



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

**Examen de auditoría integral al área de colocaciones de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDALUCÍA LTDA., por el período diciembre 2011 a diciembre 2012**

TRABAJO DE FIN MAESTRÍA

AUTOR: Arellano Moscoso, Ximena Elizabeth

DIRECTOR: Herrera Valencia, Pablo Danilo, Dr.

**CENTRO UNIVERSITARIO QUITO**

**2014**

## APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Doctor.

Pablo Danilo Herrera Valencia

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: **“Examen de auditoría integral al área de colocaciones de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., por el período diciembre 2011 a diciembre 2012”**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, abril de 2014

f).....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Moscoso Arellano Ximena Elizabeth declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: “Examen de auditoría integral al área de colocaciones de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., por el período diciembre 2011 a diciembre 2012”, de la Titulación Maestría en Auditoría Integral, siendo el doctor Pablo Danilo Herrera Valencia director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados, vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f. ....  
**Autor** Arellano Moscoso Ximena Elizabeth  
**Cédula:** 1707947931

## **DEDICATORIA**

Con mucho amor y agradecimiento para mis padres Eduardo † y Georgina mi esposo Eduardo, mis hijos que son la razón de mi vida Sofía y David, mis hermanos y sobrinos, que siempre me han estado dándome fuerza para culminar con esta noble carrera.

A mis amigos y Mary gracias por su apoyo incondicional y desinteresado.

Como no a mi amigo que siempre me acompaña JESUS.

**Ximena Arellano Moscoso**

## **AGRADECIMIENTO**

*Al mejor amigo incondicional, que nunca falla, que siempre está ahí cuando se le necesita, que siempre escucha, entiende y perdona; fuente de inspiración y de motivación: JESÚS.*

*A la vida, tesoro invaluable que nos ha premiado con todo lo que nos ha ofrecido y por lo que en el futuro nos brindará.*

*A los seres más maravillosos y bondadosos de quienes siempre hemos recibido palabras de aliento y buenas intenciones: Mis Padres.*

*Al grupo humano que permanentemente han apoyado mis sueños, han brindado amor, sustento y apoyo necesario: Mi esposo, hijos, hermanos y sobrinos.*

*A la inolvidable Universidad Técnica Particular de Loja que me acogió y la que le debemos gran parte de este momento de alegría: autoridades, maestros, director de tesis y compañeros*

*A la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Andalucía Ltda., institución valiosa que ha dado la oportunidad para que se realice este trabajo, a quienes les auguro éxitos y constante desarrollo.*

*A nuestros amigos con quienes hemos compartido gran parte de nuestra vida y quienes siempre han demostrado su solidaridad y amistad verdadera.*

## INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA .....	I
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA .....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS .....	III
DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
INDICE DE CONTENIDOS .....	VI
INDICE DE FIGURAS .....	VIII
INDICE DE TABLAS .....	IX
RESUMEN EJECUTIVO .....	1
ABSTRACT .....	2
EXECUTIVE SUMMARY.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
AUDIT RESEARCH RESULTS .....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
CAPITULO I INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Descripción del estudio y justificación. ....	6
1.2 Objetivos y resultados esperados .....	20
1.3 Presentación de la memoria .....	21
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL .....	6
2.1 Marco teórico .....	24
2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral.....	27
2.3 Proceso de la Auditoría Integral .....	35
2.4 Conceptos importantes para el trabajo de auditoría.....	42
2.5 Las Cooperativas como parte del Sistema Financiero Nacional y Evolución de la Supervisión Bancaria en Ecuador. ....	46
RIESGO DE CRÉDITO .....	50
RIESGO OPERACIONAL .....	50

<b>RIESGO DE LIQUIDEZ .....</b>	<b>50</b>
<b>RIESGO DE MERCADO.....</b>	<b>50</b>
<b>OTROS RIESGOS.....</b>	<b>51</b>
RIESGO LEGAL .....	51
RIESGO DE REPUTACIÓN .....	51
<b>CAPÍTULO III ANÁLISIS DE LA EMPRESA .....</b>	<b>24</b>
3.1 <i>Introducción</i> .....	53
3.2 <i>Cadena de Valor</i> .....	59
3.2.3 <i>Procesos gobernantes o de Dirección</i> .....	63
3.3 <i>Importancia de realizar un examen de auditoría integral al área de colocaciones de cartera de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.</i> .....	65
<b>CAPÍTULO IV INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE COLOCACIONES DE CARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA., POR EL PERÍODO DICIEMBRE DE 2011 A DICIEMBRE 2012 .....</b>	<b>54</b>
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR Y ESPECÍFICA .....	69
EJECUCIÓN .....	70
INFORME .....	70
COMUNICACIÓN .....	70
<b>DEMOSTRACIÓN DE HIPOTESIS (SEGÚN LOS RESULTADOS).....</b>	<b>87</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>89</b>
CONCLUSIONES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
RECOMENDACIONES .....	91
IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA AUDITORÍA INTEGRAL .....	92
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>94</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>98</b>
<b>APENDICES (CD).....</b>	<b>104</b>

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA .....	8
FIGURA 2 MAPA ESTRATÉGICO .....	9
FIGURA 3 FACTORES ENTORNO COOPERATIVA .....	12
FIGURA 4 AUDITORIA INTEGRAL .....	26
FIGURA 5 FASES DE LA AUDITORÍA FINANCIERA .....	29
FIGURA 6 ESQUEMA DEL COSO .....	30
FIGURA 7 AUDITORÍA DE GESTIÓN .....	34
FIGURA 8 PROCESO DE AUDITORÍA INTEGRAL.....	35
FIGURA 9 CONECTORES NUMÉRICOS - PAPELES DE TRABAJO .....	46
FIGURA 10 ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	56
FIGURA 11 CADENA DE VALOR.....	59
FIGURA 12 MAPA DE PROCESOS - COLOCACIONES.....	61
FIGURA 13 DIAGRAMA DE CAUSA – EFECTO DE ISHIKAWA.....	66



## INDICE DE TABLAS

TABLA 1 ELEMENTOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL SISTEMA FINANCIERO .....	17
TABLA 2 PRINCIPALES INDICADORES SISTEMA FINANCIERO .....	17
TABLA 3 ESTRUCTURA DEL BALANCE .....	18
TABLA 4 ESTRUCTURA DE LA CARTERA .....	19
TABLA 5 CARTERA DE LÍNEA DE NEGOCIOS .....	19
TABLA 6 MARCAS DE AUDITORÍA.....	44

## **RESUMEN**

La presente investigación se sustenta en el nuevo enfoque de la Auditoría Integral, la necesidad de control debe ser satisfecha bajo un enfoque global de análisis, evaluación y mejoramiento de la gestión empresarial privada y pública. Disponer de una herramienta de soporte gerencial y operativo que cubra todos los frentes de la administración constituye la aspiración técnica de la presente investigación y responde a una inquietud cada vez más evidente de transformar las acciones de control en verdaderos instrumentos de apoyo.

En base a lo señalado se efectuó un examen de auditoría integral en el área de colocaciones de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., sustentado que es el activo más importante, dinámico y relevante para el desenvolvimiento de las operaciones de la cooperativa; además, la política de colocaciones le motiva a la entidad obtener un margen financiero adecuado, de manera que maximice su rentabilidad, a través de la colocación de recursos a corto plazo, innovando sus operaciones para brindar a sus socios y clientes servicios complementarios, mediante procesos y lineamientos crediticios que permiten mitigar el riesgo de una mala colocación de créditos.

**PALABRAS CLAVAS: AUDITORÍA, INVESTIGACIÓN, RESULTADOS**

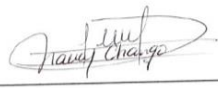
## ABSTRACT

This present research is supported on the new approach of the Integral Audit, the need of control should be satisfied under a global approach to analysis, evaluation and improvement of the private and public business management. To have a tool of managerial and operational support that covers all the management areas is the technical expectation of the present research and responds to an increasingly evident concern to transform the control activities into supporting instruments.

According to the aforementioned an Integral Audit examination was made in the area of allocation of portfolio loans of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., considering it as the most important, dynamic and relevant asset for developing the operations of the cooperative; also the policy of allocations motivates to the entity to obtain an appropriate financial margin in such a way as to maximize its profitability, through the placement of short-term resources to innovate its operations in order to provide complementary to its members and clients through credit processes and lineaments that enable to mitigate the risk of a wrongful credit allocation placement.

**KEYWORDS: AUDIT , RESEARCH, RESULTS**

Nancy Chango Garcés



Translator

I hereby certify that I know both English and Spanish Languages and the above is a true and accurate translation of the original document in the Spanish Language.



## INTRODUCCIÓN

El sistema cooperativo de ahorro y crédito en el Ecuador tiene presencia en todo el país. Las cooperativas de ahorro y crédito son intermediarios financieros no bancarios de pequeña escala que atienden a un segmento de la población de su ámbito geográfico de acción, generalmente media y popular, tanto en la urbe como en el sector rural. Una de sus bondades es que son entidades financieras locales, existiendo por tanto una mayor relación e identidad de la población con su cooperativa.

Las cooperativas operan exclusivamente con sus socios, cualquier persona puede asociarse e incluso éstas tienen oficinas de servicios de atención al público y utilizan llamados mediante diferentes instrumentos de mercadeo y publicidad para promover las afiliaciones, como por ejemplo la Cooperativa Andalucía Ltda.

La cartera de crédito es el rubro de mayor representatividad y de mayor relevancia en la estructura del activo de la Cooperativa, su gestión deberá asegurar una administración integral efectiva que permita minimizar el nivel de riesgo y el impacto financiero; por lo tanto, se deben tomar en cuenta las condiciones de oportunidad, montos adecuados, costos razonables, en función de las necesidades del sujeto de crédito.

Consecuentemente con el interés de dejar un argumento escrito como fuente de consulta, presento el proyecto de tesis con el tema: “Examen de auditoría integral al área de colocaciones de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.” correspondiente al período diciembre 2011 a diciembre 2012; estructurada de 4 capítulos, que tienen los siguientes objetivos:

- Primer capítulo:
  - Exponer los antecedentes para identificar a la entidad y el área a ser auditada;
  - Justificar la acción de control; y,
  - Definir los objetivos generales y específicos de la auditoría a realizarse.
  
- Segundo capítulo:
  - Establecer el marco conceptual y metodológico para el desarrollo de las auditorías que conforman la auditoría integral.

- Tercer capítulo:  
Identificar los aspectos principales de la organización y del área a la que se le va a realizar el examen de auditoría integral.
  
- Cuarto capítulo:  
Presentar los resultados del proceso de auditoría integral en el informe de auditoría y el plan de implementación de las recomendaciones.
  
- Demostración de la hipótesis:  
Concluir los resultados de cada auditoría enfocada al área evaluada y la real validez en el informe de auditoría integral; y por último.
  
- Conclusiones y recomendaciones:  
Incluir los resultados del examen de auditoría integral, establecer conclusiones con respecto a la validez y procedencia del modelo y metodologías utilizadas.

## **CAPITULO I INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Descripción del estudio y justificación.**

La globalización de las economías exige que las empresas y negocios adopten un desarrollo sustentable frente a la competencia. Hacemos énfasis en la importancia de la Auditoría como herramienta gerencial para la toma de decisiones para el mejoramiento continuo empresarial, para poder determinar los puntos débiles de las organizaciones con el fin de tomar medidas, correctivos y precauciones a tiempo; además, la formación de auditores integrales cubren todos los enfoques de auditoría de una empresa.

El auditor en la actualidad debe cubrir una amplia gama de conocimientos asociados con la evaluación integral de la gestión empresarial. Abordar temas jurídicos, de control interno, de cumplimiento de leyes y normas, de planificación organizacional y su correspondiente evaluación, como complemento al enfoque financiero, es fundamental para atender los requisitos que la actualidad requiere.

Esta necesidad de control, debe ser satisfecha bajo un enfoque global de análisis, evaluación y mejoramiento de la gestión empresarial privada y público. Disponer de una herramienta de soporte gerencial y operativo que cubra todos los frentes de la administración constituye la aspiración técnica de la presente investigación y responde a una inquietud cada vez más evidente de transformar las acciones de control en verdaderos instrumentos de apoyo.

EL Gobierno Nacional ha emprendido acciones encaminadas a promover el desarrollo social, la organización comunitaria y el cooperativismo con fines productivos, para lo cual en la última reforma constitucional, se reconoce la existencia del sector “Popular y Solidario” en el que están inmersos cuatro sectores: comunitarios, asociativos, cooperativistas y unidades económicas populares. En el sector cooperativista se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito reguladas y no reguladas, cajas de ahorro, bancos comunales, ruedas de crédito, entre otras.

El cooperativismo en el Ecuador ha logrado tener un crecimiento importante dentro del territorio nacional, contribuyen en la economía del país mediante la canalización de los recursos, vía concesión de créditos, con lo cual ha fomentado en el tiempo, el crecimiento de determinados estratos poblacionales que han encontrado en la organización cooperativa la forma jurídica más idónea para realizar sus actividades.

Cabe mencionar, que el organismo de control del sistema cooperativo es la Superintendencia de Bancos y Seguros que intensifica la supervisión preventiva a través del Manual Único de Supervisión, a fin de vigilar las prácticas irregulares de las participantes en el mercado, y contener los efectos sistémicos de las vulnerabilidades del sector.

En base a lo señalado, se va a efectuar un examen de auditoría integral en el área de colocaciones de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., cuya misión institucional es contar con solvencia y seguridad financiera y entregar a la comunidad productos y servicios oportunos, en búsqueda de un mejor nivel de vida de los socios en general lo que constituye la esencia de esta investigación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., es una entidad que realiza intermediación financiera con el público, está considerada como una entidad mediana dentro del sistema cooperativo. Al 31 de diciembre de 2012, se ubicó en el octavo lugar en el mercado de captaciones, entre los 8 considerados como cooperativas medianas. Igual comportamiento tuvo la participación de la cartera de créditos.

### **1.1.1 Plan Estratégico.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., es una Institución dedicada a la intermediación financiera, que proporciona sus productos y servicios con el fin de mejorar la calidad de vida de sus asociados.

La entidad financiera con el objeto de generar factores claves de éxito que le permitan alcanzar elementos diferenciadores y que fortalezcan el nexo con los asociados, ha priorizado el desarrollo de estrategias, las mismas que se detallan a continuación:

- Ampliar la cobertura
- Mejorar la orientación al cliente



- Diseñar productos /servicios financieros orientados a socios - clientes
- Fortalecer la estructura financiera



**Figura 1 Definición de la Estrategia**

**Fuente: Plan Estratégico Institucional**

A continuación se muestra el mapa estratégico de la entidad, el cual se representa gráficamente todos los temas y objetivos estratégicos y su interrelación, con lo que la visualización y comunicación de la estrategia se vuelven efectivas. Maneja cuatro grandes perspectiva: La Perspectiva Financiera, Perspectiva de cliente, Perspectiva de Procesos y la Perspectiva de Desarrollo Humano y Tecnológico.



**Figura 2 Mapa Estratégico**

Fuente: Plan Estratégico de la Cooperativa Andalucía

### 1.1.2 Análisis FODA tomado del Plan Estratégico – Institucional 2011 - 2014

En esta matriz de doble entrada constituye una herramienta de análisis estratégico que permite analizar elementos internos y externos de programas y proyectos y demás elementos, apreciando los factores positivos y negativos en el desenvolvimiento de la cooperativa. Las fortalezas deben utilizarse, las oportunidades deben aprovecharse, las debilidades deben eliminarse y las amenazas deben sortearse.

### **1.1.2.1 Fortalezas**

- Nivel de posicionamiento en su mercado objetivo.
- Desarrollo continuo de programas e iniciativas estratégicas al mejoramiento del giro del negocio.
- Importante cobertura de sus provisiones, peso de sus activos productivos y diversificación individual de su cartera.
- Solvencia patrimonial en niveles similares a los del sistema.
- Recurso Humano comprometido
- Innovación en Tecnología.
- Visión, Misión, Objetivos y Metas bien definidos.
- Buen Servicio al Cliente.
- Baja rotación de personal.
- Clientes fieles a la entidad

### **1.1.2.2 Oportunidades**

- Nuevos nichos de mercados por explotar.
- Sólidos crecimientos del sector cooperativo en relación a depósitos, créditos, ingresos y números de socios.
- Respaldo del Gobierno Nacional.
- El sistema financiero no cubre adecuadamente las ciudades medianas y pequeñas
- Alto crecimiento de la población urbana
- Retorno de la confianza en el sistema financiero por parte de los depositantes.
- Apertura de líneas de productos que anteriormente sólo podían ser ofertadas por las Bancos.

- Alianzas, convenios estratégicos.
- Creación de la Superintendencia de Cooperativas

#### **1.1.2.3 Debilidades**

- Cobertura local y limitada.
- Falta de procesos de comercialización de productos y servicios.
- Falta de desarrollo de Planes de Responsabilidad Social.
- Reforzar la Tecnología.

#### **1.1.2.4 Amenazas**

- Ingreso de nuevos competidores al sector.
- Escasa cultura de ahorro
- Incremento de entidades comerciales que financian directamente la compra de bienes.
- Escasa cultura tecnológica de los clientes.
- Existe una variedad de productos ofertados en el mercado.
- Lavado de activos y financiamiento de actividades ilícitas.

### 1.1.3 Análisis de los factores del entorno de la cooperativa.

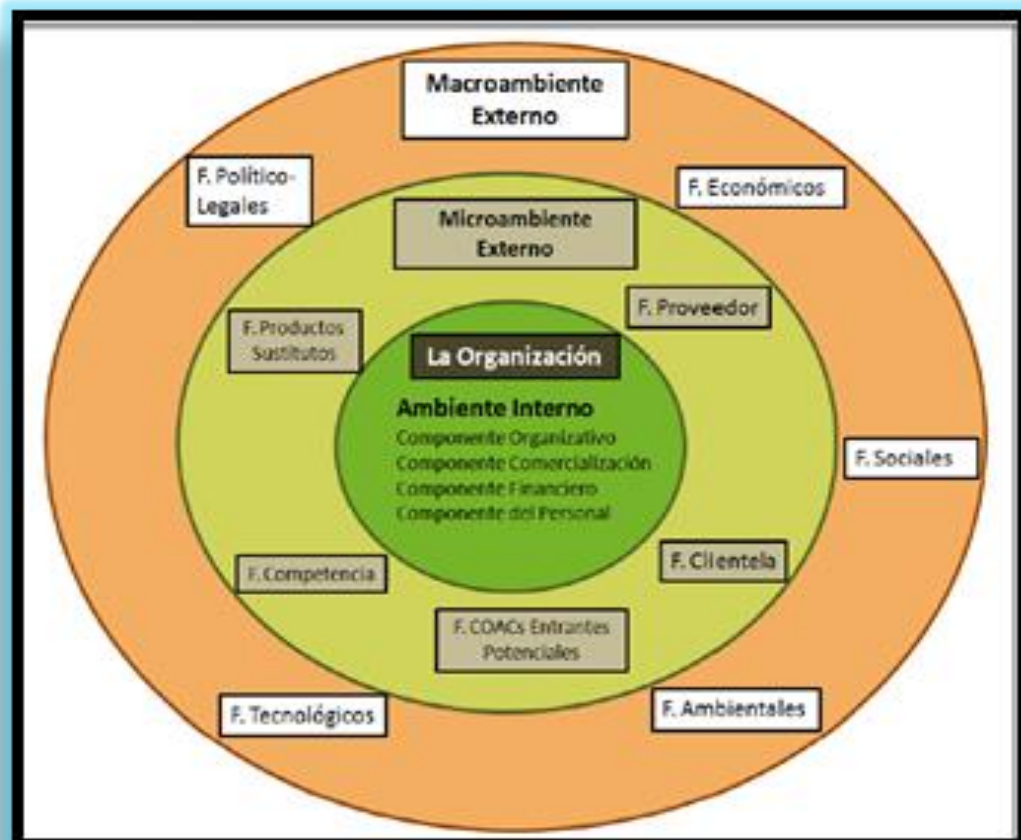


Figura 3 Factores entorno cooperativa

Autor: Ximena Arellano Moscoso

### **1.1.3.1 Clientes**

- Pequeños productores agropecuarios
- Microempresarios urbanos y rurales
- Empleados públicos y privados que tienen un acceso limitado a la banca e instituciones financieras tradicionales y a los servicios financieros.

### **1.1.3.2 Competidores.**

- Entidades financieras con diversificación de Servicios.- Aspecto que hace relación a la variedad de productos y servicios en el portafolio de la Cooperativa.
- Entidades financieras con mayor cantidad de Socios/Clientes.- Número de socios/clientes en una cooperativa que prefieren a esta, aun cuando existan varias, con productos similares.
- Calidad del servicio.- La adecuada forma de atender a los socios/clientes, es decir eficiencia, cordialidad, preocupación, empatía, soluciones, entre otros.
- Mejor participación en el mercado.- Acceso al mercado en el que operan las COACs.
- Mayor cobertura.- Ubicación de las agencias y sucursales de una cooperativa.

### **1.1.3.3 Proveedores**

- Brindan Asesoría
- Público a través del Crédito
- Organismo de Control
- Federaciones, Organismo y Empresas que proveen a las cooperativas servicios de auditoría, entre otros,
- Instituciones nacionales y/o internacionales que proveen de dinero fresco.

- Otro tipo de proveedores: proporcionan los medios necesarios para llevar a cabo las operaciones de la Cooperativa, a nivel de adquisiciones, como gastos indirectos que sirven para el funcionamiento y operaciones, sistemas en redes y otros insumos que pueden adquirirse en más de un lugar.

#### **1.1.4 Entorno Remoto**

##### **1.1.4.1 Fuerzas Sociales:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda. se orientan a proveer servicios financieros preferentemente a todas las personas del nivel medio – bajo, micro-empresarios, artesanos, estudiantes, empleados bajo dependencia, a los propietarios de pequeños y medianos negocios, en edades comprendidas entre los 18 a 65 años, integrantes de los segmentos económicos - sociales bajo y medio de la población de los cantones Quito y Pedro Vicente Maldonado. En lo que concierne al nivel socio económico con el cual la Cooperativa Andalucía Ltda. se ha identificado históricamente, este esencialmente no cambiará ya que se mantendrá ese target; sin embargo, al interior de estos grupos se dará énfasis a los sectores micro-empresariales ya que como se ha observado presentan un nivel de mora superior al registrado en crédito de Consumo.

##### **1.1.4.2 Fuerzas Económicas:**

La economía ecuatoriana depende en gran parte de los ingresos petroleros por las exportaciones, los cuales se reflejan en el Presupuesto General del Estado. El nivel de desempleo alcanzó el 5%. La tasa de inflación acumulada anual alcanza el 4,16%. Las Reservas Internacionales registraron un saldo de US\$ 2.482,5 MM, inferior en US\$ 475,1 MM con respecto a diciembre 2011, debido a los por mayores movimientos de depósitos del sector público y del sistema financiero. Las tasas activa y pasiva referenciales se han mantenido en el 8,17% y 4,53% respectivamente. La economía del país tuvo un crecimiento del 4,8% y presenta proyecciones de crecimiento para 2013.

##### **1.1.4.3 Fuerzas Políticas**

Incertidumbre política en materia económica, tributaria y laboral. Regulaciones de la tasa de interés activa por parte del Banco Central del Ecuador, sin considerar el riesgo

inherente a cada entidad financiera según su nicho de mercado y los productos ofertados, lo que afecta la tendencia de dicha tasa activa y reduce el margen financiero. Imposición de impuestos a la salida de capitales, lo cual limita las transacciones con socios extranjeros. Por otro lado se mantiene el riesgo regulatorio relacionado a leyes que puedan afectar al sector cooperativo y de microfinanzas en el desarrollo de sus operaciones.

#### **1.1.4.4 Fuerzas Demográficas:**

La Cooperativa Andalucía Ltda., ampliará la cobertura de sus operaciones en el cantón Quito, al incorporar nuevas agencias a su actual red, así como el incorporar Tarjeta de Débito y/o Crédito para mejorar la atención y cobertura de los socios y clientes de la Cooperativa.

La Cooperativa Andalucía Ltda., brinda sus servicios financieros en los cantones Pedro Vicente Maldonado y Quito, con los siguientes puntos de atención:

- Pedro Vicente Maldonado Agencia N. 1 en el sector el Parque Quito
- Oficina Principal en la ciudadela Andalucía, al norte de la ciudad
- Agencia N. 2 en el sector Atahualpa, al sur de la ciudad
- Agencia N. 3 en el sector Inca, al norte de la ciudad
- Agencia N. 4 en el Pasaje Tobar, al centro de la ciudad
- Agencia N. 5 en Carapungo, al norte de la ciudad

Definidos los productos que oferta la Cooperativa se puede ver que existen dos tipos de mercados, el de Captaciones y el de Colocaciones, dentro del de Captaciones tenemos tres sub grupos que son el de Ahorros, Depósitos a Plazo Fijo y Certificados de Aportación.

#### **1.1.4.5 Fuerzas Regulatorias:**

Decreto No. 194, Reglamento de constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito; Constitución Política de la República del Ecuador; Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria; Catálogo Único de Cuentas expedido por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la normativa interna de la entidad, entre otras.



#### **1.1.4.6 Fuerzas Tecnológicas:**

Dependencia de un sistema. La gestión de administración del riesgo de Tecnología de Información, está directamente relacionada a la capacidad de la entidad para garantizar la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información en forma oportuna y confiable, manteniendo su total integridad y confiabilidad.

#### **1.1.5 Justificación de la selección del área de colocaciones de cartera de créditos como objeto de examen de auditoría integral.**

La necesidad de disponer de informes integrales de evaluación se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control externo a la empresa. Las orientaciones específicas de las auditorías financieras y de gestión, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques.

La auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador. Su adopción en otros países, demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría. La credibilidad de la información financiera no garantiza el cumplimiento de todos los requisitos legales, de control interno y operativos requeridos para obtener una interpretación acertada con respecto al desempeño organizacional.

Organizaciones internacionales como la Federación Internacional de Contadores y el Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento, reconocen la necesidad de ampliar la cobertura de servicios de control y seguridad para posicionar con mayor fuerza la auditoría.

El sistema financiero ecuatoriano a diciembre de 2012, estaba conformado por 84 entidades: 26 Bancos Privados, 4 Entidades de Banca Pública, 10 Sociedades Financieras, 4 Mutualistas y 39 Cooperativas de ahorro y crédito de primer piso y 1 de segundo piso. Con respecto al sistema cooperativo se debe señalar que hasta la fecha indicada, estaban bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y a partir del 1 de enero de 2013, pasaron al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

**Tabla 1 Elementos de los Estados Financieros del Sistema Financiero**

Miles de dólares						
CUENTA	BANCO PRIVADOS	COOPERATIVAS	SOCIEDADES FINANCIERAS	MUTUALISTAS	BANCA PUBLICA	TOTAL SISTEMA
ACTIVOS	27,875,396	3,890,891	1,622,857	558,030	6,344,103	40,291,277
PASIVOS	25,103,619	3,329,630	1,348,198	511,077	4,499,978	34,792,502
PATRIMONIO	2,771,777	561,262	274,659	46,953	1,844,126	5,498,777
CARTERA BRUTA	15,774,596	3,125,122	1,250,137	360,406	3,369,464	23,879,715
INVERSIONES BRUTAS	3,294,825	306,269	88,005	50,883	1,696,812	5,436,794
DEPÓSITOS A LA VISTA	16,539,203	1,325,008	12,600	246,705	776,194	18,899,710
DEPÓSITOS A PLAZO	5,920,879	1,593,543	817,540	233,117	2,828,055	11,393,134
RESULTADOS	314,270	53,015	41,222	3,932	117,566	530,005

Fuente: Boletines estadísticos de la página Web de la SBS

Los activos del sistema financiero alcanzaron US\$ 40.2 MM, de los cuales la mayor concentración está en Bancos Privados cuya participación en el sistema es del 69.18%, seguida de la Banca Pública con el 15.75%, Cooperativas con el 9.66%, Sociedades Financieras 4.03% y Mutualistas con el 1.38%. El mismo comportamiento se presenta en Pasivos, Patrimonio, Cartera e Inversiones brutas, Obligaciones con el Público y resultados.

Con relación a los indicadores financieros, se observa que las sociedades financieras dentro del sistema se ubican con el mejor indicador de suficiencia patrimonial, de activos productivos/ total activos y de liquidez, que se ubican en el 793%, 96.3% y 40.8% respectivamente. La mayor morosidad 7.5% se registra en Banca Pública y la mejor cobertura de provisiones en Bancos Privados 235.7%. El sistema mutual presenta ineficiencia en el manejo de gastos operativos ya que el indicador presenta sobreabsorción del margen financiero en 1.2 veces. En cuanto a rentabilidad, los mejores indicadores se presentan en las Sociedades Financieras:

**Tabla 2 Principales indicadores sistema financiero**

INDICADORES	BANCO PRIVADOS	COOPERATIVAS	SOCIEDADES FINANCIERAS	MUTUALISTAS	BANCA PUBLICA
SUFICIENCIA PATRIMONIAL	369.40%	432.70%	793.60%	84.00%	326.70%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	86.00%	95.20%	96.30%	85.80%	89.00%
MOROSIDAD BRUTA	2.80%	4.00%	5.20%	3.20%	7.50%
COBERTURA	235.70%	125.50%	153.60%	83.70%	90.30%
GASTOS DE OPERACIÓN / MARGEN FINANCIERO	86.30%	78.20%	77.20%	120.10%	107.70%
ROE	13.00%	10.70%	17.80%	9.10%	6.80%
ROA	1.10%	1.40%	2.50%	0.70%	1.90%
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	30.50%	20.97%	40.80%	12.80%	26.00%

Fuente. Boletines estadísticos de la página Web de la SBS

La estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda. es la siguiente:

**Tabla 3 Estructura del Balance**

CUENTAS	sep-11	Particip.	sep-12	Particip.	Variac. Abs.	Variac. Relt.	dic-12	Particip.	Variac. Abs.	Variac. Relt.
<b>ACTIVOS</b>	<b>87,864,611</b>	<b>100.00%</b>	<b>107,228,892</b>	<b>100.00%</b>	<b>19,364,280</b>	<b>22.04%</b>	<b>112,157,921</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,929,030</b>	
FONDOS DISPONIBLES	8,832,162	10.05%	9,774,676	9.12%	942,514	10.67%	13,518,293	12.05%	3,743,617	38.30%
INVERSIONES	13,432,068	15.29%	14,843,941	13.84%	1,411,873	10.51%	13,322,735	11.88%	-1,521,206	-10.25%
CARTERA DE CRÉDITO	63,494,264	72.26%	80,126,178	74.72%	16,631,915	26.19%	82,821,213	73.84%	2,695,034	3.36%
Cartera por Vencer	65,741,715	74.82%	83,602,008	77.97%	17,860,293	0.00%	85,373,624	76.12%	1,771,616	2.12%
Cartera Improductiva	2,952,021	3.36%	3,790,918	3.54%	838,897	28.42%	4,389,159	3.91%	598,241	15.78%
<b>PASIVOS</b>	<b>74,613,044</b>	<b>100.00%</b>	<b>92,704,913</b>	<b>100.00%</b>	<b>18,091,868</b>	<b>24.25%</b>	<b>96,363,444</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,658,532</b>	<b>3.95%</b>
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	68,549,235	91.87%	82,335,011	88.81%	13,785,776	20.11%	85,310,098	88.53%	2,975,088	3.61%
DEPÓSITOS A LA VISTA	35,386,507	47.43%	37,285,966	40.22%	1,899,458	5.37%	41,004,902	42.55%	3,718,936	9.97%
DEPÓSITOS A PLAZO	33,130,582	44.40%	45,049,045	48.59%	11,918,463	35.97%	44,305,197	45.98%	-743,848	-1.65%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	1,491,664	2.00%	4,977,406	5.37%	3,485,743	233.68%	6,585,957	6.83%	1,608,550	32.32%
<b>PATRIMONIO</b>	<b>12,277,721</b>	<b>100.00%</b>	<b>13,719,025</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,441,304</b>	<b>11.74%</b>	<b>15,794,477</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,075,452</b>	<b>15.13%</b>
CAPITAL SOCIAL	8,279,925	67.44%	8,903,743	64.90%	623,818	7.53%	9,672,583	61.24%	768,840	8.64%
RESERVAS	3,483,991	28.38%	4,288,216	31.26%	804,225	23.08%	4,288,216	27.15%	-	0.00%
<b>RESULTADOS</b>	<b>973,846</b>		<b>804,954</b>		<b>-168,892</b>	<b>-17.34%</b>	<b>1,306,956</b>		<b>502,002</b>	<b>62.36%</b>
INGRESOS	9,136,847		11,651,013		2,514,166	27.52%	16,091,117		4,440,104	38.11%
EGRESOS	8,163,001		10,846,060		2,683,058	32.87%	14,784,161		3,938,102	36.31%

**Fuente. Estados Financieros de la Cooperativa**

La cartera de crédito es el rubro más importante del activo; a pesar, de que su participación experimentó un descenso, de septiembre a diciembre de 2012, al pasar del 74.72% al 73.84%.

Cabe señalar, que la cartera de créditos al no ser bien administrada presentará problemas crediticios que afectarán directamente a la solvencia y patrimonio de la entidad; pues una mala administración revela debilidades básicas en los procesos de concesión de créditos y de monitoreo. En tanto que las deficiencias en la suscripción y exposición del crédito relacionadas con el mercado representan fuentes importantes de pérdidas en las entidades financieras, estos problemas crediticios, en general deberán ser evitados o mitigados por un fuerte proceso interno de crédito.

**Tabla 4 Estructura de la Cartera**

	sep-11	Particip.	sep-12	Particip.
Por vencer	65,741,715	95.70%	83,602,008	95.66%
Vencida	1,042,722	1.52%	1,249,235	1.43%
Que no devenga int.	1,909,299	2.78%	2,499,151	2.86%

Fuente. Estados Financieros de la Cooperativa

Se evidencia en el período de análisis una leve desmejora en la administración del principal activo de la entidad, al bajar la participación de la cartera por vencer y subir la que no devenga intereses.

**Tabla 5 Cartera de Línea de Negocios**

LÍNEA DE NEGOCIO	PARTICIPACIÓN		Variación	Morosidad	Cobertura
	sep-11	sep-12			
Consumo	63.36%	66.82%	3.45%	3.75%	159.23%
Vivienda	7.47%	7.20%	-0.27%	0.84%	478.38%
Microcrédito	29.17%	25.98%	-3.18%	0.84%	141.53%
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>		<b>4.34%</b>	<b>191.69%</b>

Fuente. Estados Financieros de la Cooperativa

La morosidad de la entidad se ubica en un nivel del 4.34% y la cobertura de la cartera en el 191.69%, niveles considerados como aceptables dentro de su grupo afín y el sistema cooperativo. Además, la cartera de consumo que es la de mayor participación (63.36%) es la que presenta mayor riesgo, pues su morosidad se ubica en el 3.75%.

Lo expuesto anteriormente, denota la importancia que tiene en la estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., la cartera de crédito, por lo que aplicar una auditoría integral a esta área ayudará a la administración a mejorar de manera integral su gestión y mitigar los riesgos a los que podría estar expuesta.

## **1.2 Objetivos y resultados esperados**

### **1.2.1 Objetivos**

#### **1.2.1.1 General**

Realizar un examen de auditoría integral al área de colocaciones de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., por el período diciembre 2011 a diciembre 2012

#### **1.2.1.2 Específicos**

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al área de colocaciones de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionas, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

### **1.2.2 Resultados esperados**

- Informe de auditoría integral en el que se dará a conocer los resultados obtenidos en el trabajo ejecutado, respaldado en los papeles de trabajo obtenidos en cada fase del examen integral. Además, efectuar las recomendaciones enfocadas a determinar la razonabilidad de los saldos de cartera; la gestión en la concesión de créditos conforme a los lineamientos y resoluciones establecidos por la Institución y el Organismo de Control; así como, determinar la eficiencia operativa y administrativa que conlleve a cumplir con los objetivos estratégicos institucionales e incrementar su rentabilidad.
- Plan de implementación de recomendaciones.

### **1.3 Presentación de la memoria**

Es importante demostrar la utilidad que tiene la Auditoría Integral, principalmente para la alta gerencia de la cooperativa, debido a que con este trabajo les permitirá tener una visión completa del área analizada, no solo en el ámbito financiero como se lo realizaba en el enfoque tradicional, sino incorporando el control interno, la gestión y el cumplimiento como elementos adicionales, de manera que se tomen los correctivos necesarios y sirva para la toma de decisiones para el mejoramiento de la gestión empresarial.

Para lograr este propósito, se deberá realizar un trabajo sustentado en evidencias que recopilen información general sobre el conocimiento de la entidad y de manera particular sobre el análisis estructural del área de colocaciones de la cartera de crédito, con las siguientes prioridades de revisión:

- Evaluar el proceso de crédito, estrategia, políticas, procedimientos y metodología de todas las fases del microcrédito.
- Determinar la calidad de la cartera de crédito y si la presentación en el balance de la valuación realizada por la entidad en la calificación a las operaciones considera la normativa vigente y la política interna para establecer si el volumen de provisiones constituidas es suficiente para resguardar la solvencia de la entidad.

- Establecer si los ingresos recibidos producto de las operaciones de crédito están acordes a los principios contables y constan registradas contablemente dentro del período correspondiente.
- Verificar que la información contable – financiera de la cartera de crédito sea presentado de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente, aplicable a las instituciones financieras.
- Evaluar si la cooperativa cuenta con un sistema de información gerencial que establezca los mecanismos para disponer de información oportuna, confiable y eficiente para gestionar el crédito.
- Verificar el grado de eficacia en el logro de los objetivos y metas institucionales medibles a través de los índices e indicadores previamente definidos por la alta dirección.
- Verificar el grado de cumplimiento de la normativa establecida por el organismo de control y la propia entidad.

El resultado de este análisis, se recoge en el *“Informe de auditoría integral del área de colocaciones de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.”*, el mismo que estará enfocado a señalar la seguridad razonable de que los saldos de cartera no tienen errores significativos, que la estructura de control interno es adecuada y funcional, que la cooperativa cumple las disposiciones legales y reglamentarias conforme a los lineamientos y resoluciones establecidos por la misma entidad y la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, que ha cumplido los objetivos institucionales medidos a través de los indicadores de gestión.

## **CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL**



## 2.1 Marco teórico

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

Se mencionan conceptos de varias fuentes, para identificar sus características principales y sus semejanzas con aquellos exámenes de auditoría que tradicionalmente realizamos en el país; así tenemos:

*“Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la información financiera, al comportamiento económico y al manejo de una entidad con la finalidad de informar sobre el grado de correspondencia entre aquellos y los criterios o indicadores establecidos o los comportamientos generalizados...”*.<sup>11</sup> Temario de auditoría integral disponible en: <http://www.emagister.com/auditoria-integral-cursos302851.htm#programa> [Consulta 05-06- 2010]

*“Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de 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”*. Blanco Luna, Y. (2006): *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral*, Colombia, ECOE Ediciones, página 1.

*“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”* Franklin E. (2007): *Auditoría Administrativa*, Glosario, pág. 828.

Es pertinente realizar un análisis a las definiciones antes expuestas.

Los tres conceptos expuestos anteriormente demuestran algunas coincidencias:

- **Es un proceso**, cuya característica principal es la sistematicidad, constituida por un enlace lógico de fases, desde la planeación hasta la presentación de un informe.

- **Independencia y objetividad**: es un requisito fundamental para el desarrollo de toda auditoría. Constituyen un principio básico para el logro de los objetivos de evaluación a una empresa u organización y garantizan el logro de resultados ajustados a la realidad.

- **La presentación de un informe**, es uno de los objetivos básicos de la auditoría integral, que tiene el propósito de aplicar correctivos y decisiones para el mejoramiento empresarial.

- **Evalúa la eficiencia y eficacia**. Por medio de la evaluación del uso de recursos y el logro de las metas y objetivos correspondientes a un área o programa, para lo cual se sugiere el uso de indicadores.

- **El cumplimiento de las normas administrativas, técnicas y legales**, constituyen un elemento en común. Aparece la necesidad de utilizar los indicadores de gestión como herramienta de medición de la gestión y su posterior comparación con los estándares, normas o parámetros predefinidos en la planificación y en los procesos.

- **Enfoque integral**: se señala en forma explícita la necesidad de evaluar los siguientes aspectos:

- Información financiera
- Cumplimientos de leyes y normas aplicables a la empresa
- Sistema de control interno
- Resultado de la gestión con respecto al uso de recursos y logro de objetivos.



**Figura 4 Auditoría Integral**

**Autor: Ximena Arellano Moscoso**

Por todo lo expuesto se puede concluir que la Auditoría Integral es el examen crítico y objetivo que evalúa de manera completa a la organización en un período determinado, con la finalidad de emitir una opinión integral sobre la utilización adecuada de los recursos, la razonabilidad de los estados financieros en su conjunto, el control interno y el cumplimiento de leyes y normativa interna y externa y proporcionar recomendaciones efectivas para que la administración pueda tomar decisiones acertadas en el corto, mediano y largo plazo y efectuar los correctivos del caso.

### ***2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento.***

Los servicios de aseguramiento pueden tener por finalidad aumentar la calidad de la información y, también, mejorar el contexto de la información. Las notas a los estados financieros, bien hechas, es decir, sin limitarse al suministrar un detalle de las cifras, son un buen ejemplo del esfuerzo por ayudar a leer, a comprender, los datos.

El propósito de un servicio de aseguramiento es *expresar* una *conclusión* sobre la manera como un *objeto* - por ejemplo, los estados financieros - satisface ciertas cualidades, usualmente llamadas *criterios*. En la auditoría de estados financieros, la conclusión consiste en una *opinión* y los criterios están determinados por la *base comprensiva de contabilidad* que se haya

escogido para procesar la información. Las condiciones impuestas por la base de contabilidad se denominan *aserciones*.

El informe de aseguramiento, es importante porque permite fortalecer la credibilidad de la información a un nivel alto o moderado, lo que implica considerar si la temática permite una evaluación razonable y consistente utilizando las características del criterio que son: relevancia, uniformidad, neutralidad, comprensibilidad e integridad.

El informe de un servicio de aseguramiento conforme la norma internacional, debe incluir lo siguiente:

- Título.
- Destinatario.
- Descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto.
- Declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio.
- Identificación de las partes para quienes está restringido el informe y el propósito para el cual fue preparado, cuando el informe tiene un propósito restringido.
- Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato.
- Identificación del criterio.
- Conclusión del auditor, incluyendo las reservas o negaciones de conclusión.
- Fecha del informe.
- El nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe.

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

### **2.2.1 Auditoría Financiera**

La auditoría financiera es un examen objetivo, sistemático, profesional y posterior a las operaciones financieras, con la finalidad de determinar si están o no de acuerdo con los principios de contabilidad y con los criterios financieros.

Según, el autor Madariaga, J. menciona lo siguiente sobre auditoría:

“... es 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 Sánchez, G. Curiel, en su texto *Práctica Moderna Integral*, nos trae la siguiente definición:

*“... un examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productibilidad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanentemente de los mecanismos de control implantados por la administración”.*

En conclusión la auditoría a los estados financieros, es un examen sistemático de los registros y las operaciones para determinar si están o no de acuerdo con los principios y las normas establecidas. La auditoría tiene por objeto determinar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos - contables presentados por la dirección, así como expresar las mejoras o sugerencias de carácter administrativo-contable.

Examen que realizan los auditores en forma objetiva, sistemática y profesional sobre los estados financieros de una entidad, a base de los registros, comprobantes y otras evidencias que sustenten las operaciones financieras, con el propósito de emitir una opinión profesional, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos y la productibilidad en la utilización de los recursos.



**Figura 5 Fases de la Auditoría Financiera**

Autor: Ximena Arellano Moscoso

### ***2.2.2 Auditoría de Control Interno***

El control interno es un proceso diseñado para proporcionar seguridad razonable sobre la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Es preciso revisar una definición general de control interno, y lo que implican las palabras que conforman este concepto CONTROL e INTERNO, de manera que se comprenda las perspectivas y significado que le pueden dar las distintas partes o actores de un proceso.

➤ **Control:**

El control debe garantizar, entre otros propósitos, la confiabilidad y transparencia de la Información contenida en los estados financieros y el cumplimiento de las disposiciones normativas para lograr un objetivo predeterminado. El control es la actividad de vigilancia que ejerce la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., para regular la difusión de las operaciones de crédito.

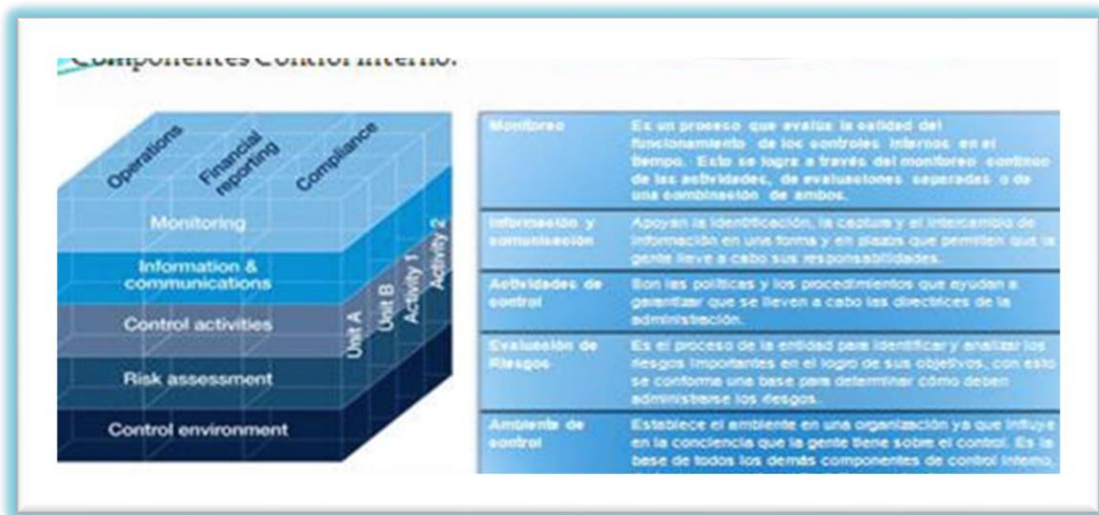
➤ **Interno:**

“Que existe o está situado dentro de los límites o la superficie de alguna cosa”

El escuchar o saber que algo “existe en”, o “ dentro de”, nos lleva inmediatamente a pensar en procesos o actividades que se pueden o se deben realizar en dicho interior, que estarán guiadas o influenciadas por las especificaciones y/o condiciones que incluso pueda permitir o aceptar dicho interior.

Considerando la difusión e importancia que han ido teniendo hasta la fecha los pronunciamientos del Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Comisión (COSO), para nuestro estudio tomaremos como referencia básica la definición establecida por este organismo que indica:

- 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
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables



**Figura 6 Esquema del Coso**

Fuente: Tomado del Internet: COSO imágenes

Las categorías de objetivos indicadas, si bien pueden ser separadas y entendidas como guía fundamental de ciertos actores, (Administración, responsables de operación y procesos, áreas financieras, contables, etc.), en la práctica podemos ver que se pueden sobreponer, apoyar e incluso complementarse.

Estas categorías de objetivos generalmente se dirigen a necesidades o propósitos distintos, dependiendo del ejecutante, esta diferencia de necesidades o propósitos y el logro o no de los mismos, en definitiva se vuelve una guía para que la administración en general y los dueños de cada proceso, puedan valorar y establecer si un control interno aplicado o existente les está dando o no una seguridad razonable de conseguir los objetivos a los que se refiere cada categoría.

El documento emitido por COSO logra establecer una definición común de control interno que sirve para muchos grupos diferentes, describiendo los componentes del control interno, y proveyendo un estándar con el cual las organizaciones puedan evaluar la efectividad del control interno y determinar cómo mejorarlo.

**El control interno es un proceso:** no es un evento circunstancial, sino una serie de acciones que se ejecutan como parte integrada o inherente de los procesos definidos, (Es un medio hacia un fin, no un fin en si mismo).

**El control interno es efectuado por personas:** no es solamente políticas, manuales y formatos, sino personas que interactúan, y se comunican a lo largo de toda la estructura organizacional de una empresa o entidad.

**El control interno puede proveer una seguridad razonable:** no puede ser una seguridad absoluta; por limitaciones lógicas de todo sistema de control, hasta por la misma posibilidad de imperfección dada por el hecho que las actividades son dispuestas y/o ejecutadas por personas, donde pueden participar factores como juicios o entendimiento distintos, hasta el error o equivocación, (intencionado o no).

**El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos.** Los objetivos condensados en las tres categorías, representan aspiraciones de satisfacer necesidades,



pudiendo existir objetivos globales o compartidos, e independientes, dependiendo la validación del resultado del observador, y el momento o fuente de información que se esté revisando.

Entre los usuarios y/o actores de un sistema de Control Interno tenemos a las áreas administrativas, operativas, financieras, auditores externos e internos, legisladores, inversionistas, acreedores, clientes, quienes desde su posición a menudo perciben al control interno de manera diferente, basados fundamentalmente en el proceso que les compete o ejecutan y en los intereses que cada uno pueda tener al realizar una actividad.

### **2.2.3 Auditoría de Cumplimiento**

La auditoría de cumplimiento consiste en el procedimiento mediante el cual se verifica que las distintas operaciones efectuadas por una entidad en un determinado período, se hayan realizado conforme a la legislación general, disposiciones reglamentarias, estatutarias y demás que les fueren aplicables; a fin de establecer las inconformidades resultantes de esa constatación y, aplicar los correctivos necesarios para superarlas.

Es preciso señalar los siguientes conceptos:

*“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 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”.* Blanco, Yanel, **Normas y Procedimientos de Auditoría Integral**, ECOE Ediciones, Santa Fe de Bogotá-Colombia, 2006, pág.189.

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

*“La Auditoría de Cumplimiento determina distancia entre la situación actual y la deseada frente normativas legales vigentes o la estructura documental y procedimental de una Organización. Para ello, inicialmente se establece el marco de referencia deseado y se realiza un análisis gap3 para identificar los porcentajes de cumplimiento...”* Información disponible en: [http://gmv.com/seguridad\\_informacion/auditorias\\_cumplimiento.htm](http://gmv.com/seguridad_informacion/auditorias_cumplimiento.htm).

#### **2.2.4 Auditoría de Gestión**

La auditoría de gestión 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.

Todo proceso de auditoría se basa en criterios o estándares que permitan medir la calidad del trabajo efectuado en cada una de las fases, las mismas que constituyen una cadena de valor, que se inicia con el diagnóstico preliminar en el cual se tiene un primer acercamiento a la empresa o institución, se podría decir que el auditor empieza a medir potencialmente el nivel de riesgo inherente.

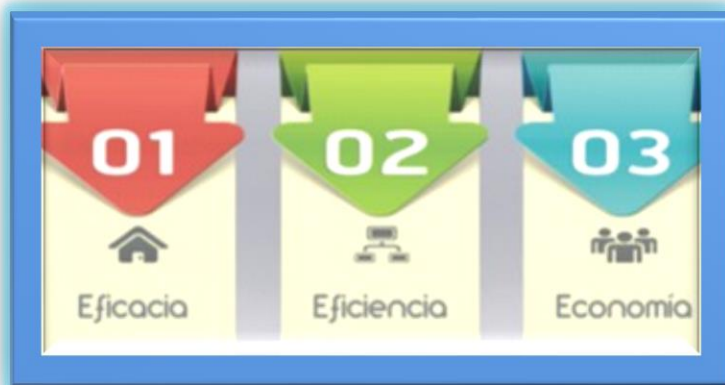
En conclusión la Auditoría de Gestión es la evaluación o examen sistemático de la información administrativa, operativa y financiera presentada por los administradores de una organización, realizada con posterioridad a su ejecución, para obtener evidencia suficiente del grado de eficiencia, eficacia y calidad en el logro de metas y objetivos propuestos.

Se ejecuta a través de un equipo de trabajo multidisciplinario, a fin de evaluar en forma objetiva y profesional los niveles de Eficiencia, Eficacia y Calidad.

La **Eficiencia** mide el uso de los recursos: - Ejemplo Dólares Invertidos, Número de horas utilizadas.

La **Eficacia** mide el logro de resultado:- Ejemplo Número de pacientes atendidos, Kilómetros de Carretera construida

**Calidad:-** Nivel de satisfacción logrado es un resultado de impacto Ejemplo: Cumplimiento de requisitos en la entrega de un producto o servicio.



**Figura 7 Auditoría de Gestión**  
Autor: Ximena Arellano Moscoso

Todo proceso de auditoría se basa en criterios o estándares que permiten medir la calidad de resultados que se obtienen en cada una de las fases, las mismas que constituyen una cadena de valor, que se inicia con el diagnóstico preliminar.

Con esta información preliminar, se sustenta la planificación específica de la auditoría, para identificar sus áreas o componentes relevantes, siendo estos evaluados por el control interno; como resultado de este proceso, se define una estrategia de trabajo a la medida de la organización auditada, es decir, considerando las áreas que requieren acciones correctivas o debilidades detectadas, que se conocen como hallazgos o inconformidades, los mismos que son comunicados en forma permanente para generar acciones oportunas que mejoren la gestión, concluye este modelo con el seguimiento a la implementación de recomendaciones y la verificación de su cumplimiento.

## 2.3 Proceso de la Auditoría Integral



**Figura 8 Proceso de Auditoría Integral**

**Autor: Ximena Arellano Moscoso**

La auditoría integral, debido a su amplitud y cobertura, involucra la participación de profesionales de diversas especialidades de acuerdo a la naturaleza y actividades propias de la empresa a auditar. Este elemento es fundamental al momento de iniciar el proceso y se lo debe considerar previamente a la contratación del servicio de auditoría.

Una revisión documental de las actividades principales del cliente es necesaria para ubicar exactamente la extensión del trabajo a realizar. La revisión de informes de auditoría anteriores, información especializada del tipo de empresa, legislación y normativa aplicable, información financiera, planes estratégicos, operativos, de inversión y de gestión, constituyen elementos válidos para orientar el proceso de la auditoría. Para el efecto se pueden diseñar cuestionarios y encuestas que nos permitan obtener la información referida.

Las fases del proceso de la auditoría integral son:

- Planificación
- Ejecución
- Informe
- Seguimiento

### **2.3.1 Planificación**

La planificación se la realiza en dos etapas:

#### **2.3.1.1 Planificación Preliminar.-**

En esta fase se produce el conocimiento entidad, la obtención información y se determinar las medidas de adecuación técnicas, legales y organizativas necesarias para cumplir con los principios de Control Interno. Permite que en el planeamiento, se elabore un plan de trabajo eficiente para cada miembro del equipo de auditoría con la finalidad de asegurar que el trabajo se realice con la debida calidad, economía, eficiencia y eficacia; lo que promueve el éxito de su ejecución.

Es la etapa inicial de la auditoría su importancia está en alcanzar un *conocimiento general* de la empresa de la cooperativa, el mismo que incluye el nivel de organización, el número de operaciones, la significatividad de los montos administrados. Está orientado a la obtención de información relacionada, entre otros puntos, a:

- Conocimiento de la entidad y su negocio.
- Obtención de información sobre el plan de gestión de la cooperativa
- Entender la estructura y confianza del control interno
- Elaborar un plan global de auditoría y un programa de auditoría
- Evaluar el supuesto de empresa en marcha

- Obtener carta de presentación o certificaciones de los estados financieros
- La naturaleza del negocio y su cobertura
- Sistemas de información vigentes
- Número de empleados
- Puntos de interés para la auditoría, problemas frecuentes y pendientes
- Número de clientes
- Disponibilidad de información financiera y su periodicidad
- Manejo de indicadores
- Actualización de planes de cuentas y manuales de contabilidad aplicables
- Leyes, regulaciones y normativa aplicable a la empresa

Tiene tres componentes:

- **Riesgo Inherente:** Es (Blanco Luna, 2009) “*el riesgo de que ocurran errores de importancia relativa*”.
- **Riesgo de Control:** Es (Blanco Luna, 2009) “el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no provenga o corrija dichos errores”.
- **Riesgo de detección:** Es (Blanco Luna, 2009) “el riesgo de que cualesquier error de importancia relativa remanentes no sean detectados por el auditor.”

Los dos primeros controles: inherente y de control, no pueden ser controlados por el auditor, existen independientemente de él. El riesgo de auditoría se calcula de la siguiente manera:

RIESGO DE AUDITORÍA = RIESGO INHERENTE \* RIESGO DE CONTROL \* RIESGO DE DETECCIÓN.

### **2.3.1.2 Planificación Específica.-**

En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida durante la planificación preliminar. Además en esta fase, se realiza la determinación de la materialidad, del enfoque de auditoría y del enfoque del muestreo.

El objetivo de esta indagación es determinar el *alcance de la auditoría y la elaboración del plan de trabajo de auditoría*, aquí se evidencia las habilidades y experticia que tiene el auditor, para preparar y presupuestar adecuadamente el trabajo a realizar.

Es importante que con esta investigación definamos aquellas áreas de potencial riesgo que requerirán mayor profundidad en las pruebas de auditoría. Será esta comprensión global del riesgo la que a futuro, orientará una evaluación específica, hacia los diferentes enfoques de la auditoría integral.

De esta forma se deberán realizar pruebas orientadas al cumplimiento de los controles clave o relevantes, relacionados con auditoría financiera, de gestión, de control interno y de cumplimiento legal, cuyos resultados se incorporarán en el plan de auditoría, por lo que es importante insistir en los diferentes objetivos que tiene cada una de ellas:

- La auditoría de gestión tiene el propósito de evaluar el grado de eficiencia, eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por la cooperativa.
- El objetivo de la auditoría del control interno es confirmar que éstos han estado operando en forma efectiva y consistente durante el periodo examinado.
- Ejecutaremos una auditoría de cumplimiento para comprobar que las operaciones, registros contables y demás actuaciones cumplan con las normas legales establecidas por las entidades encargadas de su control y vigilancia.
- En la auditoría financiera, dictaminar la razonabilidad de los registros contables de la cartera de crédito.

La diferenciación de los objetivos, facilita la identificación de los controles clave o relevantes, identificados para evaluar los procesos de las auditorías que componen la auditoría integral, los que deben ser específicos y adecuados a la naturaleza del enfoque al que corresponden.

### **2.3.2 Ejecución**

Es la aplicación de los procedimientos de auditoría integrados en los programas de trabajo planificados previamente.

El cumplimiento de estas pruebas, nos permite cumplir con los objetivos que se plantearon en cada una de las auditorías que conforman la auditoría integral. Debemos verificar para la auditoría de gestión, el logro de objetivos, la inversión de recursos y lo adecuado de la estructura organizacional; la de control interno, confirmar que los procesos y sus controles operan de forma eficaz; la de cumplimiento, con respecto a las disposiciones legales aplicables.

En esta fase, se generan los hallazgos, los papeles de trabajo, que sustentarán posteriormente el informe de auditoría integral. Es recomendable que exista una comunicación continua y constante entre los funcionarios involucrados con el auditor a lo largo de todo el examen, a fin de mantenerles informados sobre las desviaciones detectadas para que en forma oportuna se presente los descargos o justificativos y se tomen las acciones correctivas pertinentes.

### **2.3.3 Comunicación del Informe de Auditoría**

El informe de auditoría integral constituye plasmar en un documento los resultados de la visita vinculadas con el trabajo desarrollado. Se dirige a los funcionarios a nivel de dirección, a instancias administrativas o a autoridades correspondientes de la entidad examinada con el propósito de que presenten la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados

El informe de Auditoría debe ser oportuno; completo, exacto, objetivo y convincente; claro, conciso y de fácil entendimiento; que todo lo que se consigne esté reflejado en los papeles de trabajo y que respondan a hallazgos relevantes con evidencias suficientes y competentes; que refleje una actitud independiente; que muestre la calificación según la evaluación de los resultados de la Auditoría; distribución rápida y adecuada.



La estructura del informe de auditoría integral debe incluir lo siguiente (Blanco Luna, 2009):

- **Destinatario:** Se refiere la descripción a quién o quienes está dirigido el informe.
- **Tema o asunto determinado:** Comprende una descripción del alcance en donde se describe las áreas o procesos auditados y el período analizado.
- **Parte responsable:** En donde se define claramente la responsabilidad de la administración en cuanto a la preparación y presentación de la información financiera; el diseño de los sistema de control interno y su funcionamiento; el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas; y el establecimiento de objetivos, metas, programas y estrategias para el manejo eficiente de la empresa auditada.
- **Responsabilidad del auditor:** Se refiere a la opinión efectuada por el auditor sobre los aspectos que evaluó en el trabajo de auditoría; la suficiencia de la muestra, los casos en que no fue posible analizar toda la información administrativa, operativa y financiera, aspectos que deben ser incluidos en los papeles de trabajo respectivos.
- **Limitaciones:** Es preciso dejar constancia de que (Blanco Luna, 2009) *“dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectadas; 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.”*
- **Estándares, normas de desempeño aplicables o criterios:** Corresponden a la base legal, reglamentaria o normativa que constituye la medida de comparación de cada situación observada.
- **Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros:** Es el dictamen del conjunto de Estados Financieros de la entidad auditada sobre la veracidad, integridad y correcta valuación de los mismos.

- **Otras conclusiones:** Constituye la opinión sobre la estructura de control interno, cumplimiento de leyes y regulaciones; y, los indicadores de desempeño de la administración con respecto a los objetivos, metas y actividades fijados por el auditado.
- **Fecha y lugar de emisión del informe**
- **Nombre del contador público y firma**

Como se observa en el esquema descrito, la opinión con respecto a todos los temas evaluados se encuentra en los dos párrafos finales del informe, antes de la fecha y lugar de la emisión del informe y después de los criterios. En esta parte se incluye el dictamen sobre los estados financieros en su conjunto y conclusiones sobre la efectividad de la estructura de control interno, el cumplimiento de las normas, leyes y reglamentos, la gestión de los administradores, y demás información presentada por la administración de la empresa auditada en caso de haberla.

#### **2.3.4 Seguimiento**

En base a las acciones correctivas tomadas por el auditado para resolver las observaciones determinadas en la auditoría de los hallazgos no resueltos, se discutirá el informe de seguimiento.

El auditor definirá en esta fase el efectuar el monitoreo de los resultados de la Auditoría Integral, sobre todo de aquellas evaluadas como deficientes. Transcurrido un tiempo prudencial, (seis meses o un año) se vuelve a realizar otra Auditoría de tipo recurrente para comprobar el verdadero o grado de cumplimiento de las deficiencias detectadas en la Auditoría.

En el informe de seguimiento se enumeran las medidas adoptadas por el cliente para resolver las conclusiones del informe original e incluirá una breve descripción de la incidencia, la recomendación de la auditoría inicial, la respuesta del cliente y la situación actual

## **2.4 Conceptos importantes para el trabajo de auditoría**

### **2.4.1 Técnicas de Auditoría**

Las técnicas de auditoría, son los recursos de investigación, aplicados por el auditor para obtener información necesaria que le permita confirmar los datos o información que ha obtenido en el transcurso de su trabajo.

Estas técnicas se clasifican en:

- **OCULAR:** Comparación, observación, revisión selectiva, y rastreo.
- **VERBAL:** Indagación
- **ESCRITA:** Análisis, conciliación y confirmación.
- **DOCUMENTAL:** Comprobación, computación (totales o sumatorias)
- **FISICA:** Inspección

### **2.4.2 Papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo son registros o documentos que respaldan el trabajo del auditor. En ellos se plasman los datos e información obtenida en las evaluaciones de auditoría, cuyas conclusiones sustentan la opinión del trabajo de Auditoría Integral reflejada en el informe: además, este deberá contener la evidencia de la supervisión y revisión del Jefe de Equipo.

Los papeles de trabajo deben reunir las siguientes características:

- Como principio general, los papeles de trabajo que documentan la aplicación de los procedimientos mínimos de revisión definidos para cada tema deben estar impresos. De su secuencia ha de poder determinarse la revisión efectuada.
- Deberán estar documentados en papel las revisiones de aquellos aspectos que concluyan con observaciones a formular a las Cooperativas.

- Deben ser claros, de fácil lectura y concisos.
- Deben proporcionar un registro adecuado y sin ambigüedades del trabajo realizado y las razones de las decisiones tomadas sobre temas conflictivos.
- Deben ser lo suficientemente completos como para que un lector experimentado sin conocimiento previo de la COAC, pueda comprender cuál fue el trabajo realizado y las razones de las conclusiones obtenidas.
- No deben incluir preguntas o comentarios que requieren respuestas o seguimientos.
- Debe priorizarse la calidad antes que la cantidad (aquéllos que sólo copian información disponible en los registros de la COAC no deben ser preparados, ni solicitarse su preparación a la institución).
- De ser posible, debe trabajarse directamente con los registros de la COAC, incluyendo en los papeles de trabajo sólo planillas resumen, detalle de trabajos realizados, una clara identificación de los ítems seleccionados y de las excepciones detectadas con la evaluación de su efecto y las conclusiones alcanzadas.
- En relación con las tareas que derivan en información muy voluminosa (por ejemplo: análisis de cartera de créditos), las mismas podrán documentarse con un resumen en papel, guardando la información en soporte informático (preferentemente CDs), referenciando en el material impreso el nombre de los archivos.
- No deben prepararse papeles de trabajo en lápiz.
- El nombre y la firma de la persona que lo elabora y la fecha, así como los mismos datos correspondientes a su etapa de revisión, deben constar al pie de todos los papeles de trabajo que se confeccionen, según el siguiente diseño:

Elaborado por (*nombre y firma*)  
Revisado por (*nombre y firma*)

Fecha:  
Fecha:

- En cuanto al archivo de la información, las recomendaciones son las siguientes:

El almacenamiento de documentación respaldaría de tareas realizadas en soportes informáticos deberá hacerse en forma ordenada, utilizando directorios y carpetas que permitan identificar el material que corresponde a cada punto o tema de la revisión.

Los soportes informáticos deben integrar el legajo de papeles de trabajo del tema para el cual se elaboraron, permitiendo su utilización en todo momento por los responsables de la Dirección de Auditoría, por ello no resulta procedente el archivo de información en los discos rígidos de las PCs del Área.

### **2.4.3 Marcas de Auditoría**

Son signos que el auditor anota en sus documentos, para resaltar un hecho o prueba realizada. Las marcas sirven para ahorrar tiempo, eliminar la necesidad de explicar los procedimientos de auditoría similares, y facilitar el trabajo del supervisor del equipo de auditoría, por lo tanto deben ser explicadas en los papeles de trabajo.

Para facilitar la ubicación en el papel de trabajo se recomienda que las marcas se las distinga con un color diferente, de preferencia rojo.

A continuación se presentan como ejemplo marcas que podrían utilizarse en el trabajo de auditoría:

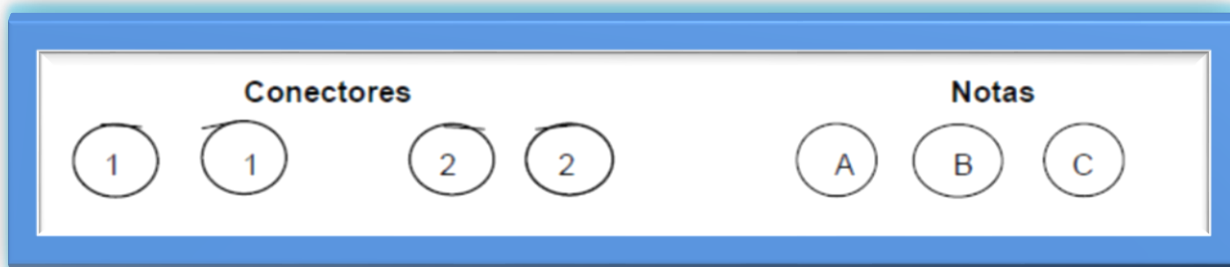
**Tabla 6 Marcas de Auditoría**

<b>MARCAS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
√	Cálculo Verificado
√√	Cifra cuadrada
⊖	Cifra que no debe ser considerada
⊕	Documento que no debe ser considerado. Es decir, no incluirse en tabulaciones, sumatorias, inventarios, etc.

<b>∅</b>	Documento o punto pendiente que fue aclarado, verificado o comprobado Nota: Estas dos marcar de pendiente sólo son temporales. De hecho, no deben existir puntos pendientes de verificar, solicitar o revisar en los papeles de trabajo, pues éstos deben ser completos.
<b>λ</b>	Confrontado contra registro
<b>T</b>	Total
<b>≥</b>	Verificado con reporte de....
<b>V</b>	Verificado físicamente
<b>¢</b>	Confrontado contra documentación comprobatoria en original
<b>e√</b>	Expediente revisado
<b>d√</b>	Documento integrado en expediente
<b>dc√</b>	Documentación comprobatoria revisada
<b>®</b>	Confrontado contra evidencia física. Se utiliza cuando algún dato o cifra que conste en la cédula se compara contra bienes o artículo tangibles, ejemplo; Bienes, inventario o fondos arqueados
<b>©</b>	Pedido, contrato o dato por conformar mediante compulsas
<b>/</b>	Muestra seleccionada para revisión

**Autor: Ximena Arellano Moscoso**

Adicionalmente a las marcas descritas, existe el uso de conectores numéricos y notas que permiten al supervisor referenciar y comentar la información contenida en sus papeles de trabajo



**Figura 9 Conectores numéricos - Papeles de Trabajo**

Autor: Ximena Arellano Moscoso

## **2.5 Las Cooperativas como parte del Sistema Financiero Nacional y Evolución de la Supervisión Bancaria en Ecuador.**

Según la “Constitución de la República del Ecuador”, las Superintendencias son organismos técnicos, de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, así como de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas en las áreas que determine la ley, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Es así que la supervisión y control del sistema financiero nacional está a cargo de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Este subsistema fue controlado por la Superintendencia de Bancos y Seguros hasta el mes de diciembre de 2012, debido a la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), organismo que a partir del 2 de enero de 2013, es el responsable del control y supervisión de este y otros sistemas cooperativos.

Estas entidades concentraban el 10% de los Activos; 9,6% de Pasivos; 10,8%; y, 13,2% de Patrimonio. A la misma fecha, las 40 cooperativas reguladas por la SBS mantenían a nivel nacional alrededor de 940 puntos de atención al cliente – oficinas matrices, agencias, sucursales, ventanillas de extensión, cajeros automáticos, corresponsales no bancarios y otros - lo cual significa un 8% del total de oficinas que dispone el sistema financiero nacional. La cobertura ofrecida por el sistema cooperativo, esencialmente está compuesto por un 55% de cajeros automáticos y un 32,5% de agencias operativas en el exterior.

A diciembre de 2012 los activos del sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito (cuadro nro.38) sumaron un total de USD 3.832 millones, los rubros más significativos de este periodo fueron: la cartera de créditos (76,7%), y los fondos disponibles (11,4%).

Al comparar el saldo de los activos correspondientes a diciembre de los años 2011 y 2012, se observa que el sistema registró un aumento de USD 648 millones, valor que representa un crecimiento del orden del 20,4%. Este comportamiento que principalmente tiene origen en la expansión de la cartera de créditos (USD 522 millones) y fondos disponibles (USD 92 millones).

La cartera de créditos mantiene una participación promedio del 76,7%, siendo los principales segmentos, la concesión de créditos de consumo del sector Financiero y la microempresa (50,8% y 38,3% del total de la cartera, en su orden), dejando un valor residual que cubre los segmentos de cartera de vivienda (7,7%) y comercial (3,1%).

En lo relativo a los fondos disponibles, se denota que la gran parte de este grupo de cuentas está conformado por la cuenta bancos y otras instituciones financieras que en promedio representa el 8,4% del total de activos.

En el caso de las cooperativas, en el período analizado este sistema generó, aproximadamente un 13,1% más de utilidades que las registradas a diciembre de 2011, equivalente a un incremento de USD 6 millones.

Este comportamiento proviene, fundamentalmente, de los intereses ganados por el sistema en la colocación de créditos de consumo y para la microempresa, que constituyen sus principales segmentos de mercado, estos ingresos fueron suficientes para absorber las provisiones y gastos de operación del sistema, con lo cual los resultados del ejercicio 2012 ascendieron a USD 53 millones

Con respecto a la labor misma de la supervisión bancaria, la Superintendencia de Bancos y Seguros, ha venido desarrollando técnicas para profundizar su gestión, mediante la reglamentación de control a través de leyes y resoluciones de carácter obligatorio para las instituciones sujetas a su control y vigilancia; así como, la implementación de las mejoras prácticas de supervisión emitidas por El Comité de Basilea, a través de principios rectores que



constituyen un marco de referencia con los que se busca fortalecer los procedimientos de supervisión.

Bajo este precepto, uno de los principios básicos establece que un sistema de supervisión bancario efectivo debe soportarse en dos formas de supervisión, in situ y extra situ; con este esquema la Superintendencia de Bancos y Seguros ha tendido varios mecanismos de supervisión a través del tiempo como son la Metodología CAMEL y la Supervisión basada en riesgos.

La primera era una supervisión correctiva y no preventiva ya que actuaba sobre hechos ya consumados. La segunda, es una supervisión continua, integrada, consolidada, preventiva y correctiva que se orienta a evaluar a la organización en todos sus aspectos de manera integral: Gobierno Corporativo, Riesgos, Evaluación Económico Financiera y Cumplimiento. Hace hincapié en las líneas de negocio.

A fin de comprender como mayor amplitud, “la supervisión basada en riesgos”, aplicada por los supervisores de la Superintendencia de Bancos y Seguros, es importante abordar la teoría sobre el riesgo.

Al nivel de la institución financiera individual, el riesgo se define como la posibilidad de sufrir daños o pérdidas. A nivel del sistema financiero, el riesgo se define por lo general como el potencial de que circunstancias, esperadas o no anticipadas, pueden tener un impacto negativo en la funcionalidad de los mercados financieros.

El reto de la regulación del sector financiero es administrar el riesgo sistémico, mitigar un riesgo individual mayor y promover la eficiencia del sistema financiero en su totalidad.

### ***2.5.1 Administración de Riesgos***

Debido a que la supervisión tiene como objetivo corregir los problemas presentes en el sistema financiero antes que causen una crisis, debe poder lograrse la identificación del riesgo con anterioridad.

El negocio micro-financiero, tal como el negocio bancario-financiero en general, se centra en el manejo de los activos y pasivos que mantiene la institución. De este manejo se derivan los riesgos a los cuales la institución está expuesta.

Cada institución financiera tiene su propio perfil de riesgo según sus actividades y circunstancias específicas. Por lo tanto, **no existe un modelo único de administración de riesgos**. Cada intermediario debe desarrollar su propio programa para la administración de riesgo que se ajuste a sus necesidades y circunstancias. Lo sofisticado del programa crece con el tamaño, complejidad, y diversidad geográfica de cada intermediario.

Uno de los objetivos básicos del supervisor es identificar el perfil de riesgo individual de cada una de las entidades supervisadas, y evaluar el sistema de administración de riesgo que han elaborado para controlar el mismo. Este proceso es tanto **arte** como **ciencia**, y requiere del supervisor un nivel importante de análisis y de juicio independiente caso por caso.

### **2.5.2 Evaluación del Sistema de Administración de Riesgo**

Cuando los supervisores evalúan los sistemas de administración de riesgo, deben tomar en cuenta las *políticas*, los *procesos*, el *personal*, y los *sistemas de control* a fin de determinar si son apropiados para el tamaño y el tipo de riesgo que enfrenta el intermediario (COAC). Una deficiencia significativa en uno o más de estos componentes constituye una deficiencia en la administración de riesgo. Todos estos componentes son importantes, pero lo sofisticado de cada uno variará dependiendo de la complejidad de la entidad financiera. Lo siguiente es una descripción corta de lo que significa cada componente:

Políticas reflejan la intención y el compromiso de la entidad (COAC) para conseguir los resultados deseados. Las políticas establecen normas y planes de acción para implementar o dar fuerza a los objetivos específicos. Políticas buenas enlazan, y reflejan, la misión fundamental del intermediario (COAC), y sus valores y principios. Las políticas también aclaran la tolerancia del riesgo del intermediario. Deben existir mecanismos para generar una revisión de políticas si cambian las actividades o las tolerancias. Las políticas suelen ser escritas, pero en algunos casos especiales pueden no serlo, en función de la efectividad de la gestión y de la complejidad de la institución financiera. De cualquier manera, en la práctica, las políticas deben ser articuladas y se debe cumplir con ellas.

Los riesgos más conocidos para evaluar a una entidad son:

### **RIESGO DE CRÉDITO**

El riesgo de crédito es el más reconocido y usualmente el más alto asociado con la intermediación financiera. Este riesgo es generalmente – aunque *no* exclusivamente - ligado a la cartera de préstamos. Se define como el riesgo a las utilidades y al fondo patrimonial originado por falta de cumplimiento del deudor para satisfacer los términos de cualquier contrato con un intermediario financiero, o de no cumplir con lo convenido. El riesgo de crédito existe en toda actividad donde el éxito depende del desempeño de deudores, garantes, contrapartes o emisores.

### **RIESGO OPERACIONAL**

El riesgo operacional o de funcionamientos se origina en pérdidas inesperadas debido a: sistemas de información gerencial inadecuados; problemas en las operaciones o en su funcionamiento; incumplimiento con los controles internos; fraude, o catástrofes imprevistas.

Este tipo de riesgo existe en cada uno de las áreas de operación de un intermediario. Sin embargo el reconocimiento como un riesgo separado y necesario de identificar y medir es relativamente reciente.

### **RIESGO DE LIQUIDEZ**

El riesgo de liquidez se origina cuando el intermediario no posee los recursos necesarios para atender sus exigencias u obligaciones con terceros en el corto plazo. El riesgo de liquidez está altamente relacionado con los riesgos del mercado de la cartera de inversiones y el riesgo crediticio de la cartera de créditos.

### **RIESGO DE MERCADO**

El riesgo de mercado se deriva de movimientos adversos en tasas de interés, tipo de cambio y precios del mercado.

## **OTROS RIESGOS**

### **RIESGO LEGAL**

El riesgo legal se origina en la posibilidad de que un contrato puede no ser válido, que existan pleitos, o juicios adversos que afectan negativamente los funcionamientos o condición del intermediario. Un excesivo o inadecuado manejo del riesgo legal puede provocar que los activos se vuelvan menos confiables o que los pasivos, contingencias, avales, etc. sean más grandes que los esperados en vista de lo inadecuado o incorrecto de su formalización o documentación. Al igual que el riesgo operacional, este tipo de riesgo se relaciona con cada uno de las áreas de operación de un intermediario.

### **RIESGO DE REPUTACIÓN**

El riesgo de reputación se origina en la posibilidad de que fallas internas generen publicidad negativa con respecto a las prácticas de negocio del intermediario financiero. El riesgo de reputación es particularmente dañino para cualquier intermediario financiero considerando que la naturaleza de su negocio requiere mantener la confianza de sus depositantes, acreedores y el mercado en general. Rumores o publicidad negativa, sean verdaderos o no, pueden causar una disminución en los clientes, retiros excesivos de depósitos (corrida), litigios costosos, u otras pérdidas que disminuyan el fondo patrimonial de la entidad, causando insolvencia.

## **CAPÍTULO III ANÁLISIS DE LA EMPRESA**

### 3.1 Introducción

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro.

Las cooperativas de ahorro y crédito son intermediarios financieros no bancarios de pequeña escala que atienden a un segmento de la población de su ámbito geográfico de acción, generalmente media y popular, tanto en la urbe como en el sector rural. Una de sus bondades es que son entidades financieras locales, existiendo por tanto una mayor relación e identidad de la población con su cooperativa.

Existen criterios reiterados aunque no jurídicos ni doctrinarios que clasifican a las cooperativas en las denominadas “cerrada” y “abierta”; las primeras trabajan exclusivamente con sus socios y las segundas con socios y terceros; sin embargo, en el país podríamos afirmar que más del 98% de las cooperativas operan exclusivamente con sus socios, inclusive las reguladas actualmente por la Superintendencia de Bancos. Podríamos señalar una aproximación a una definición más apropiada de cooperativas “gremialistas” de vínculo común, por su relación de dependencia laboral con un patrono compartido, ejemplo: la Cooperativa de los policías; y las cooperativas de “vínculo abierto”, es decir, en la que cualquier persona puede asociarse e incluso éstas tienen oficinas de servicios de atención al público y utilizan llamados mediante diferentes instrumentos de mercadeo y publicidad para promover las afiliaciones, como por ejemplo la Cooperativa Andalucía.

Todas las cooperativas que captan recursos en el pasivo en las cuentas patrimoniales, con la obligación de devolverlos transcurrido un plazo o acaecido un hecho, con el propósito de destinar esas sumas al otorgamiento de crédito y en el tanto se dirijan al público en general para promover su afiliación, realizan intermediación financiera con el público y deben ser reguladas por la legislación general respectiva y supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros para diciembre de 2012.

### **3.1.1 Antecedentes de la cooperativa de ahorro y crédito Andalucía Ltda.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., es una institución financiera operativa y en marcha, fue constituida en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, el 27 de julio de 1970, mediante Acuerdo Ministerial No. 0061. A partir del 28 de octubre 1985 pasa al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Desde enero de 2013, paso bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La entidad esta domiciliada en el Distrito Metropolitano de Quito, cantón Quito, provincia de Pichincha, realiza sus actividades con su casa matriz así como 4 oficinas se encuentran ubicadas en la ciudad de Quito, una en Carapungo y una en Pedro Vicente Maldonado.

Las actividades y operaciones que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía, están regidas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, sujetas al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Está sometida a las normas de solvencia y prudencia financiera contables.

Los estados financieros de la cooperativa son preparados de acuerdo con las normas y prácticas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, por las Normas Ecuatorianas e Internacionales de Contabilidad.

### **3.1.2 Misión, visión, organigrama funcional**

En el Plan Estratégico 2011 – 2014 la Cooperativa de Ahorro y Crédito definió su misión, visión y las estrategias, a partir del análisis de las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., es una institución dedicada a la intermediación financiera, que proporciona su productos y servicios con el fin de mejorar la calidad de vida de los asociados.

### **3.1.2.1 Misión**



**“SER UNA ENTIDAD DE VANGUARDIA E INNOVADORA, COMPROMETIDA CON PRINCIPIOS ÉTICOS Y PROFESIONALES, ENTREGANDO PRODUCTOS Y SERVICIOS CON SOLVENCIA Y SEGURIDAD FINANCIERA, MEDIANTE UNA EFICIENTE ATENCIÓN PERSONALIZADA DEL TALENTO HUMANO A LA COMUNIDAD, EN BUSCA DE UN MEJOR NIVEL DE VIDA DE LOS SOCIOS Y CLIENTES”.**

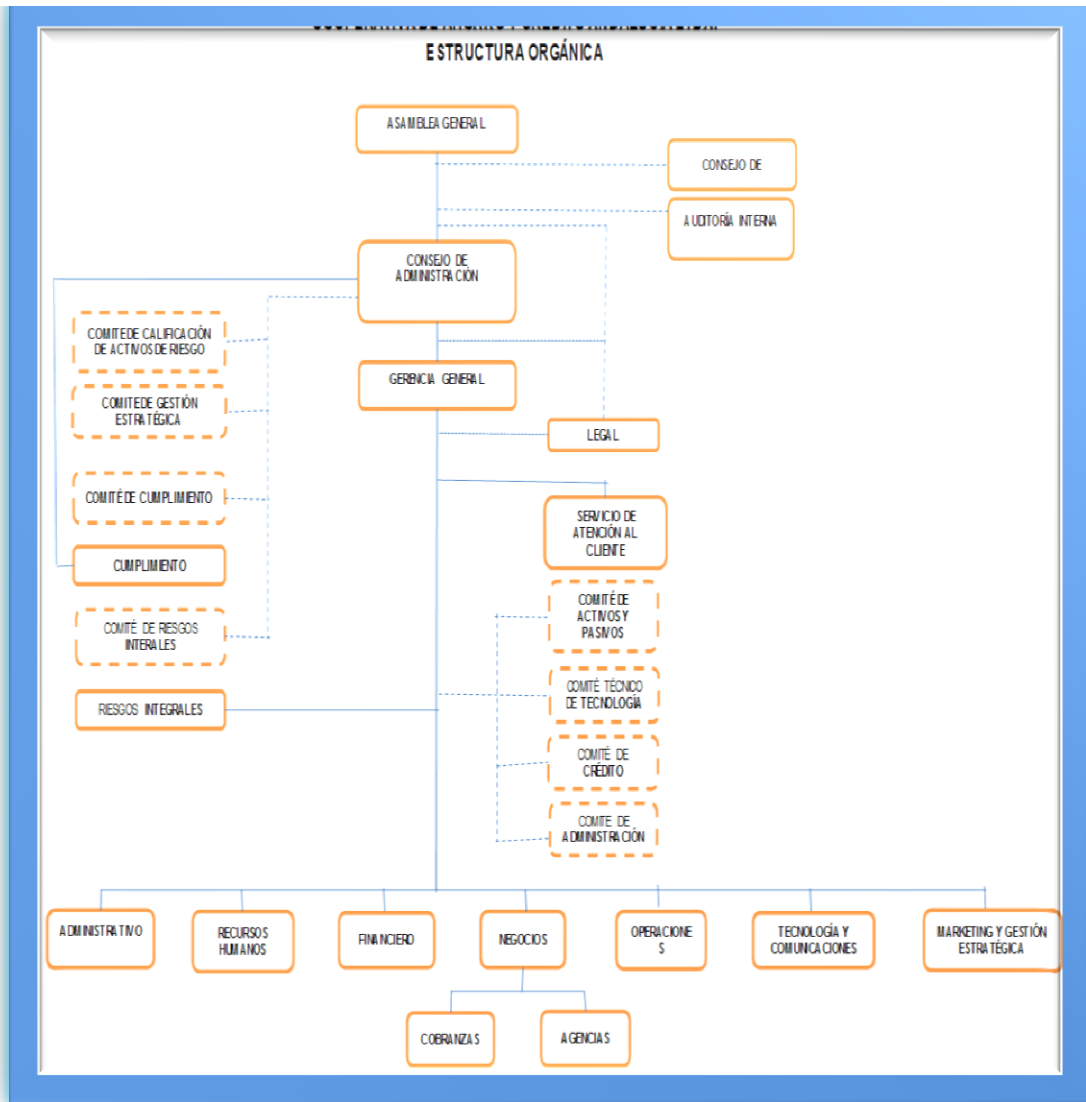
### **3.1.2.2 Visión**



**“SER EL MEJOR NEXO ENTRE NUESTROS SOCIOS-CLIENTES Y SUS PROYECTOS ANHELADOS CON INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PERMANENTE, LIDERANDO EL COOPERATIVISMO SOCIAL Y FINANCIERO NACIONAL”.**



### 3.1.1.3 Organigrama Estructural



**Figura 10 Estructura Orgánica**

**Fuente: Plan Estratégico Cooperativa**

En cuanto a la estructura de la línea, el Organigrama Estructural de la entidad ha sido aprobado en sesión del Consejo de Administración, en el cual, la cooperativa tiene establecida una área de "Negocios" identificada como una de las unidades de apoyo y que tiene una relación directa de mando sobre las agencias de la cooperativa.

La estructura organizacional de la entidad es sencilla, que permite visualizar claramente la interrelación de funciones y responsabilidades de los niveles directivo, ejecutivo, de apoyo y operativo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda. para su funcionamiento y cumplimiento de los objetivos, estará integrada por los siguientes niveles administrativos:

- a) ASAMBLEA GENERAL
- b) NIVEL DIRECTIVO
  - Consejo de Administración
  - Consejo de Vigilancia – Comité de Auditoría
  - Presidencia
- c) NIVEL EJECUTIVO
  - Gerencia
- d) NIVEL ASESOR
- e) NIVEL DE APOYO
  - Corporativo
- f) NIVEL DE LINEA
  - Área de Ventanillas
  - Área de Servicios

- Comités de:

- ✓ Riesgos Integrales
- ✓ Crédito
- ✓ Auditoria
- ✓ De Inversiones
- ✓ Ética

- Comisiones de:

- ✓ Presupuesto
- ✓ Calificación de Activos de Riesgo
- ✓ De Fijación de Dietas
- ✓ Sistemas
- ✓ Reglamentos

- Auditoria Interna

- Asesoría Jurídica

### 3.2 Cadena de Valor

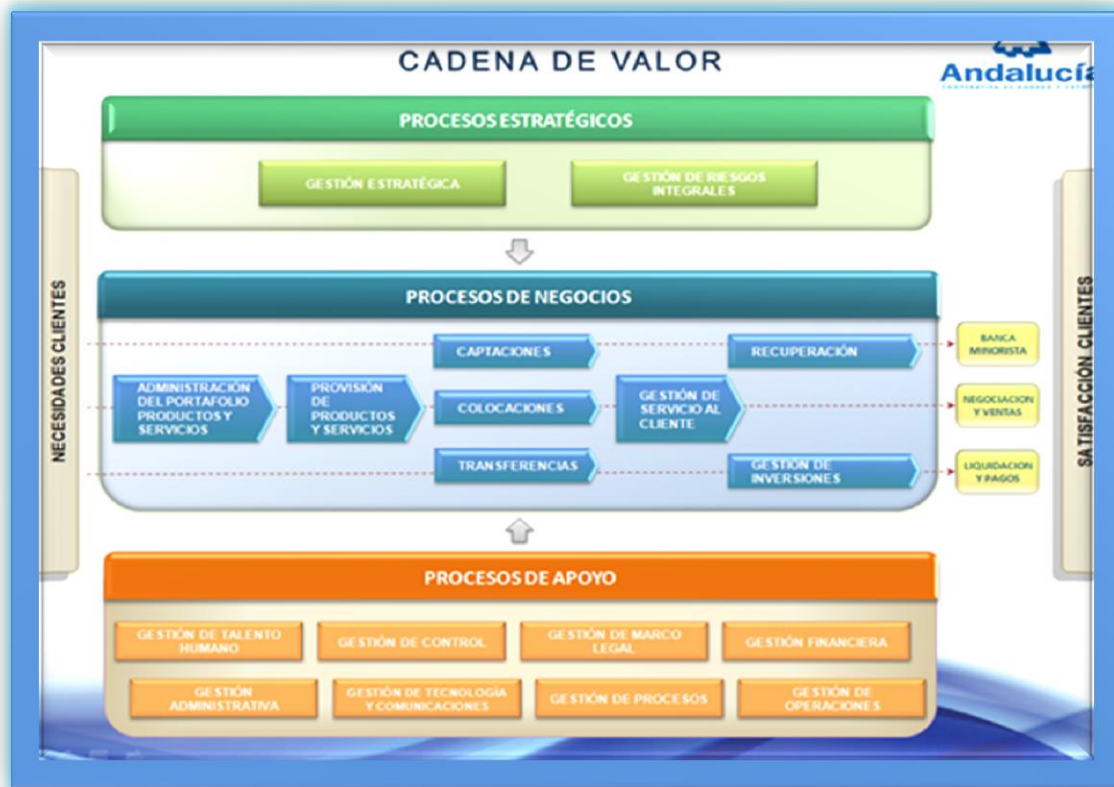


Figura 11 Cadena de Valor

Fuente: Manual Técnico de Procesos – Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía

La cadena de valor permite clasificar de manera gráfica los procesos de la Cooperativa pudiendo agruparlos por el grado de su aporte de valor a los clientes y beneficios a la Institución.

Son insumos para el diseño de la Cadena de Valor, la Misión, la Visión, y la Estructura Organizacional de la entidad.

#### Misión

Es la razón de ser de la Institución; la cual, se encuentra plasmada en la Planificación Estratégica Institucional.

## **Visión**

Que es lo que la Institución desea llegar a ser en el futuro; la cual, se encuentra plasmada en la Planificación Estratégica Institucional.

## **Estructura Interna**

Los procesos deben guardar correspondencia con la estructura orgánico – funcional definida por la entidad, con la finalidad de asegurar que existan las funciones responsables de ejecutar cada una de las actividades inmersas en los procesos institucionales. La misma se encuentra definida en el Reglamento Orgánico Funcional.

La Cadena de Valor en el espejo de la entidad, en él se puede ver cuales con sus actividades principales y aquellas que das soporte para lograr el resultado seseado.

*Porter* define el valor como la suma de los beneficios percibidos que el cliente recibe menos los costos percibidos por él al adquirir y usar un producto o servicio. La cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor. Esa ventaja competitiva se logra cuando la empresa desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa y mejor diferenciada que sus rivales. Por consiguiente la cadena de valor de una empresa está conformada por todas sus actividades generadoras de valor agregado y por los márgenes que éstas aportan.

### **3.2.1 Actividades primarias.**

Se considera que en la cooperativa existen cuatro actividades estratégicas.

#### **3.2.1.1 Captaciones.**

La captación de ahorros es el pilar de la cooperativa de ahorro y crédito, y su dinámica debe ser fortalecida con el remozamiento de los productos actuales y con la incorporación de productos nuevos adaptados a las necesidades de los asociados.

### 3.2.1.2 Gestión de la cartera crediticia.



Figura 12 Mapa de Procesos – Colocaciones

Fuente: Manual Técnico de Procesos – Cooperativa Andalucía

La cartera concentra la mayor parte de los activos de la organización, y es la responsable de la gran mayoría de los resultados, tanto los económicos como los de impacto social. La cooperativa debe dotar de tecnología y profesionalismo toda la cadena de gestión del riesgo crediticio, empezando por el diseño mismo de la actividad de crédito, el apoyo a los colaboradores, el diseño de los instrumentos de crédito, la selección de los socios, la cobranza, entre otros aspectos.

### 3.2.1.3 Desarrollo de servicios complementarios.

La intermediación financiera no está limitada o circunscrita a crédito y ahorro. La búsqueda del mayor volumen de negocio realizado por el asociado en la cooperativa, unido a sinergias operativas y funcionales debe ser el norte del desarrollo de dichos servicios complementarios.

#### **3.2.1.4 Gestión de la red de miembros.**

Si bien en otras organizaciones esto se enfoca como publicidad y mercadeo, en la cooperativa el activo más importante es sus socios, por lo que la gestión de la misma pasa a ser una función primaria. Algunos elementos a atender son: cobertura que permita la fijación en el entorno, fidelización de los socios, equilibrio entre los miembros activos en ahorros y los miembros activos en créditos, vínculos fuertes con la comunidad.

#### **3.2.2 Actividades de apoyo - soporte.**

##### **3.2.2.1. Infraestructura.**

La cooperativa desarrolla un proceso de acercamiento al socio, llegando al mismo con la gama de servicios y productos que ofrece.

##### **3.2.2.2. Sistema de información y comunicación.**

La cooperativa debe fortalecer estas áreas para pasar a la vanguardia. Se requiere la construcción de bases de datos que permitan acceso rápido y confiable a la diversa gama de información, así como mantener la página web, incorporar transacciones en línea, consultas y demás.

##### **3.2.2.3. Gestión financiera.**

La cooperativa debe regirse más agresivamente en las disciplinas financieras que le permitan una armoniosa gestión de los recursos en un adecuado equilibrio que potencie el bienestar de los asociados. Las disciplinas financieras deben enmarcarse dentro de las normas de regulación y supervisión vigentes.

##### **3.2.2.4. Gestión de los recursos humanos.**

Los recursos humanos deben ser colocados en la dimensión justa y exacta que requiere la cooperativa. Su desarrollo debe ser centrado en la creación de capacidades de cambio continuo.

### **3.2.2.5. Gestión de las operaciones y la calidad total.**

El servicio al asociado debe ser reenforcado desde la disciplina de la calidad total, procurando la optimización constante de procesos y recursos.

### **3.2.3 Procesos gobernantes o de Dirección**

Son los procesos que están relacionados con la vida de una organización, basándose en los principios estratégicos de la organización

- Asamblea General
- Consejo de Administración
- Gerencia General

### **3.2.4 Procesos básicos o agregadores de valor**

#### **3.2.4.1 Procesos Básicos ó Habilitantes.**

Son los que expresan el objetivo social y la razón de ser de la compañía. Son aquellos que directamente contribuyen a realizar el producto o brindar el servicio. A partir de ellos el cliente percibe u valora la calidad de lo ofertado, en este proceso intervienen varias áreas de la entidad y tienen un impacto directo en el cliente y sus requerimientos.

- Negocios
- Operaciones
- Cobranzas
- Desarrollo de servicios y productos
- Servicio de atención al Cliente

### **3.2.5 Procesos habilitantes**

#### **3.2.5.1 Procesos de Soporte o Apoyo.**



Son los encargados de proveer a la organización de todos los recursos y crear las condiciones para garantizar el exitoso desempeño de los procesos básicos.

### **3.2.6 Apoyo**

- Administrativo
- Financiero
- Gestión de Recursos Humanos
- Desarrollo Tecnológico y de Comunicaciones
- Marketing y Gestión Estratégica
- Secretaria General
- Comité de Calificación de Activos de Riesgo
- Comité de Gestión estratégica
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Riesgos Integrales
- Comité de Activos y pasivos
- Comité de Adquisiciones

### **3.2.7 Asesoría**

- Departamento Legal
- Planificación
- Auditoría Interna
- Consejo de Vigilancia

### **3.3 Importancia de realizar un examen de auditoría integral al área de colocaciones de cartera de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.**

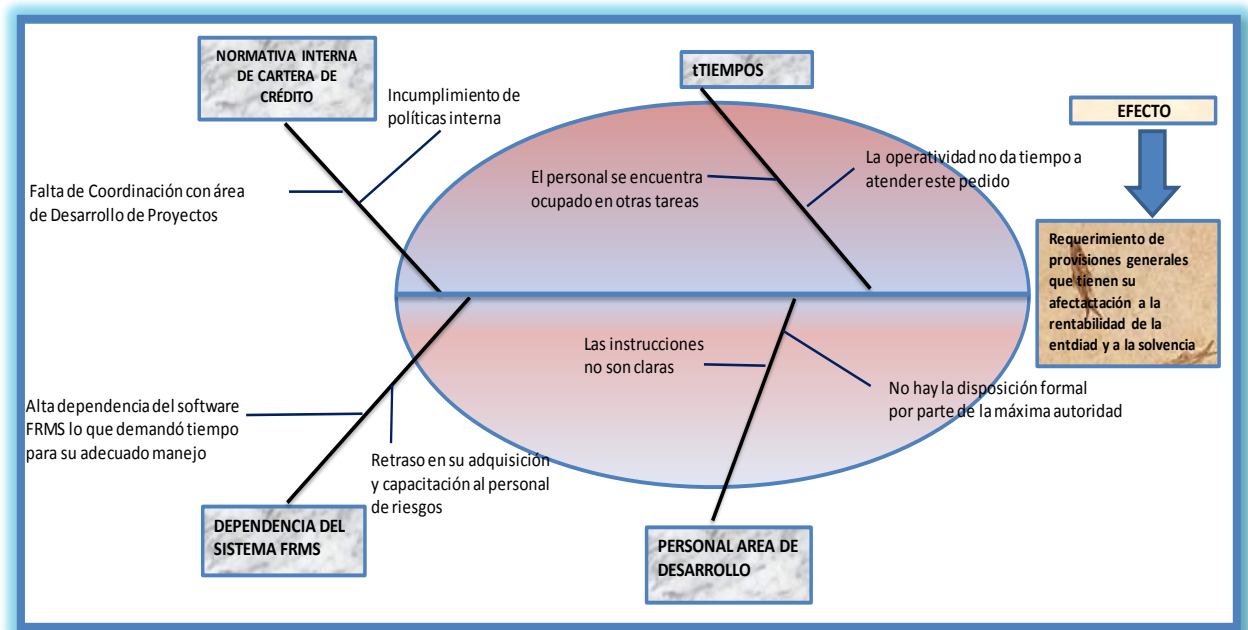
#### ***3.3.1 Importancia Cualitativa***

En la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, la característica principal de las entidades financieras es la de ser intermediarios en el mercado financiero, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión.

En vista que la colocación de créditos en esta entidad cooperativa, es de mayor representatividad en la estructura del balance, es necesario anotar que la cartera de crédito está asociada al riesgo de pérdida derivada del incumplimiento del pago acordado contractualmente.

Por el otro lado, la administración de la cooperativa está sujeta a ser observada por la ausencia o desactualización de políticas y prácticas sólidas para el otorgamiento de préstamos. Los funcionarios encargados de otorgar los créditos, también deben ser observados cuando no siguen las políticas y prácticas de otorgamiento de préstamos que han sido aprobadas por la entidad. Las inobservancias a las disposiciones internas normativas, ocasionan en muchos casos registros de pérdidas por préstamos, este es el motivo principal para que los manuales y políticas de la cooperativa estén debidamente actualizados y socializados. Otros de los aspectos que se presenta es la dependencia que tiene la entidad de un sistema (FRMS).

En esta herramienta gráfica se ubicó en la cabeza de la figura el problema central de la entidad y a lo largo de la espina se ubicaron las principales causas a las que se les atribuye el problema.



**Figura 13 Diagrama de Causa – Efecto de Ishikawa**

**Elaborado por: Ximena Arellano Moscoso**

Los elementos para evaluar el factor cualitativo del proceso crediticio se basan en:

- Conformación y estructura del área de crédito
- Capacitación e incentivos del recurso humano que interviene en el proceso de crédito.
- Evaluación del cumplimiento de políticas, procesos y procedimientos para el proceso crediticio.
- Grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y metas de colocaciones de cartera de microcrédito.

### **3.3.2 Importancia Cuantitativa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., concentra el 73.84% de los activos en colocar Cartera de Créditos, y dentro de ella, el 68.01% está colocado en consumo, y que el momento de la concesión la entidad está en la situación de ganar o perder dinero, es importante efectuar una evaluación integral de este segmento a fin de identificar la pérdida de valor del activo en riesgo “Cartera de Crédito”, como consecuencia del deterioro de la cartera que

implique un incremento del indicador de morosidad y la imposición de mayores provisiones, que reducen el nivel de rentabilidad y por ende afectan el nivel de solvencia de la cooperativa y la evaluación de control interno con el fin de determinar su adecuado registro.

Como parte de esta investigación, es importante revisar y analizar el presupuesto institucional de la cooperativa, con el fin de determinar porcentualmente el cumplimiento de las metas y objetivos durante el año 2012 en la colocación de cartera de crédito, el mismo que es parte integrante de la planificación estratégica.

**CAPÍTULO IV INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE  
COLOCACIONES DE CARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA., POR EL PERÍODO DICIEMBRE DE 2011 A DICIEMBRE 2012**

El objetivo de la auditoria in situ al área de colocaciones de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., por el periodo diciembre de 2011 a diciembre de 2012, es verificar y evaluar en el campo la calidad de la información económico - financiero, el control interno, la gestión de la administración, y el cumplimiento de la normativa.

El enfoque de la inspección definido busca principalmente anticipar los potenciales problemas que pueda estar atravesando la entidad, por diferentes factores en los escenarios de desempeño de sus actividades y negocio. Nos permitirá cumplir con los objetivos específicos de inspección, asegurando que el trabajo esté enfocado a evidenciar el informe final el que debe ser suficiente, oportuno y que sirva para la toma decisiones.

Los pasos fueron los siguientes:

### **PLANIFICACIÓN PRELIMINAR Y ESPECÍFICA**

El proceso de planificación se la realizó paso a paso, tomando en cuenta todos aquellos aspectos relevantes que son conocimiento de la entidad con la recolección de información, durante este proceso se tomaron decisiones sobre la determinación de los objetivos generales de la inspección y el área a ser evaluada, se identificaron las actividades claves, el alcance de la inspección, los procedimientos específicos de inspección, la magnitud de las pruebas a realizarse, entre otros factores.

Además, se procedió con la descripción de:

- Los programas de auditoría

- ✓ AUDITORIA FINANCIERA
- ✓ AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
- ✓ AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO
- ✓ AUDITORIA DE GESTION
- **Memorando de planificación inicial**
- **Oficio de requerimiento de información.**

## **EJECUCIÓN**

## **INFORME**

## **COMUNICACIÓN**

A lo largo del desarrollo de todas las fases de auditoría se obtuvo evidencia que está respaldada en papeles de trabajo, que detalladamente constan en el CD que adjunto con la siguiente información:

### **1. Archivo Permanente**

- Conocimiento de la Entidad
- Normativa Externa
- Normativa Interna

### **2. Archivo Corriente por cada fase de la Auditoría Integral**

- Planificación
- Ejecución
- Comunicación
- Informe

Para respaldar el trabajo se adjunta como anexo, el cronograma de trabajo; así como la hoja índice referenciada que contiene el detalle de todas las fases del proceso.

Como resultado de todo el proceso, se incluye el informe del examen de auditoría integral al área de colocaciones de cartera crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda. por el período diciembre 2011 a diciembre 2012, para el cual se ha tomado de referencia el modelo del autor (Blanco Luna, 2009) con el siguiente contenido:

- Destinatario
- Tema o asunto determinado.
- Parte responsable
- Responsabilidad del auditor
- Limitaciones
- Estándares aplicables o criterios
- Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros
- Otras conclusiones
- Fecha y lugar de emisión del informe
- Nombre del contador público y firma



## INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AND-AUD-2

### AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.

He practicado una auditoría integral al área de colocaciones de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda. para el período comprendido entre diciembre de 2011 y diciembre de 2012, el cual cubre la siguiente temática: el examen de la cartera de crédito y su impacto en los Estados Financieros correspondientes; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia, efectividad y calidad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño. La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de la cuenta "Cartera de Crédito de Crédito" en los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la cooperativa y de la administración del riesgo de crédito; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la entidad financiera; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

Mi obligación es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que he considerado necesarios para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de mis conclusiones sobre la temática de la auditoría integral. Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tomar inadecuado por los cambios en sus elementos.

La auditoría integral ha sido realizada de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría del control interno, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si las cuentas de los estados financieros están exentas de errores importantes en su contenido; si la



estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración. Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respalda las cifras y revelaciones en las cuentas de los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Considero que la auditoría integral al área de colocaciones de cartera de crédito, proporciona una base razonable para expresar mi opinión sobre la cuenta Cartera de Créditos en los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

En mi opinión, la cuenta Cartera de Crédito presenta razonablemente su saldo en todos los aspectos importantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía al 31 de diciembre del 2012, de conformidad con principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente en el año anterior.

Con base en los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, he concluido que el área de colocaciones de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Lc, mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan. La información suplementaria que se presenta en las páginas subsiguientes, contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades del área de colocaciones de cartera de crédito de la cooperativa Andalucía Lc; esta información fue objeto de una auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de dicha Cooperativa en el área de colocaciones de la cartera de crédito.

Quito, D.M. 22 de noviembre de 2013



**Ing. Ximena Arellano Moscoso**  
**Auditora Independiente**



Además se incluye:

- La Carta de Recomendaciones de Control Interno a la administración.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCIA LTDA.**

**RECOMENDACIONES AL CONTROL INTERNO**

**AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO.- Se recomienda:**

1. Que se actualice el Manual General de Crédito de la organización, incluyendo los flujogramas que describen la secuencia del proceso crediticio desde la selección de clientes hasta la recuperación, para que toda la información se centralice en un solo documento y éste sirva de consulta de primera mano.
2. Que se actualice el Manual de Administración Integral de Riesgos de la Cooperativa, vigente al 31 de diciembre de 2012, y que se incluya en forma detallada, para cada tipo de riesgo los lineamientos establecidos en el artículo 8, sección II, Capítulo I, Título X, Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria y lo dispuesto en el artículo 15, Sección IV de la misma norma invocada.
3. Que la Jefatura de Riesgos solicite al proveedor del scoring de crédito la corrección del "Reporte Modelo (Origenación y Comportamiento) Andalucía" que permita visualizar los préstamos hipotecarios, quirografarios y prendarios del BIESS con el objetivo de que los Oficiales Multiproducto cuenten con información completa para un adecuado análisis en la pre aprobación de crédito.

**RESPUESTA DE LA GERENCIA Y DEL JEFE DE RIESGOS**

De acuerdo. Se acoge las recomendaciones planteadas, y se indica además que las mismas se considerarán para el próximo año, más aún porque si a la entidad le autoriza la Superintendencia de Bancos y Seguros la conversión a banco, necesita regular todas sus debilidades.

**AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO.- Se recomienda:**

1. Que se prevea la incorporación de bitácoras internas para que la máxima autoridad y los órganos de decisión corroboren el cumplimiento normativo y ejerzan un control al respecto.
2. Que se diseñen reportes, que incluyan estadísticas, evaluación de comportamiento y tendencia de cumplimiento normativo.



#### **RESPUESTA DEL JEFE DE RIESGOS**

De acuerdo. Se acoge las recomendaciones planteadas, y se analizará la posibilidad de incluir el tema de estadísticas y tendencia de cumplimiento normativo en el sistema de información gerencial; no obstante, hay un seguimiento por parte el auditor interno y posterior información a la gerencia.

#### **AUDITORÍA FINANCIERA.- Se recomienda:**

1. Que se mejora las políticas de recuperación de cartera problemática de manera que se controle los niveles de morosidad, debido a que esta cartera afecta a la rentabilidad y solvencia de la entidad.

#### **RESPUESTA DEL JEFE DE RIESGOS**


Las recomendaciones serán analizadas, pues no obstante, y considerando que este registro impacta en resultados y por ende en el nivel de solvencia, se dispondrá a las áreas involucradas que se revisen los temas de cartera improductiva y tomen las medidas pertinentes.

#### **AUDITORÍA DE GESTIÓN.- Se recomienda:**

1. Que se implementen reportes que consideren diferentes escenarios de stress para que el Consejo de Administración y la alta gerencia pueden prever situaciones adversas y determinar los planes de contingencia, de manera oportuna.

#### **RESPUESTA DEL JEFE DE RIESGOS**

Se acoge la recomendación planteada, y se trabajará en la implementación de dichos reportes.

  
**Elaborado por:** Ximena Arellano Moscoso  
**Fecha:** 22 de noviembre de 2013



➤ El Acta de Comunicación de Resultados.

**ACTA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS No. AND-AUD-02**

En la ciudad de Quito, hoy viernes 22 de noviembre de 2013, siendo las 11 horas en la sala de sesiones del edificio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Andalucía" Ltda., asisten a la comunicación de resultados, producto del examen de auditoría integral practicado al área de colocaciones de cartera de crédito, por una parte el Gerente General, Auditora Interna, Jefe de Riesgos, Jefe Financiero de la entidad, así como la ingeniera Ximena Arellano Moscoso - Auditora Independiente

Se conviene en otorgarles un plazo de cinco días laborales para que se puedan presentar los documentos de descargo correspondientes, para tal propósito se anexa la "Hoja de Hallazgos" que sintetiza los hallazgos de auditoría.

En prueba de conformidad de la recepción del Acta de Comunicación de Resultados se suscriben dos ejemplares de un solo tenor y a un solo efecto.

Por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ANDALUCIA Ltda."

  
Ec. Mauricio Ortiz Paredes  
Gerente General

  
Ing. Stalin Salazar M.  
Jefe de Riesgos

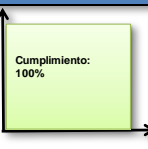
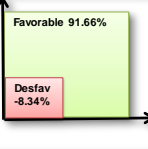
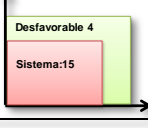
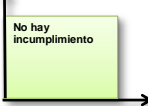
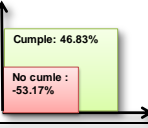
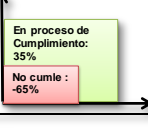
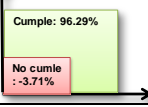
  
Dra. Blanca Acosta  
Auditora Interna

  
Dra. Patricia Aldaz  
Jefe Financiera

  
Ing. Ximena Arellano Moscoso  
AUDITOR

  
Dr. Pablo Herrera Valencia  
Director de Tesis

- Matrices que contienen los indicadores que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012							E-GT-6
DENOMINACIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	ESTÁNDAR O RANGO	RESPONSABLE	INTERPRETACIÓN	GRAFICO
Porcentaje de cumplimiento de plazos en el envío de estructuras y formularios impresos de estados financieros durante el año 2012. (EFICACIA)	$(\text{Número de meses de cumplimiento dentro de los plazos en el envío de estructuras y formularios de Estados Financieros en el año 2012}) / \text{Número de meses totales de envío de estructuras y formularios de Estados Financieros el 2012}) * 100$	Porcentaje	Anual	100.00%	Gerente Financiero/ Gerente de Tecnología	$(+12/12)*100= 100\%$ No hay brecha, es decir en el año 2012 la entidad cumplió con el 100% de envíos de las estructuras y formularios de Estados Financieros dentro de los plazos previstos según las disposiciones de la SBS.	
Porcentaje de cumplimiento en el envío de estructuras de cartera de crédito durante el año 2012. (Tomando en cuenta el cumplimiento normal de la Cooperativa, es decir dentro de los 15 días posteriores al cierre de balances).(EFICACIA)	$(\text{Número de meses de cumplimiento dentro de los plazos en el envío de estructuras de cartera en el año 2012}) / \text{Número de meses totales de envío de estructuras de cartera el 2012}) * 100$	Porcentaje	Anual	100.00%	Gerente Financiero/ Gerente de Tecnología	$(+11/12)*100= 83.33\%$ <b>Brecha = 91.66%-(100%)=-8.34%</b> La brecha es desfavorable, es decir en el año 2012 se produjo un incumplimiento del -16,66% en el envío de estructuras dentro del plazo previsto según las disposiciones de la SBS. Se presupuestó un cumplimiento del 100%, y se cumplió el 83.33%.	
Número de reprocesos promedio mensuales en el envío de estructuras de información de cartera de crédito a la SBS con relación a los errores promedio sistema de cooperativas para el año 2012. (CALIDAD)	(Número de errores en los envíos mensuales de estructuras de cartera de crédito en el año 2012 - Número de errores mensuales promedio en el envío de estructuras de cartera del sistema de cooperativas durante el 2012)	Errores	Mensual	15	Gerente Financiero/ Gerente de Tecnología	$+22-18=4$ Existe una brecha desfavorable, es decir que la cooperativa comete más errores en el envío de estructuras mensuales que los que realiza el sistema de cooperativas durante el año 2012.	
Número de expedientes de límites de crédito y de calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones entregados de manera puntual durante el año 2012. (EFICACIA).	(Número de formulario cumplidos dentro de los plazos en el año 2012 - Número de formularios que debió cumplir en el año 2012.)	Formularios	Anual	16	Gerente Financiero/ Gerente de Tecnología	$(+16-16)= 0$ <b>Brecha = N/A</b> La cooperativa entregó los expedientes de límites de crédito y calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones de manera puntual a la Superintendencia de Bancos durante el año 2012.	
Nivel de cumplimiento de las observaciones dadas por Auditoría Interna a diciembre de 2012	$(\text{Número de observaciones cumplidas a dic-12} / \text{Número de observaciones emitidas por Auditoría Interna})$	Porcentaje	Anual	126	Gerente Financiero/ Auditor Interno	$(+67/126)*100= 53.17\%$ <b>Brecha: 100%-53.17%=- 46.83%</b> Existe una brecha desfavorable, es decir que las 126 observaciones emitidas por la Auditoría Interna 67 se encuentran cumplidas, 44 en Proceso y 15 en proceso de cumplimiento.	
Nivel de las observaciones que están en proceso dadas por Auditoría Interna a diciembre de 2013	$(\text{Número de observaciones en proceso a dic-12} / \text{Número de observaciones emitidas por Auditoría Interna})$	Porcentaje	Anual	126	Gerente Financiero/ Auditor Interno	$(+44/126)*100= 35\%$ <b>Brecha: 100%-35%=- 65%</b> Existe una brecha desfavorable, es decir que las 126 observaciones emitidas por la Auditoría Interna 44 se encuentran cumplidas, 44 en Proceso y 15 en proceso de cumplimiento.	
Porcentaje de cumplimiento de documentación constante en los files de microcrédito durante el año 2012.	$(\text{Número de ítems cumplidos en la muestra de 10 carpetas de clientes/ Número total de ítems que deben contener las carpetas de crédito}) * 100$	Porcentaje	Anual	100%	Gerente General/ Gerente de Negocios	$(+260/270)*100= 95.56\%$ <b>Brecha: 96.29%-100%=- 3.71%</b> Existe una brecha desfavorable, es decir que de la muestra de 10 carpetas de crédito de la cooperativa se determinó un incumplimiento de requisitos del -4.44% en el año 2012.	
<b>Nota:</b>							
Los indicadores de gestión fueron calculados en base a los resultados de los papeles de trabajo							
<b>Conclusión:</b>							
De los 5+A11 indicadores de gestión calculados para medir el cumplimiento con respecto a entrega de información a la Superintendencia de Bancos en medios impresos y magnéticos con relación a la Cartera de Crédito, 3 de ellos presentan brechas negativas. Se puede concluir que tiene un buen nivel de cumplimiento.							
Elaborado por: Ximena Arellano							

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.**  
**INDICADORES DE GESTIÓN PARA MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

**E-GT-7**

DENOMINACIÓN DEL INDICADOR	META PROGRAMADA	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	ESTÁNDAR O RANGO	RESPONSABLE	INTERPRETACIÓN	GRAFICO
Porcentaje de programas ejecutados para cumplimiento de los objetivos estratégico durante el año 2012. (EFICACIA)	13 OBJETIVO	$(\text{Número de programas del objetivo alcanzados} / \text{Número de programas previstos para el cumplimiento del objetivo}) * 100$	Porcentaje	Anual	100.00%	Gerente General/ Gerente de Negocios	$((10.8/13)*100=83\%$ <b>Brecha= 100%-83%= -17%</b> La brecha es desfavorable ya que en el año 2012 en el 10%. En cuanto a la evaluación del Plan Operativo 2012, el cumplimiento con respecto a lo planificado a Diciembre de 2012 es del 83%, varios proyectos conforme las necesidades institucionales se ampliaron o postergaron para el año 2013, con el objeto de realizar un análisis que permita sustentar de mejor manera su ejecución.	
Porcentaje de incremento de socios en el ejercicio económico 2012	5%	$\text{Número de Socios 2011} / \text{Número de Socios 2012}$	Porcentaje	Anual	100.00%	Gerente de Negocios	$((118314/120575)*100= 1.91\%$ <b>Brecha= 5%-1.91%= -3.089%</b> La brecha es desfavorable ya que en el año 2012 la entidad no cumplió con el incremento de los socios de acuerdo al objetivo estratégico, lo que da un porcentaje de incumplimiento del 3.08%.	
Incrementar el número de Productos y servicios por segmento de Mercado	4	$((\text{Número de productos creados} / \text{Número de Productos}))$	Porcentaje	Anual	100.00%	Gerente General/ Gerente de Negocios	$((4/4)= 100\%$ o <b>ha presentado brecha.</b> Es decir en el año 2012 la entidad cumplió en el 100% de la meta planteado en la creación de nuevos productos	
Optimizar los procesos Productivos	2	$(\text{Procesos productivos ejecutados} / \text{total de procesos productivos definidos})$	Porcentaje	Anual	100.00%	Gerente General/ Gerente de Negocios	$((+2/2)*100)= 100\%$ No presenta brecha brecha, debido a en el año 2012 se fortaleció y la gestión y ejecución de procesos, se genero nuevos productos financieros de acuerdo a las necesidades de los socios y se mejoro los servicios financieros.	
Porcentaje de cumplimiento de satisfacción de clientes de crédito durante el año 2012. (CALIDAD)	70% DE CUMPLIMIENTO	$((\text{Porcentaje de cumplimiento meta} / \text{Porcentaje de cumplimiento real}))$	Porcentaje	Anual	100.00%	Gerente General/ Gerente de Negocios	$((+72\%/70\%)=128\%$ <b>Brecha = 128%-(100%)= 28%</b> El cumplimiento es satisfactorio, cumplió más allá del 100% del objetivo satisfacción de clientes de crédito previsto para el año 2012.	
Mejorar la responsabilidad y capacitación laboral	100%	$(\text{Número de empleados capacitados} / \text{número de empleados totales})$	Número	Trimestral	140	Gerente General/ Recursos Humanos	$+120-140=85.71\%$ <b>Brecha: 14.28%</b> Existe una brecha desfavorable, es decir que la cooperativa asoció un número inferior en 128 EFL de las 593 EFL previstas para el año 2012.	

**Nota:**

Los indicadores de gestión fueron calculados en base a los objetivos planteados en el Plan Estratégico

**Conclusión:**

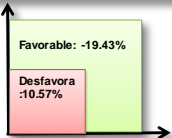
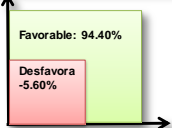
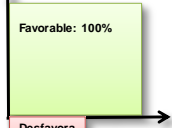
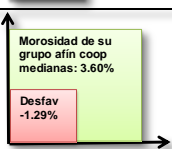
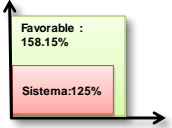
De los 6 indicadores de gestión calculados para medir el cumplimiento de las metas estratégicas planteadas por la entidad, 3 de ellos presentan brechas negativas.

Elaborado por: Ximena Arellano Moscoso



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.**  
**INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

**E-GT-8**

DENOMINACIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	ESTÁNDAR O RANGO	RESPONSABLE	INTERPRETACIÓN	GRAFICO
Porcentaje de crecimiento de la cartera de crédito bruta durante el año 2012 (EFICIENCIA)	$((\text{Saldo de la cartera de crédito bruta a dic 2011} / \text{Saldo de la cartera bruta a dic 2012}) * 100)$	Porcentaje	Anual	30,00%	Gerente Financiero/ Gerente de Negocios	$(+75'192.309/89762.783)*100= 19.43\%$ <b>Brecha: 30%-19.43%= -10.57%</b> Brecha negativa es decir en el año 2012 la entidad logró incrementar el saldo de su cartera bruta en el 19.43%, es decir 10.57% menos que lo que la cooperativa tenía previsto.	
Porcentaje del valor utilizado frente al presupuestado para incrementar depósitos a la vista en el año 2012	$((\text{Saldo de la cartera de crédito de crédito en el año 2012} / \text{Saldo Presupuesto a dic 2012}) * 100)$	Porcentaje	Anual	100,00%	Gerente Financiero/ Gerente de Negocios	$(+82'821.213/87711.954)*100= 94.40\%$ <b>Brecha: 100%-94.40%= -5.60%</b> Brecha negativa es decir en el año 2012 es de 5.60% que significa que la entidad no cumplió el nivel presupuestado en ese porcentaje.	
Porcentaje del valor registrado en gasto de provisiones frente al presupuestado para en el año 2012	$(\text{Gastos de provisiones en el año 2012} / \text{Saldo Presupuesto a dic 2012}) * 100)$	Porcentaje	Anual	100,00%	Gerente Financiero/ Gerente de Negocios	$(+2'116.190/1'472.950)*100= -43.67\%$ <b>Brecha: 100%-143.67%= -43.67%</b> Se presenta que se registro en gastos de provisiones más de lo presupuestado debido a que se constituyeron provisiones de cartera de crédito en USD 1215 mil. Cabe señalar, que en resultados se da una afectación es \$ 445,986.44 debido a la reversión de provisiones del portafolio de inversiones, consecuencia de la aplicación a partir de Enero de 2012 de la Resolución JB-2010-1799.	
Morosidad de la Cartera durante el año 2012 (EFICIENCIA)	$((\text{Cartera Improductiva Bruta} / \text{Cartera Bruta}) * 100)$	Porcentaje	Anual	3,60%	Gerente Financiero/ Gerente de Negocios	$(+4'389.159/89'762'783)*100= 4.89\%$ <b>Brecha = 4.48%-(3.60%)= -1.29%</b> La brecha es desfavorable, es decir que la cooperativa al cierre del año 2012, registró un indicador de morosidad más alto que el presentado por su grupo afín es decir cooperativas medianas.	
Cobertura de la cartera en riesgo para el año 2012 (EFICIENCIA)	$(\text{Provisiones de cartera de Crédito} / \text{Cartera Improductiva Bruta}) * 100)$	Porcentaje	Anual	125,28%	Gerente Financiero/ Gerente de Negocios	$+6941.571/89762.783= 158.15\%$ <b>Brecha: 158.15%-125.28%= 32.87%</b> Existe una brecha favorable, es decir que la cooperativa tiene mejor cobertura de el sistema cooperativo.	

**Nota:**

Los indicadores de gestión fueron calculados en base a los estados financieros y calificación de activos de riesgo

**Conclusión:**

De los 5 indicadores de gestión calculados para medir el cumplimiento con respecto a los parámetros financieros, 4 presenta desviaciones o brechas negativas.

Elaborado por: Ximena Arellano Moscoso

- Las hojas de hallazgos con conclusiones y recomendaciones de la auditoría de cumplimiento, financiera y de gestión.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.						COM-3
AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO						
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012						
No.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	El Manual de Administración de Crédito vigente, se encuentra desactualizado debido a la implementación del modelo comercial y operativo en la Institución finalizado según información de la Jefatura de Operaciones en Julio de 2012.	LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TITULO X.- DE LA GESTION Y ADMINISTRACION DE RIESGOS CAPITULO I.- DE LA GESTION INTEGRAL Y CONTROL DE RIESGOS SECCION IV.- DISPOSICIONES GENERALES, Segundo Inciso, Artículo 15	Las políticas, estrategias, normas, procesos y procedimientos desactualizados no permiten un adecuado cumplimiento de los límites de riesgo que asume la cooperativa.	El Manual se encuentra desactualizado; además, no contempla algunos lineamientos tales como: a) Estrategia del negocio debidamente documentada. b) Definición de límites de exposición de riesgo crediticio. c) Metodologías están en implementación	El Manual de Administración de Crédito vigente, se encuentra desactualizado debido a la implementación del modelo comercial y operativo en la Institución finalizado según información de la Jefatura de Operaciones en Julio de 2012.	La Jefatura de Negocios deberá actualizar el Manual de Administración de Crédito en el cual involucre los cambios dados por el modelo implementado de gestión comercial y operativa considerando los responsables de los procesos, niveles de aprobación, procedimientos que actualmente se encuentran en ejecución.
2	El Manual de Administración Integral de Riesgos de la Cooperativa, vigente al 31 de diciembre de 2012, no contempla en forma detallada, para cada tipo de riesgo los lineamientos establecidos en el artículo 8, sección II Capítulo I Título X	ARTICULO 15.- Las instituciones del sistema financiero deben preparar un manual respecto a su esquema de administración integral de riesgos que contenga en forma detallada, para cada tipo de riesgo, los lineamientos establecidos en el artículo 8 de este capítulo. Las instituciones del sistema financiero deben preparar un manual respecto a su esquema de administración integral de riesgos que contenga en forma detallada, para cada tipo de riesgo, los lineamientos establecidos en el artículo 8 de este capítulo. El manual deberá ser actualizado periódicamente y de tal modo que permanentemente corresponda a la realidad de la institución y a sus posibles escenarios futuros y deberá estar a disposición de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en las inspecciones que se efectúen. El organismo de control podrá hacer las observaciones que crea convenientes para el adecuado control de los riesgos, mismas que se incorporarán al manual.	Las políticas, estrategias, normas, procesos y procedimientos desactualizados no permiten un	El Manual se encuentra desactualizado y no está	El Manual se encuentra desactualizado y no está	• El Manual de Administración Integral de Riesgos con el que cuenta la entidad deberán ser actualizado, divulgado e implementado. • Deberán promover en forma periódica y periódica técnicas o cursos de entrenamiento a todo



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCIA LTDA.**  
**AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COM-3

No.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
	Libro I de la Codificación de Resoluciones de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria y lo dispuesto en el artículo 15, Sección IV de la misma norma invocada.	ARTICULO 6- El proceso que se implemente en la institución para la administración integral de riesgos deberá ser permanentemente revisado y actualizado. Una adecuada administración integral de riesgos debe incluir, al menos lo siguiente: de acuerdo con la complejidad y tamaño de cada institución: 8.1 Estrategia de negocio de la entidad, que incluirá los criterios de aceptación de riesgos en función del mercado objetivo determinado y de las características de los productos diseñados para atenderlos. Dicha estrategia deberá contar con fundamentos teóricos y empíricos adecuados y estará debidamente documentada; 8.2 Políticas para la administración integral de riesgos y definición de límites de exposición para cada tipo de riesgo, así como de excepciones, dictadas por el directorio u organismo que haga sus veces; 8.3 Procedimientos para identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear los distintos tipos de riesgo; 8.4 Una estructura organizativa que defina claramente los procesos, funciones, responsabilidades y el grado de dependencia	adecuado cumplimiento de los límites de riesgo que asume la cooperativa.	estructurado para cada tipo de riesgo	estructurado para cada tipo de riesgo	Involucrado en una operación, para explicar la forma en que tal operación debe manejarse, la documentación que interviene, la responsabilidad en las autorizaciones, su relación con otros departamentos, las fechas límites para recibir y entregar información, etc.
3	El cumplimiento de las políticas de crédito en la otorgación de los préstamos en la Cooperativa al alcanzar el porcentaje del 95,24% de cumplimiento	Existen controles establecidos antes de procesar cada trámite en la Fábrica de Crédito.	Por desconocimiento de las políticas o no permitía un adecuado desenvolvimiento en la entrega de los créditos	La mala aplicación de las políticas de crédito podrán ocasionar incremento de la cartera improductiva.	Siendo la cartera de crédito el activo más importante de la Cooperativa es prioritario que la administración continúe con la implementación de herramientas que permitan administrar los riesgos inherentes y presentes en la cartera de crédito, así como maximizar las bondades en cuanto a información y datos que dispone la cooperativa, de manera que se cumpla con el 100% de las políticas de crédito.	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCIA LTDA.  
AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COM-3

No.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
4	En la pre aprobación de crédito se utiliza como herramienta el Scoring de Crédito que a través del reporte proporcionado por Credit Report identificado como "Reporte Modelo (Origenación y Comportamiento) Andalucía"	Corrección de la herramienta al proveedor	Ayuda al análisis de crédito reflejando el nivel de endeudamiento del socio.	Al realizar la consulta de casos específicos como socios que tienen préstamos en el BIESS, esta información no se visualiza en "Identificación consolidada actual" lo cual limita el análisis de crédito del Oficial Multiproducto.	El scoring de crédito la corrección del "Reporte Modelo (Origenación y Comportamiento) Andalucía" esta por actualizar.	La Jefatura de Riesgos deberá solicitar al proveedor del scoring de crédito la corrección del "Reporte Modelo (Origenación y Comportamiento) Andalucía" que permita visualizar los préstamos hipotecarios, quirografarios y prendarios del BIESS con el objetivo de que los Oficiales Multiproducto cuenten con información completa para un adecuado análisis en la pre aprobación de crédito.

Las causas de las hallazgos que constan en el cuadro contienen los comentarios de los responsables de las áreas en las reuniones contenidas.

Elaborado por: Ximena Arellano Moscoso *XAM*



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.**  
**AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COM-3

NO.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	En cuanto a la evaluación del Plan Operativo 2012, de acuerdo con la información proporcionada por el área de Asistencia Técnica el cumplimiento con respecto a lo planificado a Diciembre de 2012 es del 83%, varios proyectos conforme las necesidades institucionales se ampliaron o postergaron para el año 2013, con el objeto de realizar un análisis que permita sustentar de mejor manera su ejecución.	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía definió su Plan Estratégico para los años 2011-2014, sin embargo año tras año la Cooperativa ha adoptado la buena práctica de realizar una revisión respecto de los avances del Plan Estratégico, así como también del Plan Operativo anual, y la definición del Presupuesto. Es importante mencionar que se efectúan revisiones periódicas al Plan Estratégico con el objeto de evaluar los cumplimientos alcanzados. Con fecha 15 de diciembre del 2011 mediante Resolución No. RCA-2011-12-15-178, se aprueba la ejecución del Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto 2012.	Varios proyectos debido al alcance identificado y considerando el impacto hacia la institución, fue necesario la ampliación y postergación de los mismos para el año 2013, con el objeto de realizar un análisis que permitan sustentar de mejor manera su aplicación, tal es el caso del Proyecto de Tarjetas de Crédito, Proyecto de Tarjeta de Débito y Sobregiros. Implementación del Core Financiero, Implementación de la Metodología de Riesgo Operativo, Plan de Conciliación de Riesgos, Manual de Seguridad Ocupacional, Clima laboral entre otros.	El Plan Operativo con corte diciembre del 2012 tiene un cumplimiento del 83% con una desviación del 17%.	Las áreas para el cuarto trimestre del 2012, han realizado actividades que continúan con el crecimiento sostenido de la Cooperativa, tales como Campaña de Depósitos a la Vista y a Plazo, Implementación del Call Center, implementación del CRM, Implementación del Modelo de Gestión Comercial centrada en el cliente, Optimización del Scoring Crediticio, Plan de implementación de esquemas de Seguridad de Información, entre otros proyectos que se han ido desarrollando en beneficio de la Institución así como también de los socios.	Las áreas responsables deberán realizar un seguimiento del cumplimiento del Plan Operativo
2	En cuanto a la evaluación del Plan Estratégico 2012, de acuerdo con la información proporcionada por el área de Asistencia Técnica el cumplimiento con respecto a lo planificado a Diciembre de 2012 es del 80%.	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía definió su Plan Estratégico para los años 2011-2014, sin embargo año tras año la Cooperativa ha adoptado la buena práctica de realizar una revisión respecto de los avances del Plan Estratégico, así como también del Plan Operativo anual, y la definición del Presupuesto. Es importante mencionar que se efectúan revisiones periódicas al Plan Estratégico con el objeto de evaluar los cumplimientos alcanzados. Con fecha 15 de diciembre del 2011 mediante Resolución No. RCA-2011-12-15-178, se aprueba la ejecución del Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto 2012.	Con el objeto de evaluar el cumplimiento y avance del plan se realizan revisiones periódicas de la ejecución de los objetivos estratégicos alineados en cada una de las perspectivas definidas y de esta manera verificar el avance alcanzado y con ello incorporar acciones en el tiempo que permitan su cumplimiento total.	Es así que al finalizar el año 2012 el Plan Estratégico registra un cumplimiento del 80%, significando un desfase del 20%, como resultado del cumplimiento en las diferentes perspectivas financiera con el 83%, clientes 81%, procesos del 68% y Tecnología - Personal alcanza el 86%.	Cabe señalar que el desfase más alto se registra en la perspectiva de procesos, generado por la limitada gestión en los temas relacionados con Normativa Institucional y levantamiento de Procesos, debido a la incertidumbre producida con el inicio de funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, razón por la cual la administración ha orientado esfuerzos con el objeto de mejorar los niveles de cumplimiento y eficiencia, se realiza la consolidación del área de Planificación, Proceso y Logística, además de imputar el desarrollo de planes durante el 2013, que permitan dar continuidad a los proyectos que no pudieron ser concluidos durante el período de evaluación.	Las áreas responsables deberán realizar un seguimiento del cumplimiento del Plan Estratégico



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.**  
**AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

COM-3

NO.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
3	De la verificación de una muestra de 10 carpetas se dispusieron el cumplimiento del 95.2% de los requisitos establecidos en la normativa interna vigente.	El Manual General de Crédito y los Hoja gramas presentados por la entidad, recogen todos los procedimientos que se debe realizar a lo largo del proceso de crédito.	Hay clientes que por la distancia a centros poblados no tienen la facilidad de tener documentos actualizados como cédula y papeleta de votación; otras personas son analfabetas y no conocen nada relacionado a declaraciones de impuestos, RISE, etc. En otros casos los propietarios en tierras o casas que poseen han sido hereditadas sin documentos legalizados. Muchas veces no tienen los comprobantes de servicios básicos y se aprueba por excepción.	Incumplimiento de los requisitos en las carpetas de los clientes en el orden el 4.4%	Hay un incumplimiento de documentación en las carpetas de los clientes de microcrédito del 4.4%, debido a las particularidades del nicho de mercado al que se dirige la cooperativa.	Antes de realizar el crédito, debe revisarse que estén completos todos los requisitos y éstos a su vez deben constar en las carpetas de los clientes, bajo penas de sanción a los responsables.

Las causas de los hallazgos que constan en el cuadro contienen los comentarios de los responsables de las áreas en las reuniones contenidas.

Elaborado por:

Ximena Arellano Moscoso



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.** COM-3  
**AUDITORÍA FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

No.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	Al cierre del año 2012, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., registró un indicador de morosidad de 4.89% más alto que el presentado por el sistema de cooperativas.	El sistema de Cooperativas del Ecuador según el Boletín Estadístico de la Superintendencia de Bancos y Seguros alcanzó un nivel de morosidad de la cartera de crédito del 4.05%	Hay clientes de la cooperativa que se han endeudado con otras instituciones financieras, por lo que este sobreendeudamiento causa problemas de puntualidad en el pago a la Coop Andalucía. Otro factor constituye el nicho de mercado de los clientes, que se ubican en zonas lejanas a las oficinas operativas, lo que dificulta igualmente la agilidad en el pago.	El desvío en el indicador de morosidad de la cooperativa frente al sistema es de 0.47%.	La cooperativa al 31 de diciembre de 2012 obtuvo un indicador de morosidad del 4.69% y el sistema cooperativo se ubicó en el 4.05%.	A fin de evitar un aumento de su riesgo crediticio en un entorno de alta competencia, la entidad requiere incrementar sus mecanismos de recuperación de cartera vencida y evitar así un deterioro mayor, mantener un adecuado balance entre sus metas de colocación y la aplicación de políticas sanas de aprobación de créditos que prioricen la rigurosidad del análisis de capacidad de pago y permitan conservar el nivel adecuado de cobertura alcanzado.

Las causas de los hallazgos que constan en el cuadro contienen los comentarios de los responsables de las áreas en las reuniones contenidas.

Elaborado por:

Ximena Arellano Moscoso *XAM*



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.** COM-3  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

No.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	La evaluación del Plan Estratégico, se la realiza con periodicidad cuatrimestral, al tercer cuatrimestre del 2012, de acuerdo con los datos registrados en la herramienta de seguimiento proporcionada por el área de asistencia técnica, el cumplimiento en el del 80%.	El desfase generado corresponde en mayor medida a la limitada gestión en los temas relacionados con Normativa Institucional Levantamiento de Procesos	Mejor niveles de cumplimiento y además de alcanzar mejores niveles de eficiencia.	Consolidación del área de Planificación, Proceso y Logística, además de impulsar el desarrollo de planes.	El Plan Estratégico presenta un cumplimiento del 80%.	Se recomienda dar continuidad a los proyectos que no se concluyeron durante el periodo de evaluación.
2	La entidad en su plan operativo ha definido el Programa de concientización de cultura en Riesgos para el año 2012.	Codificación de Resoluciones de Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria	Desarrollar estrategias de comunicación que permitan consistencia al personal sobre los riesgos que esta cooperativa y su participación en la administración integral de riesgos.	Desconocimiento de los riesgos a los que esta expuesta la Cooperativa	Dicho objetivo no se encuentra documentado en el Manual de Riesgos vigente en el 2012.	Se recomienda que se incorpore en el Manual de Riesgos Integrales, el procedimiento correspondiente a la comunicación y difusión de las políticas y buenas prácticas contenidas en el Programa mencionado.

Las causas de los hallazgos que constan en el cuadro contienen los comentarios de los responsables de las áreas en las reuniones contenidas.

Elaborado por:

Ximena Arellano Moscoso *XAM*



➤ El plan de implementación de Recomendaciones.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.						INF-PIM-02
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012						
No.	TIPO DE AUDITORÍA	PROPOSITO DE LA RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES	PERSONAL A CARGO DEL CUMPLIMIENTO	PLAZOS ASIGNADOS PARA EL CUMPLIMIENTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1	CONTRO INTERNO	Con el propósito de que el Manual General de Crédito sea un documento completo de consulta a los usuarios del proceso, se recomienda que se lo actualice incorporando, además se incluyan los flujo gramas que están pendientes donde se describen los diferentes procesos.	Actualización del Manual e incorporación de los flujo gramas pendientes	Jefe de Riesgos. El control lo realizará el Gerente General.	Hasta diciembre de 2013	Manual General de Crédito actualizado con flujo gramas del proceso. Acta de aprobación del Manual por parte del Consejo de Administración.
2	CONTRO INTERNO	La cooperativa, por el nicho de mercado al que atiende necesita contar con scoring de crédito actualizado para el seguimiento de los riesgos crediticios a los que se expone.	La entidad se encuentra en el proceso de contactarse con el proveedor para la actualización de la herramienta	Jefe de Riesgos/ Jefe de Negocios/Jefe Financiera. Para el control el Gerente General	Hasta enero de 2014	Scoring de crédito y scoring de seguimiento. Acta de Aprobación de Consejo de Administración
3	CUMPLIMIENTO	Con el objeto de tener las carpetas de los clientes completas, es decir con todo el expediente revisado, verificado y firmado, se debe implementar acciones de control, para minimizar las excepciones.	Incluir un procedimiento en el que se señale que en el informe de oficial de crédito se deben registrar todas las novedades del cliente y las razones específicas de las excepciones, por el dicho de mercado al que atiende la cooperativa. Durante el año 2013 se han implementado asesoras de negocios integrales para las zonas periféricas. Revisión de los expedientes para actualizar los datos al momento de las renovaciones del crédito.	Jefe de Negocios / Jefe de Riesgos	Hasta junio 2014	File de crédito de los clientes.
4	FINANCIERO	Con el propósito de reducir el nivel de morosidad de la cooperativa, es preciso fortalecer los procesos de recuperación, de la cartera de crédito.	Mejorar la gestión de cobranza; realizar convenios con las Estructuras Financieras Locales para las transferencias interbancarias; se modificar horario de atención de las oficinas claves incluso se abren el fin de semana a fin de facilitar el acceso de los clientes para el pago.	Jefe de Negocios y control del Gerente General.	Hasta enero de 2014	Mejorar la gestión de cobranza. Los convenios con las EFL; la autorización de cambio de horario de oficinas.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.						INF-PIM-02
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012						
No.	TIPO DE AUDITORÍA	PROPOSITO DE LA RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES	PERSONAL A CARGO DEL CUMPLIMIENTO	PLAZOS ASIGNADOS PARA EL CUMPLIMIENTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
5	GESTIÓN	Para que el Consejo de Administración y la alta gerencia puedan prever situaciones adversas y determinar los planes de contingencia de manera oportuna, se sugiere que se implementen reportes que consideren diferentes escenarios de stress.	Contar con informes oportunos donde se identifique claramente los riesgos a los que esta expuesta la entidad y la forma de mitigarlos.	Jefe de Riesgos. Control por parte de Gerente General	Hasta enero de 2014	Reportes con escenarios de stress y planes de contingencia.
6	GESTIÓN	Con el fin de que no se produzcan desvíos al cumplimiento de los objetivos estratégicos, se recomienda que el momento de plantear las metas, se considere las particularidades actuales del negocio y el proceso de conversión de cooperativa a banco y éstas deben ser monitoreadas permanentemente por el área responsable.	Revisar todos las brechas con respecto a los objetivos para el área de crédito y en base a la información histórica real plantear el Plan de Estratégico y el Plan Operativo Anual para el año 2013 y años subsecuentes.	Jefe de Negocios / Jefe Financiera / Jefe de Riesgos / Gerente General.	Hasta diciembre de 2013 y años posteriores.	Plan Estratégico para el 2013/ Plan Operativo Anual 2013 para el área comercial e Indicadores de gestión.
		Eco. Mauricio Ortiz Gerente General	Ing. Stalin Salazar Jefe de Riesgos	Ing. Galo Izurieta Jefe de Negocios	Dra. Patricia Aldaz Jefe Financiera	
Elaborado por: Ximena Arellano Moscoso Fecha: 21 de noviembre de 2013						



## **DEMOSTRACIÓN DE HIPOTESIS (Según los resultados)**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., se efectuó una Auditoría Integral, específicamente al área de colocación de cartera de créditos por el período diciembre de 2011 a diciembre de 2012, permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión, de manera que como resultado final se genere un informe de aseguramiento y proporcione acciones de mejoramiento para la entidad auditada.

El Informe de Auditoría Integral, está expuesto en el Capítulo IV del cuerpo de la tesis, está debidamente soportado en papeles de trabajo, y deviene del desarrollo de todas las fases del proceso de auditoría integral.

El examen practicado me ha permitido como auditor, tener una visión completa del área auditada en los enfoques: financiero, control interno, cumplimiento y gestión a través de la evaluación de:

- La razonabilidad del saldo de la cuenta Cartera de Crédito;
- La estructura de control interno, para determinar que la misma ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva.
- El cumplimiento de leyes y regulaciones que le son aplicables; y
- La información para el cálculo de indicadores, con el fin de validar la confiabilidad de la misma y logro en el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos.

Para sustentar, evidenciar el trabajo realizado en la cooperativa con lo que la hipótesis planteada queda demostrada se desarrolló la siguiente documentación:



- El acta de comunicación de resultados que tiene como sustento las firmas del personal relacionado;
- Hoja de hallazgos con conclusiones y recomendaciones debidamente expuestas y discutidas.
- El plan de implementación de recomendaciones como valor agregado del trabajo de auditoría integral.

## CONCLUSIONES

El sistema de auditoría integral debe estar diseñado con el objetivo de mantener un conocimiento actualizado de la entidad auditada de manera que se pueda determinar el nivel de riesgo al que está expuesta. Con este modelo, cada vez más extendido en el ámbito nacional e internacional, lo que se espera es dar mayor seguridad a los directivos de las entidades auditadas para la toma de decisiones.

Por lo expuesto, la auditoría integral debe estar continuamente orientada hacia las áreas de riesgo de la entidad, identificando potenciales deficiencias en los controles internos y desarrollando un plan para verificar si estas deficiencias existen en base sobre la cual se determina el alcance de los procesos de supervisión

Como resultado del desarrollo de la presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., se ha obtenido evidencias que determinan los beneficios del examen de auditoría integral, al efectuar un análisis conjunto al área de colocaciones de cartera de crédito que permitió:

- a) Determinar la razonabilidad de los saldos de las cuenta Cartera de Crédito.
- b) Evaluar la efectividad de los planes, políticas, procesos y procedimientos aplicados en la cooperativa para el área de colocaciones de cartera de crédito.
- c) Evaluar la efectividad de los sistemas de control gerencial, con el objetivo de mejorar dichos sistemas y evaluar su efectividad.
- d) Evaluar a la entidad a través de indicadores de gestión en área examinada, a fin de tener una visión del logro de las metas esperadas y sirva como insumo para que pueda medirse frente a sus similares en el mercado, en el nicho en que opera.
- e) Evaluar el cumplimiento de leyes y en general toda la normativa interna y externa aplicable a la organización en el área de colocaciones de cartera de microcrédito.

- f) Generar un informe de auditoría integral y un plan de implementación de recomendaciones como resultado del trabajo, para que la administración pueda tomar decisiones efectivas con miras a mejorar las debilidades existentes.

El conocimiento general y global de la cooperativa auditada, a partir de la información recibida y procesada; así como, del análisis de los indicadores claves que surgen del análisis de dicha información, en el marco de la comparación con el sistema cooperativo, se procedió a realizar la auditoría integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., al área de cartera de crédito, que me permitió establecer una conclusión sobre calidad del control interno, la auditoría de gestión, financiera y de cumplimiento, determinando las acciones correctivas que eventualmente deben plantearse a la entidad. Cabe señalar que en el desarrollo de este examen de auditoría integral, no se presentaron problemas dignos de mencionar, dado que se tuvo apertura por parte de la entidad auditada

## RECOMENDACIONES

El proceso de auditoría integral desarrollado en la entidad, considerando todos los aspectos claves, tanto cuantitativos como cualitativos, han sido plasmados en el informe y en el plan de implementación de recomendaciones, que ayudarán a mejorar la gestión del área de colocaciones de la cartera de crédito con un enfoque global; y, el establecimiento de medidas correctivas por parte de la Administración, de forma que puedan tomarse las acciones oportunas en aquellos casos que ameriten, es recomendable que la cooperativa efectúe el seguimiento al cumplimiento de dicho plan, con el fin de mejorar la gestión crediticia y fortalecer sus procesos y continuar como una entidad viable en el tiempo. Es importante destacar la responsabilidad de la Alta Gerente, debido a la influencia en la viabilidad, seguridad y solidez de la cooperativa.

A fin de asegurar que la Auditoría Integral abarque todas las áreas de evaluación, es recomendable contar con personal técnico multidisciplinario, sobre todo en el área legal y de riesgos, a fin de contar con resultados precisos y oportunos en temas que demandan mayor técnica y especialización, para que el equipo auditor dentro de su visión global, tenga más elementos de juicio para poder recomendar medidas de mejoramiento a la empresa auditada.

Adicionalmente, se recomienda que para mejorar la viabilidad de la auditoría integral se tendría que capacitar a los auditores en el proceso de auditoría integral, ya que en la actualidad hay personal limitado con este conocimiento.

## **IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA AUDITORÍA INTEGRAL**

La finalización exitosa de cualquier examen de Auditoría Integral depende de la efectividad de la dirección, supervisión y revisión del trabajo realizado. Los papeles de trabajo deben contener la evidencia de la supervisión y revisión del Auditor.

Un aspecto importante del control de calidad consiste en una revisión detallada de los papeles de trabajo antes de emitir el informe. Los archivos deben indicar la evidencia apropiada de la revisión. De esta manera, se asegura que los papeles de trabajo estén completos y no incluyan temas que no han sido verificados.

Además, es necesario que las situaciones observadas y las conclusiones alcanzadas en el transcurso del trabajo de inspección, que están adecuadamente documentadas en los papeles de trabajo, deben ser discutidas con la Administración respectiva previos a la preparación del informe de auditoría.

La importancia de concluir al final de la auditoría acerca de la razonabilidad del trabajo sobre los estados financieros, control interno y cumplimiento con normas y regulaciones, se plasma en el informe de inspección que constituye el último paso de una auditoría, pero además el primero de la siguiente; todas las apreciaciones del auditor deben quedar adecuadamente sustentadas en papeles de trabajo, matrices, etc. El uso del lenguaje claro y directo constituye una cualidad de los informes de manera que su entendimiento no genere nuevas interpretaciones.

El desarrollo de la Auditoría Integral constituye ventajas para la empresa al:

- Evaluar los procedimientos, políticas y objetivos de la organización, con la finalidad de alcanzar el logro de las metas esperadas.
- Evaluar la efectividad de los sistemas de control gerencial, con el objetivo de mejorar dichos sistemas y evaluar su efectividad.
- Fortalece el enfoque de auditoría integral, en base a procedimientos establecidos.
- Contar con Auditores con el suficiente entrenamiento.
- Contar con especialistas en riesgos, legal, tecnológicos que realicen una evaluación efectiva y de apoyo.

## BIBLIOGRAFÍA

- A., S. (2008). *Auditoría Administrativa, Proceso y Aplicación*. México D.F.: McGraw-Hill Editores S.A.
- Amador, S. A. (s.f.). *Auditoría Administrativa*. México: McGraw Hill.
- Andalucía, C. d. (s.f.). *www.andalucia.fin.ec*.
- Bacher, S. M.-P. (s.f.). *Auditoría de Gestión*. Barcelona: Ediciones Folio S.A.
- Beltrán Jaramillo, J. M. (2010). *Indicadores de Gestión (tercera edición)*. Bogotá: 3R Editores.
- Berbia, P. (2008). *Evaluación Eficaz del Sistema de Control Interno, InFoundation (IIARF)*. Estados Unidos.
- Betancourt, J. (2006). *Gestión Estratégica Navegando hacia el cuarto paradigma*. Electrónica Gratuita ed.
- Blanco Luna, Y. (2004). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral*. Bogotá: KIMPRES LTDA.
- Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Colombia: ECOE EDICIONES.
- C., D. C. (2010). *Auditoría Financiera Forense (tercera edición)*. Bogotá Colombia: ECO EDICIONES.
- Congreso Nacional. (2001). *Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Quito.

Conterra. (22 de Agosto de 2004).

Contraloria General del Estados. (2001). *Manual de Auditoría Financiera*. Quito: C.G.E.

Delgado, R. C. (2009). Decreto 194. Quito, Ecuador.

Estupiñan Gaitán, R. (2009). *Control Interno y Fraudes*. Colombia: ECOE EDICIONES.

Franklin, B. E. (2007). *Auditoría Administrativa (segunda edición)*. México.

Gárate Moncayo, P. (2010). *Auditoría Financiera III*. Loja: UTPL.

García Lastra, J. L. (2011). *Auditoría de Cumplimiento II*. Loja : UTPL.

Guerra, J. C. (s.f.). *Guía Didáctica Módulo 4, Diplomado de Auditoría de Gestión de la Calidad, Informe y Plan de Implementación de Recomendaciones*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.

J, M. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Barcelona: Deusto.

Kaplan, R. S. (2009). *El Cuadro de Mando Integral*. Barcelona: Grupo Planeta.

Kurb, M. (2008). *La Consultoría de Empresas (Tercera edición)*. México D.F.: México LIMUSA.

León Cornejo, G. M. (2012). *Auditoría de Gestión V*. Loja : UTPL.

León Cornejo, M. G. (2010). *Auditoría Financiera I*. Loja: UTPL.

Madaraiga, J. M. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. España: DEUSTO.

Mantilla, S. A. (2005). *Auditoría de Control Interno*. Colombia: ECOE EDICIONES.

Mantilla, S. A. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Colombia: ECOE EDICIONES.



MIESS. (2008). *Dinámica del Sector Cooperativo Ecuatoriano*.

MIESS. (2008). *Doctrina y gestión Cooperativa*.

O. RAY WHITTIGTON, K. P. (2000). *Auditorpia un Enfoque Interat*. Santafé de Bogotá - Colombia.

Ortiz, A. (1970). *Gerencia Financiera un enfoque Estratégico*. Guadalajara: Mc Graw Hill.

Rural, R. F. (2009). Boletín Microfinanciero 25, Trimestral.

Rural, R. F. (2010). Boletín Microfinanciero 27, Trimestral.

S.A., I. d.-C. (1997). *Los nuevos conceptos de Control Interno (INFORME COSO)*. Madrid: Ediciones Días de Santos S.A.

Sanchez G, C. (s.f.). *Práctica Moderna Integral*.

Seguros, S. d. (2011, 2012). Resoluciones de Junta Bancaria y SBS.

Solidaria, S. d. (s.f.). *seps.gob.ec*.

Subía Guerra, J. (2011). *Auditoría de Gestión III*. Loja : UTPL.

Subía Guerra, J. C. (2012). *Informe de Auditoría Integral*. Loja: UTPL.

Summers, D. C. (2006). *Administración de la Calidad*. México: PEARSON.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (s.f.). *Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria*. Quito, Ecuador: SBS.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (s.f.). *Sbs.gob.ec*.

Thibaut, J. P. (s.f.). *Manual de Diagnóstico de la Empresa*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.

Wittington K, P. (2000). *Auditoría un Enfoque Integral*. Santa Fé, Bogota, Colombia: McGraw Hill.

Zaldumbide Cobeña, J. M. (2010). *Auditoría Financiera II*. Loja : UTPL.

Zaldumbide Cobeña, J. M. (2011). *Auditoría de Control Interno II*. Loja: UTPL.

## ANEXOS

- Autorización por parte de las autoridades de la empresa.



➤ Hoja de índice

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ANDALUCIA" Ltda. Hoja Índice

ARCHIVO PERMANENTE			
Normativa Externa	Descripción	Referencia	Tipo de archivo
	Constitución de la República del Ecuador	AP-X-1	PDF
	Ley General de Instituciones del Sistema Financiero	AP-X-2	PDF
	Reglamento de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero	AP-X-3	PDF
	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	AP-X-4	PDF
	Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	AP-X-5	PDF
	Decreto No. 194	AP-X-6	PDF
	Se adjunta únicamente el índice de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de Junta Bancaria, la misma se encuentra a disposición en la página web de la Superintendencia de Bancos	AP-X-7	Word
	CUC Codificación de Cuentas	AP-X-8	Word

Normativa Interna	Descripción	Referencia	Tipo de archivo
	Estatuto Social	AP-I-1	PDF
	Manual de Administración de Crédito	AP-I-2	PDF
	Manual de Riesgo Operativo	AP-I-3	Word
	Manual de Riesgo Integral	AP-I-4	Word
	Manual de Riesgo de Mercado y Liquidez	AP-I-5	Word
	Manual Técnico de Procesos+B21	AP-I-6	Word
	Plan de Contingencias de Riesgo de Liquidez	AP-I-7	Word
	Manual de Contabilidad	AP-I-8	Word

Conocimiento del Negocio	Descripción	Referencia	Tipo de archivo
	Resolución 85-038	AP-CN-1	PDF
	Plan Estratégico 2011 - 2014	AP-CN-2	PDF
	Plan Operativo 2012	AP-CN-3	PDF
	Estructura Orgánica	AP-CN-4	PDF
	Informe de Auditoría Externa a diciembre de 2012	AP-CN-5	PDF
	Informe de calificador de riesgos diciembre 2012	AP-CN-6	PDF
	Estados Financieros por Oficinas y consolidados	AP-CN-7	PDF
	RUC de la Cooperativa	AP-CN-8	PDF
	Oficinas	AP-CN-9	Excell
	Calificaciones de Riesgo DIC11-DIC11	AP-CN-10	Excell
Informe de Calificación de Activos de Riesgo DIC12	AP-CN-11	Excell	

ARCHIVO CORRIENTE				
Etapa	Descripción	Referencia	Tipo de archivo	
Planificación	Cronograma	P-00	Excel	
	Marcas de Auditoria	P-01	Excel	
	Conocimiento del negocio de la cooperativa	P-02	Word	
	Estados Financieros, Comparativos, Fuentes y Usos, Indicadores Financieros	P-03	Excel	
	Indicadores Comparativos Cooperativa, Peer Group y Sistema - Boletines Financ	P-04	Excel	
	Cap. Colocaciones gráficos e indicadores	P-05	Excel	
	Cartera Improductiva - Morosidad	P-06	Excel	
	Comportamiento Cartera de Crédito	P-07	Excel	
	50 Mayores deudores	P-08	Excel	
	Evolución de la Cartera de Crédito	P-09	Excel	
	Cartera de Crédito por Plazos	P-10	Excel	
	Memorando de Planificación	P-11	Excel	
	Carta del primer día	P-12	Excel	
	<b>AUDITORIA DE CONTROL INTERNO</b>			
	Cuestionario de Control Interno	P-13	Excel	
	Determinación del Nivel de Confianza y Riesgo Inherente			
	Determinación del Enfoque de Auditoria			
	Programas de Auditoria de Cumplimiento			
	<b>AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO</b>			
	Cuestionario de Control Interno	P-14	Excel	
	Determinación del Nivel de Confianza y Riesgo Inherente			
	Determinación del Enfoque de Auditoria			
	Programas de Auditoria de Cumplimiento			
	<b>AUDITORIA FINANCIERA</b>			
	Cuestionario de Control Interno	P-15	Excel	
	Determinación del Nivel de Confianza y Riesgo Inherente			
	Determinación del Enfoque de Auditoria			
	Programas de Auditoria de Cumplimiento			
	<b>AUDITORIA DE GESTION</b>			
	Cuestionario de Control Interno	P16	Excel	
	Determinación del Nivel de Confianza y Riesgo Inherente			
	Determinación del Enfoque de Auditoria			
Programas de Auditoria de Cumplimiento				

Ejecución	Descripción	Referencia	Tipo de archivo	
	<b>AUDITORIA DE CONTROL INTERNO</b>			
	Proceso de Crédito	E-CI-1	Excel	
	Procedimiento para cartera de créditos	E-CI-2	PDF	
	Controles Validación documentos de crédito	E-CI-3	PDF	
	Políticas de la Administración de Crédito	E-CI-4	Word	
	Mapa de procesos institucionales	E-CI-5	Word	
	Informe del Jefe de Operaciones	E-CI-6	PDF	
	Narrativa Procesos y Controles Crediticios	E-CI-7	Word	
	<b>AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO</b>			
	Cumplimiento en la entrega de estructuras y formularios	E-CU-1	Excel	
	Revisión Carpetas de Crédito	E-CU-2	Excel	
	Matriz de actualización de normativa interna	E-CU-3	Excel	
	Flujo de Procedimientos - Aprobación Créditos	E-CU-4	PDF	
	Informe de Cumplimiento Normativo	E-CU-5	Word	
	Cumplimiento de los miembros de los Consejos	E-CU-6	Excel	
	<b>AUDITORIA FINANCIERA</b>			
	Base de cartera y provisiones	E-F-1	Excel	
	Análisis de provisiones	E-F-2	Excel	
	Cálculo de Provisión específica y Genérica	E-F-3	Excel	
Cálculo de Costos y Rendimientos de la cartera	E-F-4	Excel		
Cuadre contable de cartera de crédito - Registro contable	E-F-5	PDF		
Cálculo de la Provisión General Consumo - Microcrédito	E-F-6	Excel		
Mapa de procesos institucionales	E-F-7	Word		
Informe de Arqueo de Pagarés	E-F-8	PDF		
Presupuesto Proyección Balance General	E-F-9	PDF		
Saldo contables por oficinas cuadro con mayores	E-F-10	PDF		
Saldo contables por oficinas cuadro contables	E-F-11	PDF		
Cuota de Mercado	E-F-12	Word		
Evolución de la Solvencia	E-F-13	Excel		
Evolución Liquidez Estructural	E-F-14	Word		
Narrativa del análisis de la cartera de crédito	E-F-15	Word		
Formulario de Calificación de Activos de Riesgo	E-F-16	PDF		
Total deudores y Mayores Deudores	E-F-17	Excel		
Evolutivo de Intereses y Descuentos Ganados - Cartera de Crédito	E-F-18	Excel		
Formularios Límites de Crédito 250-A, B y C	E-F-19	PDF		
<b>AUDITORIA DE GESTION</b>				
Mapa de procesos institucionales	E-GT-1	Word		
Evaluación de las Perspectivas	E-GT-2	Excel		
Mapa Estratégico	E-GT-3	PDF		
Objetivos Estratégicos y Específicos	E-GT-4	PDF		
Reporta de Cumplimiento Plan estratégico - Operativo	E-GT-5	Excel		
Indicadores de Gestión Cumplimiento Normativo	E-GT-6	Excel		
Indicadores de Gestión Cumplimiento Estrategia	E-GT-7	Excel		
Indicadores de Gestión Cumplimiento Financiera	E-GT-8	Excel		

Informe	Descripción	Referencia	Tipo de archivo
	Informe de Auditoria Integral	INF-AI-01	Word
	PlaN de ImpLementación de recomendaciones	INF-PIM-02	Excel
Comunicación	Descripción	Referencia	Tipo de archivo
	Acta de Comunicación de Resultados	COM 1	Word
	Oficio de Recomendaciones de Control Interno	COM2	Word
	Hoja de Hallasgos	COM3	Excel

➤ Cronograma

CRONOGRAMA DE TRABAJO													P-00						
NOMBRE ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDALUCIA Ltda.																			
AREA A EVALUAR: Negocios - COLOCACIONES																			
AUDITOR: Ximena Arellano Moscoso																			
PERÍODO DE AUDITORÍA Del 15 de julio al 22 de noviembre de 2013																			
FASES DE AUDITORÍA Y TARES DE REVISION	RESPONSABLE	Período: Año 2013												TIEMPO ESTIMADO					
		15-Julio al 16-Agosto					19 Agosto -20 de Septiembre				23 de Septiembre - 21 de Octubre				4 - 22 de noviembre				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3		4	1	2	3	SEMANAS-DÍAS
<b>PLANIFICACIÓN</b>																			
Conocimiento del negocio	Ximena Arellano Moscoso																		
Análisis de la planificación estratégica	Ximena Arellano Moscoso																		2 semanas
Análisis del entorno próximo y remoto	Ximena Arellano Moscoso																		2 semanas
Análisis de la visión sistémica de las captaciones	Ximena Arellano Moscoso																		2 semanas
Análisis de la información financiera	Ximena Arellano Moscoso																		2 semanas
Elaboración de los cuestionarios de control interno para las auditoría de gestión, control interno, financiera y cumplimiento	Ximena Arellano Moscoso																		2 semanas
Determinación del nivel de confianza y riesgo inherente global	Ximena Arellano Moscoso																		2 semanas
Determinación del enfoque de auditoría	Ximena Arellano Moscoso																		2 semanas
Elaboración del memorando de planificación	Ximena Arellano Moscoso																		1 semana
Elaboración y entrega de la carta de primer día	Ximena Arellano Moscoso																		1 semana
Elaboración de los programas de auditoría con los procedimientos a ser desarrollados en la fase de ejecución	Ximena Arellano Moscoso																		1 semana
<b>EJECUCIÓN</b>																			
<b>Auditoría de Gestión</b>	Ximena Arellano Moscoso																		
Aplicación de procedimientos de auditoría y elaboración de papeles de trabajo	Ximena Arellano Moscoso																		8 semanas
<b>Auditoría de Control Interno</b>	Ximena Arellano Moscoso																		
Aplicación de procedimientos de auditoría y elaboración de papeles de trabajo	Ximena Arellano Moscoso																		8 semanas
<b>Auditoría de Financiera</b>	Ximena Arellano Moscoso																		
Aplicación de procedimientos de auditoría y elaboración de papeles de trabajo	Ximena Arellano Moscoso																		8 semanas
<b>Auditoría de Cumplimiento</b>	Ximena Arellano Moscoso																		
Aplicación de procedimientos de auditoría y elaboración de papeles de trabajo	Ximena Arellano Moscoso																		8 semanas
<b>COMUNICACIÓN</b>																			
Comunicación de los resultados de la auditoría a la administración de la cooperativa	Ximena Arellano Moscoso																		1 día
<b>INFORME</b>																			
Recepción de descargos presentados por la entidad	Ximena Arellano Moscoso																		2 semanas
Elaboración del informe	Ximena Arellano Moscoso																		3 días
Entrega del informe a la cooperativa con el plan de implementación de recomendaciones	Ximena Arellano Moscoso																		2 días



## APENDICES (CD)

### 1. Archivo Permanente

- Conocimiento de la Entidad
- Normativa Externa
- Normativa Interna

### 2. Archivo Corriente por cada fase de la Auditoría Integral

- Planificación
- Ejecución
- Comunicación
- Informe