxiliar de crédito comprobará que las firmas de los contratos de crédito recibidos coincidan con las de las cédulas de los deudores y garantes; e imprimirá un nuevo contrato de crédito y exigirá la colocación de la firma de la cédula, en los casos en los que se hayan incluido rúbricas en los contratos.

Por otro lado, el Comité de Crédito deberá tratar a todas las solicitudes de crédito conforme la resolución de Tipos de crédito vigentes aprobada.

Operación de crédito aprobada con garantía que no cumple el reglamento

Al analizar la muestra seleccionada se encontró que la operación de crédito número 233171 cuyo monto es de US\$13833,63 ha sido otorgada con garantía de firmas y al ser mayor a US\$10.000,00 debería tener una garantía hipotecaria; contraviniendo de esta manera lo estipulado en el Acta N. 12 del 10 de enero de 2012 aprobada por el Comité de Recursos Financieros en la que se aprueba la tabla para los tipos de crédito vigentes, estipula claramente que la Comisión de Crédito definirá el tipo de garantía de los créditos menores a 10.000 dólares y sobre este monto el crédito es hipotecario, y al mismo tiempo lo dispuesto por el manual de Procesos: administrar operaciones de crédito, JA3.1.2.2 Conceder crédito, 3. Límites de Crédito donde se indica que no se podrán aprobar créditos a favor de deudores que no presenten garantías adecuadas y suficientes. Circunstancia originada por la inobservancia de la normativa correspondiente, el descuido por parte del oficial de crédito en la clasificación del tipo de garantía de acuerdo al monto solicitado y la falta de una revisión más minuciosa por parte del comité de créditos en relación a que la garantía requerida para el crédito se encuentre en relación al monto solicitado; dando como resultado una operación de crédito aprobada sin cumplir con las disposiciones reglamentarias establecidas por la cooperativa, el reclamo de otros socios al enterarse de la situación y considerar que se están otorgando ciertas preferencias en las condiciones de los créditos para algunos solicitantes, que la operación de crédito no se encuentre debidamente respaldada y el incremento del riesgo de incobrabilidad en

el caso de que se deban hacer efectivas las garantías y las mismas no cubran el monto de la deuda.

Recomendación No. 14

Por un lado, el oficial o auxiliar de crédito deberá poner énfasis en la clasificación del tipo de garantía de acuerdo al monto solicitado para que la información esté correcta, tratando a todas las solicitudes de crédito conforme la resolución de Tipos de crédito vigentes aprobada.

Por otro lado, el Comité de Crédito revisará de una manera más minuciosa la clasificación del tipo de garantía de acuerdo al monto solicitado antes de la aprobación de los créditos, evitando la otorgación de ciertas preferencias en las condiciones de los créditos para algunos solicitantes y verificando en el momento en que se analicen las solicitudes de crédito que para otorgar las mismas, debe existir una relación entre el plazo a otorgar, el tipo de garantía presentado por el socio y las disposiciones respectivas estipuladas en la correspondiente normativa interna de créditos. Todo ello para tratar a todas las operaciones de crédito bajo los mismos parámetros evitando ciertas preferencias y para aprobar las solicitudes de crédito considerando toda la normatividad de crédito (tanto interna como externa) aplicable para la cooperativa.

Auditoría de Gestión

Inexistencia de un POA específico para los departamentos de gestión de créditos y gestión de cartera

Al solicitar el POA del departamento de gestión de créditos se recibió un documento del POA 2012 de la oficina Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, el mismo que contempla objetivos estratégicos generales para toda la oficina y presenta los resultados esperados para los componentes financiero y administrativo por medio de metas anuales fijadas en porcentajes que se encuentran programados porcentualmente de manera mensual. Dentro de los resultados esperados que se relacionan con el tema de créditos se encuentran: incrementar colocaciones y mantener un nivel mínimo en cartera en riesgo, para los cuales de igual manera se han fijado porcentajes de metas anual y su respectiva programación mensual pero no se cuenta con ninguna clase de desagregación en objetivos (operativos, de desempeño, etc.) y mucho menos actividades a desarrollar para alcanzar las metas; incumpliendo de esta manera un principio básico de la Administración estratégica dentro del ámbito de la planificación estratégica donde se prevé la implementación de planes operativos

anuales que permitan el cumplimiento de objetivos y metas institucionales y departamentales; situación originada por la inexistencia de normativa que exija la implementación de un POA desagregado por departamentos y el conformismo por parte del gerente general en acatar solamente las disposiciones básicas referentes a los planes operativos anuales y no desarrollar estrategias innovadoras para el cumplimiento de objetivos y metas de la cooperativa; dando como resultado no contar con parámetros específicos para la evaluación del desempeño de los departamentos de gestión de créditos y gestión de cartera, no disponer de objetivos departamentales que guíen las actividades a realizar por los empleados de estos departamentos, que los departamentos de gestión de créditos y gestión de cartera no cuenten con una misión que determine la razón de ser de los mismos y una visión que muestre el horizonte a alcanzar, el cumplimiento de las metas establecidas sin considerar la eficiencia y calidad de las actividades realizadas para las mismas, y finalmente, una evaluación numérica de las metas establecidas sin considerar la gestión realizada para el cumplimiento de las mismas.

Recomendación No. 15

Al gerente general

Deberá presentar el plan operativo anual y su desagregación departamental con objetivos, actividades, metas e indicadores acordes a cada departamento de la cooperativa, para que el Consejo de Administración revise dicha propuesta, realice las modificaciones del caso y la apruebe siempre y cuando se encuentre desagregado por departamentos.

Al Consejo de Vigilancia

Velará por el cumplimiento de los planes operativos departamentales mediante informes trimestrales del avance del POA e informará a la asamblea general sobre el cumplimiento del POA y el avance de cada uno de los departamentos en relación a este tema.

Al Coordinador de Oficina

Diseñará y entregará al Gerente General el plan operativo anual para el departamento y mantendrá un seguimiento constante para determinar el grado de avance del POA y el nivel de cumplimiento del mismo. También deberá realizar reuniones mensuales con su equipo de trabajo para evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas y entregará al Consejo de Vigilancia los respectivos informes de cumplimiento con la evidencia que justifique los mismos.

Inexistencia de un presupuesto destinado a los procesos de los departamentos de gestión de créditos y gestión de cartera

Al solicitar el presupuesto del departamento de gestión de créditos se conoció del presupuesto anual 2012 de la oficina Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, el mismo que está conformado por las cuentas establecidas en el Catálogo Único de Cuentas (CUC) para la presentación de estados financieros requeridos por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Por otro lado, el POA anual de la cooperativa cuenta con valores generales presupuestados para los resultados esperados; sin considerar lo dispuesto por las Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, en el numeral 200-02 Administración estratégica: Los planes operativos constituirán la desagregación del plan plurianual y contendrán: objetivos, indicadores, metas, programas, proyectos y actividades que se impulsarán en el período anual, documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de los recursos; esto debido a la inexistencia de un POA desagregado por departamentos que exija la vinculación con la respectiva partida presupuestaria para cada uno de los objetivos y metas del mismo y al conformismo por parte de la coordinación financiera en elaborar solamente el presupuesto de presentación obligatoria para el organismo de control; generando de esta manera que no se cuenten con recursos financieros destinados específicamente para las actividades de los departamentos de gestión de créditos y gestión de cartera, un cumplimiento de las metas establecidas sin considerar la eficiencia de las mismas, es decir, no se cuenta con información necesaria para evaluar el uso de los recursos, una desvinculación entre las actividades realizadas por estos departamentos y los recursos utilizados en las mismas, una dependencia total del departamento de coordinación financiera para la realización de cualquier actividad que requiera el uso de recursos económicos y por último, que al no poseer un presupuesto destinado para estos departamentos no se puede realizar una planificación anual y mucho menos programar actividades mensuales.

Recomendación No. 16

Al Coordinador financiero

Arbitre las medidas necesarias con la finalidad de asignar las respectivas partidas presupuestarias correspondientes en cada uno de los planes operativos anuales por departamento presentados por el gerente general.

Al Consejo de Administración

Que revise la propuesta del gerente general, realice las modificaciones del caso y la apruebe siempre y cuando se encuentre desagregado por departamentos y cuente con su respectivo presupuesto.

Al Consejo de Vigilancia

Que vele por el cumplimiento de los planes operativos departamentales y su respectiva ejecución presupuestaria mediante informes trimestrales e informe a la asamblea general sobre dicho cumplimiento y el avance de cada uno de los departamentos en relación a este tema.

Al Coordinador de Oficina

Diseñe y entregará al Gerente General el plan operativo anual para el departamento y mantenga un seguimiento constante para determinar el grado de avance del POA y que el cumplimiento del mismo guarde relación con la respectiva ejecución presupuestaria. También deberá realizar reuniones mensuales con su equipo de trabajo para evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas y entregará al Consejo de Vigilancia los respectivos informes de cumplimiento con la evidencia que justifique los mismos.

Falta de indicadores que midan el desempeño de los procesos de crédito

Al solicitar los indicadores de desempeño del departamento de gestión de créditos se conoció lo estipulado en el Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito en la sección de indicadores de gestión que establece que la calidad de nuevos créditos no excederá al 1,5% de los concedidos en los últimos 6 meses en la cartera mayor a 30 días. Sin contar con ningún otro tipo de indicador previamente establecido; incumpliendo de esta manera con uno de los tipos de actividades de control del modelo COSO donde se incluyen los indicadores de desempeño cuyo análisis sirve tanto para propósitos operacionales como para propósitos de control de información financiera. De igual manera no se consideran las Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, en el numeral 200-02 Administración estratégica: Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. Situación que se origina por la inexistencia de normativa interna o del organismo de control que exija la

implementación de indicadores de desempeño, la falta de un POA para los departamentos de gestión de créditos y gestión de cartera que permita la aplicación de una evaluación de desempeño y por la pasividad por parte de los empleados de la cooperativa en cumplir solamente lo que se les asigna sin generar estrategias innovadoras que aporten al desarrollo y crecimiento de la institución; generando de esta manera el desarrollo de los procesos de crédito sin considerar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad de los mismos, no contar con parámetros específicos para la evaluación del desempeño de los departamentos de gestión de créditos y gestión de cartera que permitan determinar las debilidades existentes, el desconocimiento del nivel de satisfacción de los socios en lo referente a los procesos de crédito, el desconocimiento del nivel de eficiencia en la utilización de recursos en estos departamentos y se desconoce también el grado de cumplimiento de los objetivos, metas y actividades de los departamentos de gestión de créditos y gestión de cartera.

Recomendación No. 17

Por un lado, al Coordinador de Gestión de Servicios al Socio

Redacte una propuesta de indicadores de desempeño para los departamentos de gestión de créditos y gestión de cartera, determinando la metodología a seguir para la aplicación de dichos indicadores y especificando las funciones y responsabilidades del Coordinador de Oficina en relación a la evaluación de desempeño; para que de esta manera el Coordinador de Servicio Cooperativo revise la propuesta, realice los ajustes necesarios, de ser el caso y socialice ante el Comité de Coordinación General, para que éste realice las respectivas observaciones a la propuesta y apruebe el envío de la misma al comité de crédito. Todo ello para que el Consejo de Administración apruebe definitivamente la propuesta.

Al Coordinador de Normas y Calidad

Es menester que publique y difunda en la intranet de la cooperativa la propuesta aprobada.

Al Coordinador de Oficina

Deberá cumplir lo aprobado en relación a los indicadores de desempeño y la aplicación de la metodología establecida.

Concentración de Créditos en el destino consumo

Tras el análisis al total de los montos de créditos colocados en el año 2012 se determinó que el 82% de dicho monto han sido otorgados para créditos de consumo, mientras que el 12%

restante se encuentra conformado por créditos comerciales y microcréditos; incumpliendo de esta manera con el Reglamento de ahorro y crédito de la cooperativa, año 2010 dice que: la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo fue creada con el objetivo de incentivar la participación de la población, mejorar sus formas de producir, transformar su ahorro local y extra local en créditos que ayuden a mejorar sus condiciones de vida. Se define como una Empresa Social, cuyo objetivo primordial es el desarrollo local, brinda servicios como crédito, etc. Su objetivo principal es el desarrollo local y el desarrollo de sus asociados como personas. Toda esta situación originada por la puesta de mayor énfasis en la colocación de créditos de consumo, por la alta demanda de créditos de consumo por parte de los solicitantes y por pasar por alto el objetivo de fomentar la producción; dando como resultado una desigual distribución de los cupos disponibles en el destino de los créditos, un débil apoyo al micro productor y la incompatibilidad entre el objetivo de creación de la cooperativa y el destino de los créditos otorgados.

Recomendación No. 18

Al Comité de Créditos

Arbitre las medidas necesarias con la finalidad de buscar el equilibrio entre los tipos de crédito otorgados por la cooperativa, que fortalezca el apoyo al micro productor, que fomente la producción de menor escala a través de la colocación de créditos y que busque nuevos mercados que permitan promover la colocación de créditos cuyo destino sea el microcrédito.

Desconocimiento previo de la disponibilidad de cupos para la otorgación de créditos mensuales

Tras la realización de la entrevista al oficial de crédito se conoció que el departamento de gestión de créditos no trabaja conjuntamente con el departamento de coordinación financiera para confirmar la disponibilidad de recursos para la concesión de créditos, puesto que los cupos disponibles para la otorgación de créditos son comunicados mensualmente de acuerdo a la existencia de liquidez de la cooperativa. De acuerdo al Manual de Procesos: administrar operaciones de crédito, JA3.1.2 Administrar operaciones de crédito, Políticas y responsabilidades: el Coordinador Financiero en base a la liquidez de la cooperativa, asignará los cupos de crédito para cada oficina. Situación que se da debido a que los cupos disponibles para la otorgación de créditos son comunicados mensualmente por la coordinación financiera de acuerdo a la existencia de liquidez de la cooperativa y por depender de la liquidez de la cooperativa para contar con recursos para la concesión de créditos; dando como resultado no

poder realizar una planificación real del número de créditos a otorgar mensualmente, existencia tan solo de una planificación proyectada de los créditos a otorgar mensualmente, diferencias entre lo planificado y lo aplicado en relación al monto colocado de operaciones de crédito, limitación en el número de operaciones de crédito a otorgar mensualmente puesto que se depende de la situación de liquidez de la cooperativa y la insatisfacción de los socios cuando no alcanzaron a obtener uno de los cupos de crédito disponibles.

Recomendación No. 19

Al Coordinador Financiero

Es necesario que entregue oportunamente los cupos de crédito disponibles para la oficina y que estudie alternativas que permitan realizar una proyección al menos trimestral de los cupos de crédito disponibles para la oficina.

Al Coordinador de Oficina

Que lleve una lista en espera de los socios que cumplen con todos los requisitos para la aprobación de los créditos pero que no alcanzaron un cupo disponible en ese mes para que sean los primeros beneficiarios el mes siguiente.

Incremento en el índice de morosidad en el año 2012

El índice total de morosidad que la cooperativa mantenía en el 2011 es de 3,80% y para el 2012 es de 4.27%, lo que refleja un aumento en la morosidad en comparación de año a año con una diferencia de 0,47% generando una menor recuperación de los créditos otorgados para el año auditado en la línea de crédito de consumo; sin contemplar de esta manera las metas anuales de los resultados esperados del componente financiero del POA 2012 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo", oficina Cuenca. Circunstancia originada por deficiencias considerables en el proceso de recuperación de cartera, inexistencia de un seguimiento y evaluación periódica al proceso de recuperación de cartera por parte del coordinador de gestión de cartera, disminución en la capacidad de pago de los socios y debilidad en el análisis de la situación económica de los socios, garantes o de las garantías que recibe la institución para conceder los créditos; lo que genera menor recuperación del monto de los créditos otorgados en el año 2012 en comparación con la recuperación del 2011, el incremento del riesgo de incobrabilidad y la necesidad de la aplicación de políticas de recuperación más agresivas.

Recomendación No. 20

Al Coordinador de gestión de cartera

Que revise el proceso de recuperación de los créditos otorgados, determine las debilidades del mismo y proponga estrategias de mejora en las actividades que entorpecen el proceso de recuperación de cartera y también estrategias de recuperación más agresivas.

Al comité de crédito

Que mejore el análisis de la situación económica de los socios, garantes o de las garantías que recibe la institución para conceder los créditos.



AUDITORIA INTEGRAL

MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

COMPONENTE: 14 CARTERA DE CRÉDITOS

RUBRO: CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

PERIODO: 01 DE ENERO DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

Fin	Actividad	Responsable	Plazo	Medio de Verificación
Establecer arqueos de pagarés trimestrales como política de control interno para el departamento de gestión de créditos	Redactar la propuesta para la realización trimestral de arqueos de pagarés (proceso y metodología a seguir) como política de control interno	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada

	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación de la propuesta	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
	Publicación y difusión en la Intranet de la cooperativa, de la propuesta aprobada	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar la política aprobada	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
Diseñar e implementar una política de seguimiento al destino de los créditos de consumo otorgados	Redactar la propuesta para el seguimiento al destino de los créditos de consumo (proceso y metodología a seguir) como política de control interno	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las	Coordinador de	1 día	Propuesta actualizada

	observaciones realizadas	Gestión de Servicios al Socio		
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación de la propuesta	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
	Publicación y difusión en la Intranet de la cooperativa, de la propuesta aprobada	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar la política aprobada	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
Establecer como requisito básico para la otorgación de créditos, la autorización de consulta en el	Redactar la propuesta para incluir como requisito básico para la otorgación de créditos, a la autorización de consulta en el buró de créditos firmada	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del	2 días	Informe de

buró de créditos firmada		grupo focal		observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación de la propuesta	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
	Publicación y difusión en la Intranet de la cooperativa, de la propuesta aprobada	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar el requisito aprobado	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
Fortalecer el seguimiento a los procesos judiciales por deudas	Redactar la propuesta de una metodología específica para dar seguimiento a los procesos judiciales por deudas vencidas (pasos, actividades, responsables, periodicidad, etc.)	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área	2 días	Propuesta revisada

vencidas		de Servicio Cooperativo		
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación de la propuesta	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
	Publicación y difusión en la Intranet de la cooperativa, de la propuesta aprobada	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar la metodología aprobada	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
Completar y actualizar	Realizar un reporte de los datos personales de los socios en el sistema y determinar la información faltante	Coordinador de oficina	1 semana	Reporte del sistema

periódicamente los datos personales de los socios en el sistema	Preguntar a los socios la información faltante	Oficial o auxiliar de crédito	15 días	Información recibida
	Ingresar o actualizar la información del solicitante con todos los campos requeridos en el literal JA3.1.2.2.1 Receptar Solicitud, numeral 4. Ingresar o actualizar información del solicitante del Manual de Procesos: gestionar operaciones de crédito.	Oficial o auxiliar de crédito	2 días	Información ingresada y actualizada
	Verificar que todos los campos solicitados por el sistema se encuentren llenos	Oficial o auxiliar de crédito	3 días	Información completa en el sistema
	Seguimiento periódico de la información personal de los socios en el sistema	Coordinador de oficina	todo el año	Reportes periódicos del sistema
Completar las carpetas de los socios con toda la documentación necesaria	Realizar un inventario de las carpetas de los socios y determinar la documentación faltante	Coordinador de oficina	1 mes	Informe de inventario Check list de la documentación existente Listado documentación faltante
	Solicitar a los socios la entrega de los documentos faltantes en sus carpetas.	Oficial o auxiliar de crédito	15 días	Documentos recibidos
	Verificar que todos los documentos recibidos cumplan con las características necesarias para ser considerados válidos.	Oficial o auxiliar de crédito	1 semana	Documentos revisados
	Incluir los documentos recibidos en las carpetas correspondientes	Responsable del archivo	15 días	Carpetas completas

Establecer a la consistencia de las firmas como una política de control interno para liquidar un crédito	Redactar la propuesta de verificación de firmas (proceso, metodología a seguir, medios a utilizar, responsables, etc.) como política de control interno	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación de la propuesta	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
	Publicación y difusión en la Intranet de la cooperativa, de la propuesta aprobada	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para	Coordinador de	1	Informe de

	implementar la política aprobada	Gestión de Servicios al Socio	semana	implementación
Diseñar e implementar un plan operativo anual (POA) para los departamentos de gestión de créditos y recuperación de cartera	Redactar la propuesta del plan operativo anual para los departamentos de gestión de créditos y recuperación de cartera	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Entrega de la propuesta del plan operativo anual al gerente general	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Gerente General	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación del POA	Consejo de	1 día	Acta de aprobación de

		Administración		la propuesta
	Publicación y difusión del POA en la Intranet de la cooperativa	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar el POA aprobado	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
	Ejecutar el POA aprobado	Coordinador de oficina	todo el año	Informe de avance del POA
	Velar por el cumplimiento del POA e informar a la asamblea general	Consejo de Vigilancia	cada tres meses	Informe trimestral de cumplimiento
Elaborar y ejecutar un presupuesto acorde al POA de los departamentos de gestión de créditos y recuperación de cartera	Asignación de las respectivas partidas presupuestarias correspondientes a cada una de las actividades del POA	Coordinador Financiero	1 día	Presupuesto asignado
	Redactar la propuesta del plan operativo anual para los departamentos de gestión de créditos y recuperación de cartera con las respectivas partidas presupuestarias	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al	1 día	Propuesta actualizada

	Socio		
Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
Entrega de la propuesta del presupuesto al gerente general	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Gerente General	1 día	Acta de entrega – recepción
Aprobación del presupuesto	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
Publicación y difusión del presupuesto en la Intranet de la cooperativa	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
Realización de las acciones necesarias para implementar el presupuesto aprobado	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
Ejecutar el presupuesto aprobado	Coordinador de oficina	todo el año	Informe de avance del POA Reporte de ejecución presupuestaria
Velar por el cumplimiento del presupuesto e informar a la asamblea general	Consejo de Vigilancia	cada tres	Informe trimestral de cumplimiento

			meses	
Diseñar e implementar indicadores de desempeño que midan el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los procesos de créditos	Redactar la propuesta de indicadores de desempeño para los departamentos de gestión de créditos y gestión de cartera (proceso, metodología a seguir, responsables, etc.)	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación de la propuesta	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
	Publicación y difusión en la Intranet de la cooperativa,	Coordinador de	2 días	Política publicada en la

	de la propuesta aprobada	Normas y Calidad		Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar los indicadores aprobados	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
	Aplicar los indicadores de desempeño acorde a la metodología establecida	Coordinador de oficina	todo el año	Informe de evaluación de desempeño en los procesos de crédito
Elaborar una lista en espera para la entrega de cupos disponibles de créditos	Realizar un listado de las solicitudes que cumplen con todos los requisitos para la aprobación de los créditos pero que no alcanzaron un cupo disponible en ese mes	Oficial o auxiliar de crédito	1 día	Lista de solicitudes realizada
	Comunicar a los socios de la lista la situación de sus solicitudes	Oficial o auxiliar de crédito	3 días	Socio comunicado
	Entrega de cupos disponibles acorde al orden de la lista en espera	Comité de créditos	todo el año	Créditos otorgados
Fortalecer el proceso de recuperación de cartera	Redactar la propuesta de estrategias de mejora y tácticas de recuperación más agresiva (proceso, metodología, medios a utilizar, etc.)	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al	1 día	Propuesta actualizada

		Socio		
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación de la propuesta	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
	Publicación y difusión en la Intranet de la cooperativa, de la propuesta aprobada	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar las estrategias aprobadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
	Aplicar las estrategias acorde a la metodología establecida	Coordinador de oficina	todo el año	Informe de recuperación de cartera análisis del índice de morosidad
Alcanzar un nivel óptimo en la prestación del servicio del	Capacitación permanente al personal del departamento en temas relacionados con la atención al cliente, actualizaciones en los procesos, normativa, etc.	Coordinador de Recursos Humanos	todo el año	Informe de capacitación
	Realizar periódicamente encuestas de satisfacción a los	Coordinador de oficina	cada	Tabulación de las

departamento de gestión de créditos	socios		tres meses	encuestas Informe de resultados
Optimizar el uso de los recursos humanos, tecnológicos y de tiempo en la prestación del servicio	Evaluación periódica del cumplimiento del manual de funciones para el personal del departamento de gestión de crédito.	Coordinador de Recursos Humanos	cada tres meses	Informe de cumplimiento
	Actualizaciones permanentes de los paquetes informáticos disponibles en el departamento	Coordinador de Servicios Informáticos	cada mes	Paquetes informáticos actualizados
	Establecer un plan de incentivos al personal del departamento	Coordinador de Recursos Humanos	todo el año	Plan de incentivos establecido

4.5 Presentación y aprobación del informe

Como punto de partida para la comunicación de resultados del Examen de Auditoría Integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012; se envió la respectiva convocatoria (**ver Anexo C**) incluyendo la fecha, hora y lugar para la realización de dicha actividad, la misma que fue recibida el 08 de noviembre de 2013 por el Ing. Ángel Chocho, Coordinador de Auditoría Interna.

La comunicación de resultados propiamente dicha fue realizada a las 13:00 del día jueves 21 de noviembre de 2013 en las instalaciones de la cooperativa (**ver Anexo D**), específicamente en el Departamento de Auditoría Interna que se encuentra ubicado en la calle Sucre y Mariano Cueva, con la presencia del Ing. Ángel Chocho quien desempeña el cargo de coordinador de auditoría interna de la COAC Jardín Azuayo Ltda.

Dentro de los puntos tratados en dicha actividad, se mencionan los siguientes:

1. Presentación de un resumen general del proceso aplicado para el desarrollo del examen de auditoría integral.
2. Lectura y entrega del informe del examen de auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Cuenca correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012. (**ver Anexo E**)
3. Presentación, entrega y firma del Plan de Implementación de Recomendaciones (**ver Anexo F**).
4. Varios (respuestas a posibles inquietudes)

Cabe mencionar, que dentro del punto “Varios”, se respondió ciertas inquietudes en relación a algunos de los comentarios del examen de auditoría que fueron presentados; y de igual manera, el ingeniero supo dar a conocer de ciertos aspectos incluidos en la Matriz de Implementación de Recomendaciones que ya se encuentran aprobados y otros que ya están en ejecución, tal es el caso de:

- ✓ El 23 de octubre de 2013 se automatizó la metodología para determinar la calificación de riesgo y la solicitud de requisitos completos a los socios, todo ello debido a que la Superintendencia de Bancos y Seguros multó a la COAC Jardín Azuayo Ltda. por la falta de documentos en las carpetas de créditos de los socios del año 2012. Con esta medida se busca un mayor control que permita cumplir con todas las disposiciones normativas internas y externas relacionadas con el proceso de otorgación de créditos.

- ✓ El Plan Estratégico que ha sido aprobado para el período 2014-2018, incluye un mapa estratégico para cada área asesora de la cooperativa, es decir, que cada departamento contará con objetivos, metas y actividades específicas. De igual manera, se contará con un Cuadro de Mando Integral que permita la evaluación del cumplimiento de los planes departamentales a través de la aplicación de indicadores de desempeño y por medio de la semaforización, es decir, la utilización de colores para determinar el grado de cumplimiento.

- ✓ A partir del año 2014, entra en vigencia la aplicación del Plan de Contingencia de Crédito en relación al tema de las demandas judiciales por medio del cual se centraliza todo este proceso al departamento legal, retirando la responsabilidad de dicho seguimiento al coordinador de oficina.

DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS

El examen de auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Cuenca correspondiente al año 2012 ha permitido obtener una evaluación completa tanto de los aspectos financieros y de control interno, así como de aquellos de cumplimiento y de gestión; generando de esta manera un informe de aseguramiento con un mayor grado de garantía para los respectivos usuarios, el mismo que permitirá soportar de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcionar acciones de mejoramiento de la entidad y brindar un adecuado servicio a los socios de la cooperativa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La realización del presente examen de auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Cuenca correspondiente al año 2012; ha conllevado a tener una experiencia en un campo donde se conjugan la auditoría financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión en forma integral, permitiendo conocer de manera global la situación de la cooperativa en el área que ha sido sujeta de revisión.

De igual manera, ha facilitado el logro de una evaluación integral de operaciones específicas por medio de diversos enfoques de análisis, permitiendo analizar de manera representativa el universo de operaciones de la cooperativa, brindando de esta forma mayor seguridad a la administración en la toma de decisiones y aplicación de correctivos.

Así mismo, el examen de auditoría integral constituye un enfoque enriquecido debido a la complementariedad existente entre los objetivos de cada tipo de auditoría que lo conforman, es decir, se reúnen de manera global y sinérgica en cuanto a la ampliación integral de los siguientes objetivos: dictaminar la razonabilidad de los estados financieros, evaluar el funcionamiento del sistema de control interno, verificar el cumplimiento a las disposiciones legales y normativas en el desarrollo de las operaciones y evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión organizacional.

Por otro lado, el excesivo énfasis orientado a la realización sobre todo de auditorías financieras no garantiza el cumplimiento de todos los requisitos legales, de control interno y operativos requeridos para obtener una interpretación acertada con respecto a la situación de la institución y al desempeño organizacional de la misma; debido a que la aplicación de

auditorías financieras y de gestión individualmente han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, pero no cubren todos los enfoques de manera integral.

Por ende, la aplicación de este tipo de exámenes de auditoría son considerados actualmente de gran importancia por las instituciones, ya que su ejecución permite conocer en forma integral el estado de situación de las áreas o procesos sujetos a revisión, abarcando sus aspectos: administrativos, operativos, legales y financieros, y que el informe o diagnóstico que se emita de este a través de la auditoría integral aporte a la toma de decisiones y desarrollo de acciones correctivas que se consideren apropiadas, todo ello debido a que se presenta un reporte integral que sustenta los hallazgos en diversos campos de la institución.

Igualmente, la auditoría integral ayuda a la administración a aumentar su eficiencia por medio de recomendaciones y acciones correctivas acertadas, ya que al realizarse partiendo de pruebas selectivas tiene la ventaja de profundizar en los sistemas, procedimientos, relaciones de trabajo, manuales, etc., determinando de esta manera hallazgos específicos de lo que ha sido sujeto de revisión.

En definitiva, el presente examen de auditoría integral satisface los requisitos que la actualidad globalizada requiere, en cuanto a abordar temas jurídicos, de control interno, de cumplimiento de leyes y normas, y de planificación y evaluación organizacional y financiera; es decir, que el efecto sinérgico de este examen de auditoría potencializa la cobertura del mismo debido a que su enfoque se encuentra enriquecido por la complementariedad existente entre los objetivos de cada una de las auditorías que lo conforman.

Y por último, cabe indicar que la auditoría integral es un modelo de cobertura global y por lo tanto no se trata de una suma de auditorías, sino más bien de un proceso sinérgico, sistemático y objetivo, integrado por fases que permiten la elaboración de un informe de aseguramiento en relación a la información financiera, cumplimiento de leyes y normas, sistema de control interno y resultado de la gestión empresarial.

RECOMENDACIONES

Tradicionalmente, la auditoría se ha limitado a las verificaciones de los registros contables, dedicándose a observar si los mismos son exactos, es decir, se ha enfatizado casi por completo en el desarrollo de auditorías financieras; y en los últimos años se ha potencializado la aplicación de auditorías de gestión para medir la eficiencia, eficacia y calidad de las operaciones. A pesar de que este tipo de auditorías han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques de manera integral, debido a la individualidad de su orientación.

Lo mencionado en el párrafo anterior y las exigencias de la globalización de las economías en relación al desarrollo sustentable frente a la competencia, obligan a una evaluación integral de los resultados de la institución que permita disponer de un informe de aseguramiento que garantice la toma de decisiones y el desarrollo de acciones correctivas; razón por la cual resulta indispensable la aplicación de una auditoría integral que aborde temas jurídicos, de control interno, de cumplimiento de leyes y normas, de planificación organizacional y su correspondiente evaluación, como complemento al enfoque financiero, constituyéndose en un aspecto fundamental para atender los requisitos que la actualidad requiere.

Es por ello que al tener un enfoque del presente al futuro, la auditoría integral requiere que los auditores que asuman la responsabilidad de ejecutarla, tengan pensamientos creativos y un cambio de actitud, caracterizado por la adquisición de nuevas capacidades y habilidades, así como un amplio conocimiento de las operaciones de la empresa y de las variables internas y externas que la afectan; y sobre todo, que en sus exámenes o análisis, traten de ubicarse en la posición mental del encargado de tomar decisiones en el más alto nivel de la entidad que es auditada y la que debe ser considerada como un reto para el auditor profesional.

Dicho en otras palabras, al considerar las habilidades requeridas para que un auditor pueda desarrollar una auditoría integral, y poder determinar quién debe realizar este tipo de auditoría, se visualiza claramente que el profesional en cuestión debe poseer conocimientos en diferentes disciplinas que se conjuguen y de aplicación a las instituciones, las cuales pueden ser: contabilidad, administración, finanzas, derecho mercantil, tributario, etc. y otras que se relacionan con el funcionamiento de la entidad auditada.

Por lo tanto, resulta necesario que el desarrollo de la auditoría integral esté a cargo de un grupo que tenga conocimientos de todas las disciplinas relacionadas con la entidad, área o preciso sujeto a revisión para que les permita realizar su trabajo de manera eficaz y con

resultados óptimos; es decir, la ejecución de la auditoría integral en una institución podría ser realizada por un auditor, con la asesoría de profesionales en otras disciplinas si fuere necesario, como ingenieros, abogados, etc.

Por ende, para la aplicación de la auditoría integral sería totalmente acertada la conformación de un equipo multidisciplinario integrado por profesionales con conocimientos acordes a las necesidades del ente auditado.

Por último, resulta totalmente necesario trasladar las experiencias obtenidas en la aplicación de auditorías integrales a la mayor cantidad de organizaciones presentes en nuestro país para que conozcan de manera más clara todos los beneficios de este tipo de evaluación.

En definitiva, se sugiere difundir los resultados de la presente investigación y de todas aquellas que integran el proyecto, por medio de una publicación masiva de resultados para demostrar que la auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador debido a que la correlación que se genera al reunir los propósitos de cada una de las auditorías: financiera, de gestión, de cumplimiento legal y de control interno, permite obtener resultados favorables tanto para la gestión privada como para la pública.

BIBLIOGRAFÍA

1. Anthony, R. y Govindarajan, V. (2003) *Sistema de Control de Gestión*, Décima Edición, Mc. Graw Hill.
2. Asociación Española de Normalización y Certificación, (2002) *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, (ISO 19011:2002)*, Madrid-España, Editada por AENOR.
3. Arens, A. y Loebbecke J., (2000) *"Auditoría un Enfoque Integral*, Bogotá- Colombia, Editorial Norma.
4. Beltrán, J. (2000) *Indicadores de gestión*, Bogotá - Colombia, 3R EDITORES LTDA.
5. Berbia, P. (2008) *Evaluación Eficaz del Sistema de Control Interno*, Institute of Internal Auditors Research Foundation (IIARF), Estados Unidos.
6. Blanco, Y. (2006): *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*, Bogotá – Colombia, ECOE EDICIONES.
7. Bravo, M. (2000) *Auditoría Integral*, Lima, Editorial FECAT.
8. Canevaro, N. (2004) *Auditoría Integral*, Lima, Escuela Nacional de Control.
9. Contraloría General del Estado (2001) *Manual de Auditoría Financiera*, Quito-Ecuador, Imprenta C.G.E
10. Estupiñán R. (2006) *Control Interno y Fraudes, con base en los ciclos transaccionales*, Colombia, Ecoe Ediciones.
11. Franklin, E. (2007) *Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio*, PEARSON PRENTICE HALL, México.
12. Grupo Editorial Océano, (2003): *Enciclopedia de la Auditoría*, edición española
13. Madariaga, J. (2004) *Manual Práctico de Auditoría*, Barcelona, Ediciones Deusto
14. Mantilla, S. y Cante S. (2005) *Auditoría de Control Interno*, Colombia, ECOE EDICIONES
15. Mantilla, S (2005) *Control Interno, Informe COSO, (traducción)*, Colombia, ECOE EDICIONES.
16. Sánchez, G (2006) *Auditoría de Estados Financieros*, Prentice Hall, México.
17. Sotomayor, A (2008) *Auditoría Administrativa - Proceso y Aplicación*, Primera Edición, McGraw-Hill Editores S.A., México D.F.
18. Subía, J (2007) *Maestría en Auditoría de Gestión de la Calidad: Informe y proceso sistemático de la Auditoría*, Editorial de la UTPL, Loja – Ecuador.
19. Summers, D. (2006) *Administración de la calidad*, Primera Edición, PERSONS EDUCACIÓN, México.
20. Trischler, W. (2003) *Mejora del Valor Añadido en los Procesos*, EDICIONES GESTIÓN 2000 S.A., Barcelona – España
21. Whittington R. y Kurt, P. (2000) *Auditoría. Un Enfoque Integral*, Mc.Graw Hill, Colombia

ANEXOS

Anexo A: Autorización por parte de las autoridades de la Cooperativa

Anexo B: Orden de trabajo

Anexo C: Convocatoria para la comunicación de resultados

Anexo D: Acta de la comunicación de resultados

Anexo E: Carta de presentación del informe

Anexo F: Matriz de implementación de recomendaciones con firmas de responsabilidad

Anexo G: Memoria del trabajo de titulación (incluida en CD)

Anexo A: Autorización por parte de las autoridades de la Cooperativa



Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

www.jardinazuayo.fin.ec

Cuenca, 18 de enero de 2013

Ing CPA.
Verónica Natalia Espinoza Farfán
Maestrante de auditoría integral en la UTP
Ciudad.

De nuestra consideración

En respuesta a su solicitud de fecha 23 de enero de 2012, dirigida a nuestra institución en la que solicita autorización para el desarrollo de la tesis previo a la obtención del título de Magister en auditoría integral con el tema: EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL A LA CARTERA DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01-01-2012 Y EL 31-12-1012; mismo que luego de la consulta y entrevista con la unidad de auditoría, AUTORIZAMOS el desarrollo de la tesis solicitada.

Atentamente,

Richard Yung
COORD. EDUCOPE
COAC JARDIN AZUAYO



Anexo B: Orden de trabajo

Orden de trabajo-001-ECA-UTPL.

Cuenca, 30 de Agosto de 2013

Ingeniera

Verónica Natalia Espinoza Farfán

MAESTRANTE DE AUDITORIA INTEGRAL –UTPL-

Ciudad

De conformidad al Estatuto de la Universidad Técnica Particular de Loja y en cumplimiento al plan de graduación de egresados de la Maestría de Auditoría Integral, agradeceré a usted realizar el examen de auditoría integral, a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

El objetivo general hace referencia a realizar un examen de auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012.

Y los objetivos específicos los siguientes:

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al rubro examinado.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

El presente trabajo, será ejecutado por Usted en calidad de Egresado-Jefe de Equipo y el suscrito Director de Tesis-Supervisor. Los productos estarán orientados a desarrollar los cuatro capítulos contenidos en el proyecto, que se evidenciarán el desarrollo paulatino; y la ejecución del examen, se sustentará en los papeles de trabajo y del informe de auditoría.

Atentamente,

Eco. Teodoro Emilio Cubero Abril
DIRECTOR TESIS DE MAESTRANTE

Anexo C: Convocatoria para la comunicación de resultados

Convocatoria No. 1

A la Asamblea General de Socios y Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda.

Por medio de la presente se realiza la convocatoria para la comunicación de resultados del Examen de Auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Cuenca correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012, como proyecto de investigación de la Ing. CPA Verónica Natalia Espinoza Farfán egresada de la maestría en Auditoría Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja.

La actividad antes mencionada se encuentra planificada bajo las siguientes características:

FECHA: jueves 21 de noviembre de 2013

HORA: 13:00 horas en punto

LUGAR: Departamento de Auditoría Interna de la COAC Jardín Azuayo

Esperando la favorable acogida que se dé a la presente convocatoria, anticipo mis agradecimientos.

Cuenca, 08 de noviembre de 2013

Ing. CPA. Verónica N. Espinoza F.
C.I. 0104152235

Recibido por: _____

Anexo D: Acta de la comunicación de resultados

ACTA No. 1

TEMA: Comunicación de resultados del Examen de Auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Cuenca correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012.

En la ciudad de Cuenca, siendo las 13:00 horas del día jueves 21 de noviembre de 2013, se lleva a cabo la comunicación de resultados del Examen de Auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Cuenca correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012; como proyecto de investigación de la Ing. CPA Verónica Natalia Espinoza Farfán egresada de la maestría en Auditoría Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja.

La actividad mencionada en el párrafo anterior se desarrolla en las instalaciones de la cooperativa, específicamente en el Departamento de Auditoría Interna que se encuentra ubicado en la calle Sucre y Mariano Cueva, con la presencia del Ing. Ángel Chocho quien desempeña el cargo de auditor interno de la COAC Jardín Azuayo Ltda. Dentro de los puntos tratados en dicha actividad, se mencionan los siguientes:

1. Presentación de un resumen general del proceso aplicado para el desarrollo del examen de auditoría integral.
2. Lectura y entrega del informe del examen de auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Cuenca correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012.
3. Presentación, entrega y firma del Plan de Implementación de Recomendaciones.
4. Varios (respuestas a posibles inquietudes)

A continuación se registran las firmas de los asistentes a la Comunicación de resultados del Examen de Auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda., oficina Cuenca correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012:

Cuenca, 21 de noviembre de 2013

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	C.I.	Firma

Anexo E: Carta de presentación del informe

CARTA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME

Cuenca, 21 de noviembre de 2013

A la Asamblea General de Socios y Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda.

Ciudad

De mi consideración:

Como estudiante y egresada de Maestría de Auditoría Integral, en uso de las atribuciones legales y reglamentaria de la Universidad Técnica Particular de Loja, se ejecutó el examen de auditoría integral a la Cartera de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca, por el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2012.

La acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental y Normas Ecuatorianas de Auditoría. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la práctica profesional, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Ing. CPA Verónica Natalia Espinoza Farfán
Egresada de la Maestría de Auditoría Integral -UTPL

Anexo F: Matriz de implementación de recomendaciones con firmas de responsabilidad



AUDITORIA INTEGRAL

MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

COMPONENTE: 14 CARTERA DE CRÉDITOS

RUBRO: CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

PERIODO: 01 DE ENERO DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

Fin	Actividad	Responsable	Plazo	Medio de Verificación
Establecer arqueos de pagarés trimestrales como política de control interno para el departamento de gestión de créditos	Redactar la propuesta para la realización trimestral de arqueos de pagarés (proceso y metodología a seguir) como política de control interno	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada

	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación de la propuesta	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
	Publicación y difusión en la Intranet de la cooperativa, de la propuesta aprobada	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar la política aprobada	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
Diseñar e implementar una política de seguimiento al destino de los créditos de consumo otorgados	Redactar la propuesta para el seguimiento al destino de los créditos de consumo (proceso y metodología a seguir) como política de control interno	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción

	Aprobación de la propuesta	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
	Publicación y difusión en la Intranet de la cooperativa, de la propuesta aprobada	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar la política aprobada	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
Establecer como requisito básico para la otorgación de créditos, la autorización de consulta en el buró de créditos firmada	Redactar la propuesta para incluir como requisito básico para la otorgación de créditos, a la autorización de consulta en el buró de créditos firmada	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación de la propuesta	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
	Publicación y difusión en la Intranet de la cooperativa, de la propuesta aprobada	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar el requisito aprobado	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
Fortalecer el	Redactar la propuesta de una metodología específica	Coordinador de	15 días	Documento redactado

seguimiento a los procesos judiciales por deudas vencidas	para dar seguimiento a los procesos judiciales por deudas vencidas (pasos, actividades, responsables, periodicidad, etc.)	Gestión de Servicios al Socio		
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación de la propuesta	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
	Publicación y difusión en la Intranet de la cooperativa, de la propuesta aprobada	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar la metodología aprobada	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
Completar y actualizar periódicamente los datos personales de los socios en el sistema	Realizar un reporte de los datos personales de los socios en el sistema y determinar la información faltante	Coordinador de oficina	1 semana	Reporte del sistema
	Preguntar a los socios la información faltante	Oficial o auxiliar de crédito	15 días	Información recibida
	Ingresar o actualizar la información del solicitante con todos los campos requeridos en el literal JA3.1.2.2.1 Receptar Solicitud, numeral 4. Ingresar o actualizar información del solicitante del Manual de Procesos:	Oficial o auxiliar de crédito	2 días	Información ingresada y actualizada

	gestionar operaciones de crédito.			
	Verificar que todos los campos solicitados por el sistema se encuentren llenos	Oficial o auxiliar de crédito	3 días	Información completa en el sistema
	Seguimiento periódico de la información personal de los socios en el sistema	Coordinador de oficina	todo el año	Reportes periódicos del sistema
Completar las carpetas de los socios con toda la documentación necesaria	Realizar un inventario de las carpetas de los socios y determinar la documentación faltante	Coordinador de oficina	1 mes	Informe de inventario Check list de la documentación existente Listado documentación faltante
	Solicitar a los socios la entrega de los documentos faltantes en sus carpetas.	Oficial o auxiliar de crédito	15 días	Documentos recibidos
	Verificar que todos los documentos recibidos cumplan con las características necesarias para ser considerados válidos.	Oficial o auxiliar de crédito	1 semana	Documentos revisados
	Incluir los documentos recibidos en las carpetas correspondientes	Responsable del archivo	15 días	Carpetas completas
Establecer a la consistencia de las firmas como una política de control interno para liquidar un crédito	Redactar la propuesta de verificación de firmas (proceso, metodología a seguir, medios a utilizar, responsables, etc.) como política de control interno	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de	Representante del Comité de	3 días	Acta de aprobación de envío

	Crédito	Coordinación General		
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación de la propuesta	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
	Publicación y difusión en la Intranet de la cooperativa, de la propuesta aprobada	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar la política aprobada	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
Diseñar e implementar un plan operativo anual (POA) para los departamentos de gestión de créditos y recuperación de cartera	Redactar la propuesta del plan operativo anual para los departamentos de gestión de créditos y recuperación de cartera	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Entrega de la propuesta del plan operativo anual al gerente general	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Gerente General	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación del POA	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
	Publicación y difusión del POA en la Intranet de la	Coordinador de	2 días	Política publicada en la

	cooperativa	Normas y Calidad		Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar el POA aprobado	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
	Ejecutar el POA aprobado	Coordinador de oficina	todo el año	Informe de avance del POA
	Velar por el cumplimiento del POA e informar a la asamblea general	Consejo de Vigilancia	cada tres meses	Informe trimestral de cumplimiento
Elaborar y ejecutar un presupuesto acorde al POA de los departamentos de gestión de créditos y recuperación de cartera	Asignación de las respectivas partidas presupuestarias correspondientes a cada una de las actividades del POA	Coordinador Financiero	1 día	Presupuesto asignado
	Redactar la propuesta del plan operativo anual para los departamentos de gestión de créditos y recuperación de cartera con las respectivas partidas presupuestarias	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Entrega de la propuesta del presupuesto al gerente general	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Gerente General	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación del presupuesto	Consejo de	1 día	Acta de aprobación de

		Administración		la propuesta
	Publicación y difusión del presupuesto en la Intranet de la cooperativa	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar el presupuesto aprobado	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
	Ejecutar el presupuesto aprobado	Coordinador de oficina	todo el año	Informe de avance del POA Reporte de ejecución presupuestaria
	Velar por el cumplimiento del presupuesto e informar a la asamblea general	Consejo de Vigilancia	cada tres meses	Informe trimestral de cumplimiento
Diseñar e implementar indicadores de desempeño que midan el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los procesos de créditos	Redactar la propuesta de indicadores de desempeño para los departamentos de gestión de créditos y gestión de cartera (proceso, metodología a seguir, responsables, etc.)	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega – recepción
	Aprobación de la propuesta	Consejo de	1 día	Acta de aprobación de

		Administración		la propuesta
	Publicación y difusión en la Intranet de la cooperativa, de la propuesta aprobada	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar los indicadores aprobados	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
	Aplicar los indicadores de desempeño acorde a la metodología establecida	Coordinador de oficina	todo el año	Informe de evaluación de desempeño en los procesos de crédito
Elaborar una lista en espera para la entrega de cupos disponibles de créditos	Realizar un listado de las solicitudes que cumplen con todos los requisitos para la aprobación de los créditos pero que no alcanzaron un cupo disponible en ese mes	Oficial o auxiliar de crédito	1 día	Lista de solicitudes realizada
	Comunicar a los socios de la lista la situación de sus solicitudes	Oficial o auxiliar de crédito	3 días	Socio comunicado
	Entrega de cupos disponibles acorde al orden de la lista en espera	Comité de créditos	todo el año	Créditos otorgados
Fortalecer el proceso de recuperación de cartera	Redactar la propuesta de estrategias de mejora y tácticas de recuperación más agresiva (proceso, metodología, medios a utilizar, etc.)	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	15 días	Documento redactado
	Primera revisión y ajustes necesarios a la propuesta	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	2 días	Propuesta revisada
	Segunda revisión y emisión de observaciones	Representante del grupo focal	2 días	Informe de observaciones
	Actualización de la propuesta con todas las observaciones realizadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 día	Propuesta actualizada
	Socialización de la propuesta ante el Comité de Coordinación General	Coordinador del Área de Servicio Cooperativo	1 día	Informe de socialización
	Tercera revisión de la propuesta, emisión de observaciones y aprobación de envío al Comité de Crédito	Representante del Comité de Coordinación General	3 días	Acta de aprobación de envío
	Envío de la propuesta al Consejo de Administración	Comité de Créditos	1 día	Acta de entrega –

				recepción
	Aprobación de la propuesta	Consejo de Administración	1 día	Acta de aprobación de la propuesta
	Publicación y difusión en la Intranet de la cooperativa, de la propuesta aprobada	Coordinador de Normas y Calidad	2 días	Política publicada en la Intranet
	Realización de las acciones necesarias para implementar las estrategias aprobadas	Coordinador de Gestión de Servicios al Socio	1 semana	Informe de implementación
	Aplicar las estrategias acorde a la metodología establecida	Coordinador de oficina	todo el año	Informe de recuperación de cartera análisis del índice de morosidad
Alcanzar un nivel óptimo en la prestación del servicio del departamento de gestión de créditos	Capacitación permanente al personal del departamento en temas relacionados con la atención al cliente, actualizaciones en los procesos, normativa, etc.	Coordinador de Recursos Humanos	todo el año	Informe de capacitación
	Realizar periódicamente encuestas de satisfacción a los socios	Coordinador de oficina	cada tres meses	Tabulación de las encuestas Informe de resultados
Optimizar el uso de los recursos humanos, tecnológicos y de tiempo en la prestación del servicio	Evaluación periódica del cumplimiento del manual de funciones para el personal del departamento de gestión de crédito.	Coordinador de Recursos Humanos	cada tres meses	Informe de cumplimiento
	Actualizaciones permanentes de los paquetes informáticos disponibles en el departamento	Coordinador de Servicios Informáticos	cada mes	Paquetes informáticos actualizados
	Establecer un plan de incentivos al personal del departamento	Coordinador de Recursos Humanos	todo el año	Plan de incentivos establecido

Firmas de Responsabilidad (aceptación de las recomendaciones presentadas y compromiso de aplicación de las mismas).

Nombre

C.I.

Cargo

Anexo G: Memoria del trabajo de titulación (incluida en CD)