



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 captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía por el período comprendido entre diciembre 2011 a diciembre 2012.

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.

AUTOR: Toledo Ricaurte, Mónica Alexandra

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 captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía por el período comprendido entre diciembre 2011 a diciembre 2012”** realizado por Toledo Ricaurte Mónica Alexandra, 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 Toledo Ricaurte Mónica Alexandra declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: “Examen de auditoría integral al área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía por el período comprendido entre diciembre 2011 a diciembre 2012”, de la Titulación Maestría en Auditoría Integral, siendo 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, conceptos, 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: Toledo Ricaurte Mónica Alexandra

Cédula: 171150770-5

DEDICATORIA

CON TODA MI ALMA LO DEDICO:

A Dios, que con su inmenso poder

Permitió que tenga la fortaleza necesaria para culminar esta meta.

A mis padres, a mi esposo y a mis hijos

Por ser mi fuente de inspiración y mi razón de vivir

A mis hermanos y sobrinos, por su apoyo y comprensión

A mis amigos, compañeras de maestría y trabajo

Por darme ánimo y su apoyo incondicional

Gracias.

Mónica Alexandra Toledo Ricaurte

AGRADECIMIENTO

DE CORAZÓN

A Dios mi Redentor.

A mi esposo y a mis hijos

A mis padres, hermanos y sobrinos

A mis amigos y compañeros de trabajo y maestría

Por su ayuda y comprensión

A la Universidad Técnica Particular de Loja,

por su gran aporte en mi formación

Académica y Profesional.

Al Doctor Pablo Danilo Herrera Valencia

por su excelente labor para motivarme a

concluir exitosamente esta etapa.

ÍNDICE 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
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IX
INDICE DE TABLAS	X
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	5
1.1 DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO Y JUSTIFICACIÓN.	6
1.1.1 Misión.	9
1.1.2 Visión.	9
1.1.3 Valores.	9
1.1.4 Principios.	10
1.1.5 Análisis FODA.	10
1.1.6 Estructura orgánica.	13
1.6.7 Mapa estratégico.	15
1.6.8 Justificación de la selección del área de captaciones para el desarrollo del trabajo.	15
1.2 OBJETIVO Y RESULTADOS ESPERADOS.	19
1.2.1 Objetivos.	19
1.2.2 Resultados esperados.	19
1.3 PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA.	20
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL	22
2.1 MARCO TEÓRICO.	23
2.1.1 Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.	23
2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento.	25

2.2 DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL Y LOS CRITERIOS DE LAS AUDITORÍAS QUE CONFORMAN LA AUDITORÍA INTEGRAL.	26
2.2.1 Auditoría financiera.	26
2.2.2 Auditoría de control interno.	30
2.2.3 Auditoría de cumplimiento.	35
2.2.4 Auditoría de gestión.	35
2.3 PROCESO DE LA AUDITORÍA INTEGRAL.	37
2.3.1 Planeación.	37
2.3.2 Ejecución.	43
2.3.3 Comunicación.	48
2.3.4 Seguimiento.	51
2.4 EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y LA EVOLUCIÓN DE LA SUPERVISIÓN BANCARIA EN ECUADOR.	52
2.4.1 Importancia del Sistema Financiero.	52
2.4.2 Situación de las cooperativas de ahorro y crédito.	53
2.4.3 Evolución de la supervisión bancaria en el Ecuador.	53
2.4.4 Red de seguridad financiera.	54
2.4.5 El manual único de supervisión.	57
2.4.6 Metodología de medición del riesgo de liquidez.	60
CAPÍTULO III ANÁLISIS DE LA EMPRESA	62
3.1 INTRODUCCIÓN (ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN).	63
3.1.1 Misión, visión, organigrama funcional.	63
3.2 CADENA DE VALOR.	66
3.2.1 Procesos gobernantes o estratégicos.	66
3.2.2 Procesos básicos o agregadores de valor.	67
3.2.3 Procesos habilitantes o de apoyo.	70
3.3 IMPORTANCIA DE REALIZAR UN EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.	71
3.3.1 Concepto de captaciones.	71
3.3.2 Captaciones parte de los procesos agregadores de valor.	72
3.3.3 Relevancia de las captaciones.	72
3.3.4 Problemas frecuentes.	75
CAPÍTULO IV INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE 2012.	77

INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA. POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013.	87
DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS	104
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
<i>Conclusiones</i>	105
<i>Recomendaciones</i>	106
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	110
ANEXO 1 AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LAS AUTORIDADES DE LA EMPRESA.	110
ANEXO 2 CD DE PAPELES DE TRABAJO DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA.	111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ILUSTRACIÓN 1 AGENCIAS DE LA COOPERATIVA ANDALUCÍA.....	8
ILUSTRACIÓN 2 LÍNEAS DE NEGOCIO	8
ILUSTRACIÓN 3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	14
ILUSTRACIÓN 4 MAPA ESTRATÉGICO	15
ILUSTRACIÓN 5 COMPARATIVO DE LOS PASIVOS	17
ILUSTRACIÓN 6 EVOLUCIÓN DE LOS PASIVOS.....	17
ILUSTRACIÓN 7 TENDENCIA DE LA LIQUIDEZ ESTRUCTURAL.....	18
ILUSTRACIÓN 8 AUDITORÍA INTEGRAL.....	23
ILUSTRACIÓN 9 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTEGRAL	24
ILUSTRACIÓN 10 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	32
ILUSTRACIÓN 11 GRÁFICO DE COSO II	34
ILUSTRACIÓN 12 MARCAS DE AUDITORÍA	48
ILUSTRACIÓN 13 ESTRUCTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL.....	50
ILUSTRACIÓN 14 RED DE SEGURIDAD FINANCIERA.....	55
ILUSTRACIÓN 15 PUNTOS CLAVE DE LA RED DE SEGURIDAD FINANCIERA.....	55
ILUSTRACIÓN 16 PRINCIPIOS RECTORES DE LA SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGOS	56
ILUSTRACIÓN 17 RIESGOS INHERENTES	58
ILUSTRACIÓN 18 RIESGOS DE PROCESOS.....	59
ILUSTRACIÓN 19 FÓRMULA BRECHAS DE LIQUIDEZ – LIQUIDEZ EN RIESGO	61
ILUSTRACIÓN 20 ORGANIGRAMA FUNCIONAL COOPERATIVA ANDALUCÍA LTDA.....	64
ILUSTRACIÓN 21 MAPA ESTRATÉGICO COOPERATIVA ANDALUCÍA	65
ILUSTRACIÓN 22 CADENA DE VALOR DE LA COOPERATIVA ANDALUCÍA	66
ILUSTRACIÓN 23 PROCESOS GOBERNANTES.....	67
ILUSTRACIÓN 24 MAPA DEL PROCESO DE CAPTACIONES	68
ILUSTRACIÓN 25 LÍNEAS DE NEGOCIO.....	69
ILUSTRACIÓN 26 PROCESOS DE APOYO DE LA COOPERATIVA ANDALUCÍA.....	71
ILUSTRACIÓN 27 ESTRUCTURA DEL PASIVO DE LA COOPERATIVA ANDALUC	73
ILUSTRACIÓN 28 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS COOPERATIVA ANDALUCÍA.....	74
ILUSTRACIÓN 29 GRÁFICA DE LOS RIESGOS DE PROCESO DE CAPTACIONES	75
ILUSTRACIÓN 30 CARTA DE CONTROL INTERNO.....	91
ILUSTRACIÓN 31 CARTA DE RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO 2/3.....	92
ILUSTRACIÓN 32 CARTA DE CONTROL INTERNO 3/3.....	93
ILUSTRACIÓN 33 ACTA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	94
ILUSTRACIÓN 34 HOJA DE HALLAZGOS AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO	95
ILUSTRACIÓN 35 HOJA DE HALLAZGOS AUDITORÍA DE GESTIÓN	96
ILUSTRACIÓN 36 HOJA DE HALLAZGOS AUDITORÍA FINANCIERA.....	97

ILUSTRACIÓN 37 HOJA DE HALLAZGOS AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO	98
ILUSTRACIÓN 38 INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL	99
ILUSTRACIÓN 39 INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL 2/3.....	100
ILUSTRACIÓN 40 INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL 3/3.....	101
ILUSTRACIÓN 41 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES	102
ILUSTRACIÓN 42 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES	103

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 VEINTE Y CINCO Y CIENTO MAYORES DEPÓSITOS	18
TABLA 2 CLASES DE PRUEBAS.....	44
TABLA 3 CRITERIOS DE LAS AUDITORÍAS	45
TABLA 4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA ANDALUCÍA.....	74
TABLA 5 CRONOGRAMA DE TRABAJO	80
TABLA 6 CRONOGRAMA DE TRABAJO FASE DE PLANIFICACIÓN	81
<i>TABLA 7 CRONOGRAMA DE TRABAJO FASE DE EJECUCIÓN.....</i>	<i>82</i>
TABLA 8 ARCHIVO PERMANENTE - CONTENIDO.....	83
TABLA 9 CONTENIDO DEL ARCHIVO CORRIENTE – FASE DE PLANIFICACIÓN	84
TABLA 10 CONTENIDO DEL ARCHIVO CORRIENTE – FASE DE EJECUCIÓN, COMUNICACIÓN E INFORME	85

RESUMEN

El desarrollo de este proyecto se basó en un nuevo enfoque de responsabilidad integral de los servicios públicos y nuevas regulaciones privadas, ya que la concordancia que se genera al reunir los propósitos de cada una de las auditorías: financiera, de gestión, de cumplimiento legal y de control interno, permite obtener resultados favorables a la gestión privada y pública en aras de cumplir uno de los principales y esenciales propósitos de la auditoría, el mejoramiento organizacional.

El informe de auditoría integral del área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía, que es entregado como producto de la presente investigación, fue elaborado con una orientación total de análisis y pretende ser un aporte gerencial y operativo, con el objeto de efectuar una valoración de las debilidades internas mediante informes completos de evaluación y comprensión de la situación de la empresa y como una herramienta para enfrentar los retos de la entidad auditada, bajo una visión: financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión.

PALABRAS CLAVES: VALORACIÓN, COMPRENSIÓN, APORTE

ABSTRACT

The development of this project was based on a new holistic approach to accountability of public services and new privacy settings, since agreement generated to meet the purposes of each of the audits: financial, management, legal compliance and internal control, more favorable results for private and public management in order to meet one of the main and essential purpose of the audit, organizational improvement.

The report comprehensive audit area catchments Cooperative Savings and Credit Andalusia, which is given as a product of this research was developed with a total focus of analysis and intended as a managerial and operational contribution, in order to make an assessment of the internal weaknesses through comprehensive assessment reports and understanding of the situation of the company and as a tool to meet the challenges of the audited entity, under a vision: financial, internal control, compliance and management .

KEYWORDS: APPRECIATION, COMPREHENSION, INPUT

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador en los últimos años han contribuido al desarrollo de la economía del país, mediante su cobertura a los sectores más desprotegidos de la sociedad pues abarcan a sectores populares, marginados y no bancarizados, en ello radica su diferencia con las instituciones bancarias ya que por su misión social satisface necesidades financieras de personas que no tienen acceso en la banca tradicional, mediante la concesión de créditos. Los recursos provienen en su mayor parte de las captaciones que tiene ya que además de los depósitos a la vista y a plazo que la Ley les permite, las cooperativas también cuentan con la aportación de capital de sus socios mediante certificados de aportación.

Según la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, la característica principal de las instituciones financieras es la de ser intermediarios en el mercado financiero, captando dinero 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.

Se considera como depósito a cualquier ingreso de dinero que reciban las entidades de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, y sobre los cuales, dichas instituciones se comprometen a reconocer un rendimiento.

Las cooperativas como cualquier otra empresa, buscan maximizar sus utilidades, su negocio radica históricamente en la intermediación financiera, que consiste en recibir dinero de agentes superavitarios y entregarla a agentes deficitarios, pagando y cobrando respectivamente por ello una tasa activa y pasiva, cuya diferencia o spread es la que determina su rentabilidad. Sin embargo, no puede entregar todos los recursos recibidos, ya que en cualquier momento los depósitos pueden ser solicitados por sus depositantes.

Por su naturaleza, mantienen un alto apalancamiento, es por ello que es de vital importancia que sean capaces de administrar adecuadamente los riesgos asociados a las actividades financieras tradicionales, realizar préstamos y aceptar depósitos.

Siendo las captaciones la principal fuente de fondeo 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 la volatilidad de sus fuentes, la cobertura de sus posiciones de riesgo, concentración y estabilidad de sus depósitos.

Por lo expuesto y con el afán de aportar con una fuente de consulta, se presenta el proyecto de tesis con el tema: “Examen de auditoría integral al área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía” correspondiente al período diciembre 2011 a diciembre 2012; constituida de 4 capítulos, que tratan de lo siguiente:

- El primer capítulo comprende una introducción del estudio y justificación del tema seleccionado, el objetivo general y los objetivos específicos, así como una visión general de la empresa auditada.
- El segundo capítulo describe el marco referencial sobre auditoría integral, marco teórico, marco conceptual y criterios de cada una de las auditorías y una descripción del proceso de auditoría integral, lo que constituye la base para el desarrollo de esta investigación.
- En el tercer capítulo se desarrolla el análisis de la empresa, y se mencionan temas como la misión, visión, estructura orgánica, cadena de valor y análisis de los aspectos cuantitativos y cualitativos sobre el área de captaciones de la Cooperativa.
- En el cuarto capítulo contiene el examen propiamente dicho, bajo un enfoque integral, financiero, de gestión, control interno y de cumplimiento, incluye el informe de auditoría integral y como valor agregado el informe de seguimiento, el plan de acción con fechas de cumplimiento y responsables.
- Demostración de hipótesis sustentado en el conocimiento de la entidad en todo su contexto, el análisis estructural del área de captaciones, el análisis financiero sobre el registro y clasificación de depósitos a la vista y a plazo, el comportamiento de sus principales indicadores de gestión de riesgo de liquidez; el procedimiento de captaciones con el detalle de los lineamientos, requisitos y documentos que lo respaldan, la evaluación de la gestión del riesgo de liquidez y el cumplimiento normativo.
- Conclusiones y recomendaciones basadas en el resultado obtenido de la ejecución de la auditoría integral.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del estudio y justificación.

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 a la auditoría.

La experiencia ha demostrado que el control tradicional, bajo enfoques financieros, de gestión o de cumplimiento, asumidas en forma individual no garantizan acciones de mejoramiento eficaces y no permiten un análisis completo de las operaciones administrativas y financieras de las empresas públicas y privadas en el país.

La sinergia que se genera al consolidar los propósitos de cada una de las auditorías: financiera, de gestión, de cumplimiento legal y de control interno, nos permitirá obtener efectos favorables a la gestión privada y pública.

El nuevo ordenamiento del Estado, bajo una concepción de responsabilidad integral de los servicios públicos y de regulación de la actividad privada, hacia un enfoque social y de resultados, brindan el impulso al presente proyecto y hacen evidente la necesidad de disponer de informes de aseguramiento, en aras de cumplir uno de los principales y esenciales propósitos de la auditoría, el mejoramiento organizacional.

Sin embargo, esta necesidad de control, debe ser satisfecha bajo un enfoque global de análisis, evaluación y mejoramiento de la gestión empresarial privada y organizacional en el sector 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.

Con estos antecedentes, se enfocó un examen de auditoría integral al área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., es una institución financiera con fines de lucro, que fue constituida en julio de 1970 en la ciudad de Quito. Desde el año de 1985 pasó al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros quien le otorgó autorización para realizar intermediación financiera mediante Resolución No. 85-0038-DC. Actualmente y desde fines del año 2012, se encuentra bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La matriz y seis de sus oficinas se encuentran en Quito; y, además dispone de una agencia en el cantón Pedro Vicente Maldonado en la provincia de Pichincha.



Ilustración 1 Agencias de la Cooperativa Andaluía

Autor: Mónica Toledo

A la fecha de corte de la revisión, 31 de diciembre de 2012, su principal línea de negocio constituye el otorgamiento de cartera de crédito de consumo, con una aportación de 68.01%; microcrédito con una participación del 24.81%; y, vivienda el 7.18%.

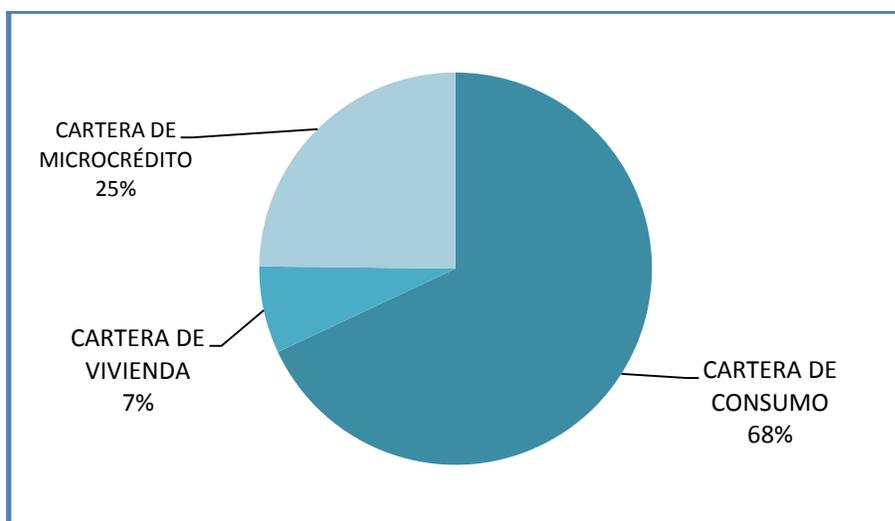


Ilustración 2 Líneas de negocio

Autor: Mónica Toledo

1.1.1 Misión.

“Somos 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 de nuestro talento humano a la comunidad, en busca de un mejor nivel de vida de nuestros socios y clientes”

1.1.2 Visión.

“Ser el mejor nexo entre nuestros socios-clientes y sus proyectos anhelados con innovación tecnológica permanente, liderando el cooperativismo social y financiero nacional”

1.1.3 Valores.

SOLIDARIDAD: somos conscientes de nuestro entorno, queremos compartir con nuestros socios, clientes, personal, la comunidad, los esfuerzos que nos llevan a mejorar las condiciones de vida.

FRATERNIDAD: formamos una comunidad sin distinciones, que nos consideramos unidos para enfrentar retos comunes.

JUSTICIA - EQUIDAD: La justicia se la puede definir como el arte de hacer lo justo, y de "dar a cada uno lo suyo, básicamente esto nos dice que la justicia es la virtud de cumplir y respetar el derecho, es el exigir sus derechos a un individuo.

HONESTIDAD: se demuestra con el cumplimiento de su trabajo en cualquiera de sus fases. La honestidad la demuestra y promueve para consigo mismo. Es un valor que se demuestra con la práctica diaria.

TRANSPARENCIA: se refiere a la apertura y flujo de información de las organizaciones al dominio de todo. Esto la vuelve accesible a todos los posibles actores interesados, permitiendo su revisión y análisis, y la detección de posibles anomalías.

LIDERAZGO: es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.

IGUALDAD: creemos en que todos podemos tener similares oportunidades, no existen discriminaciones de algún tipo, y es un aspecto de la igualdad del ser humano ante Dios.

1.1.4 Principios.

BIEN COMÚN: entendemos que todos tenemos derechos y también obligaciones, es nuestra responsabilidad encaminarlos adecuadamente para buscar el beneficio de la mayoría

RESPONSABILIDAD SOCIAL: compromiso u obligación que los miembros de una sociedad ya sea como individuos o como miembros de algún grupo- tienen tanto entre sí como para la sociedad en su conjunto.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE: Las organizaciones para hacer frente a la intensa competencia adaptan sus procesos de negocio orientándolos a la satisfacción de sus clientes.

1.1.5 Análisis FODA.

1.1.5.1 Fortalezas.

- Desarrollo continuo de proyectos e iniciativas estratégicas alineadas al mejoramiento del giro del negocio.
- Desarrollo de indicadores de gestión que permiten la evaluación constante del desempeño del personal.
- Adecuada asignación de recursos para el desarrollo de estrategias comerciales

- Recordación de la marca Andalucía entre nuestros socios y clientes
- Desarrollo continuo de estudios de mercado que permitan identificar nuevos segmentos de mercado
- Administración alineada a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo
- Campaña de Depósitos a Plazo Fijo con gran acogida por parte de los socios y/o clientes, con lo que se ha mejorado la posición dentro del sector de cooperativas
- Imagen corporativa consolidada a través del desarrollo continuo de campañas publicitarias en medios masivos de comunicación.
- Experiencia en la estructura para atender a personas dependientes del sector público y privado
- Toma de decisiones oportunas por parte de la administración

1.1.5.2 Oportunidades.

- Nuevos nichos de mercado por explotar.
- Sólidos crecimientos del sector de cooperativas en relación a depósitos, créditos, ingresos y número de socios.
- El sistema financiero no cubre en su totalidad a las ciudades medianas y pequeñas.
- Mayor concentración de la población en estratos medios, bajos e incremento de los ingresos para este sector.
- Mayor penetración de la banca móvil e innovación tecnológica y celular para el sector financiero.
- Retorno de la confianza en el sistema financiero por parte de los depositantes.
- Fuerte tendencia por aperturar cuentas de ahorro en el nivel socioeconómico típico.
- Fuentes de financiamiento preferenciales para el sistema cooperativo, línea de crédito CFN.
- Posibilidad de conversión de Cooperativa a Banco, como oportunidad de crecimiento institucional.
- Apertura de línea de productos que anteriormente sólo podían ser ofertadas por los Bancos.
- Apoyo del Estado para canalizar proyectos sociales a través de Cooperativas.

- Explotación de canales electrónicos existentes (banca móvil).
- Alianzas/Convenios estratégicas con empresas comerciales.

1.1.5.3 Debilidades.

- Falta de cultura y estructura orientada al servicio y atención al cliente.
- Falta de innovación en productos y servicios financieros que acompañen al desarrollo tecnológico.
- Falta de compromiso del personal con la cultura de riesgos y con el cumplimiento de metas asignadas.
- Carencia de estrategias enfocadas en el mejoramiento del clima laboral.
- Falta de estandarización de políticas y procedimientos entre agencias.
- Falta de implementación de Scoring Crediticio como herramienta de análisis para la otorgación de créditos.
- Falta de seguimiento al nivel de satisfacción al cliente y estrategias de mejora continua.
- Cobertura local y limitada.
- Sistema transaccional con limitantes y alta dependencia con el proveedor.
- Altos niveles de morosidad de microcrédito sin tecnología.
- Falta de implementación de estrategias para la fidelización de socios y clientes.
- Falta de desarrollo de Planes de Responsabilidad Social.
- Falta de conocimiento de las necesidades de nuestros socios y clientes.
- Falta de experiencia en el manejo de Banca de personas independientes en general (microempresarios, artesanos, etc.).
- El personal de la entidad no cuenta con la suficiente experiencia profesional.
- Falta de aplicación del Reglamento Interno en relación a la productividad.
- Carencia de un Departamento Legal y Jurídico que brinde asesoría en causas penales, civiles y administrativas.
- Falta de venta cruzada de los productos y servicios financieros a nuestros socios y/o clientes.
- Falta de procesos de comercialización de productos y servicios.

1.1.5.4 Amenazas.

- Escasa cultura de ahorro de la población.
- Ingreso de nuevas organizaciones públicas y privadas en el sector financiero cooperativo (nacionales, extranjeras, BIESS).
- Aumento del índice de delincuencia en el país.
- Competidores con estrategias claras de captación de clientes en base a la variedad de productos y servicios con valor agregado.
- Líderes del sector de cooperativas con estrategias agresivas de expansión geográfica.
- Inestabilidad jurídica, política y económica.
- Incremento de entidades comerciales que financian directamente a la compra de bienes.
- Tasas de interés no definidas técnicamente / Tasas por decreto.
- Bajo respaldo jurídico para la recuperación de la cartera vencida.
- Lavado de activos y financiamiento de delitos a través del sistema financiero.
- Ley de Economía Popular y Solidaria como limitante de crecimiento institucional vía apertura de agencias.

1.1.6 Estructura orgánica.

La entidad ha definido un esquema organizacional que permite identificar claramente los niveles de autoridad y las interrelaciones entre los directivos, ejecutivos, personal de apoyo y operativos; no obstante, se estableció que existen discrepancias entre las funciones y responsabilidades establecidas en el manual de funciones, el reglamento orgánico funcional y las que en la práctica ejecutan algunos funcionarios.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDALUCIA LTDA.
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

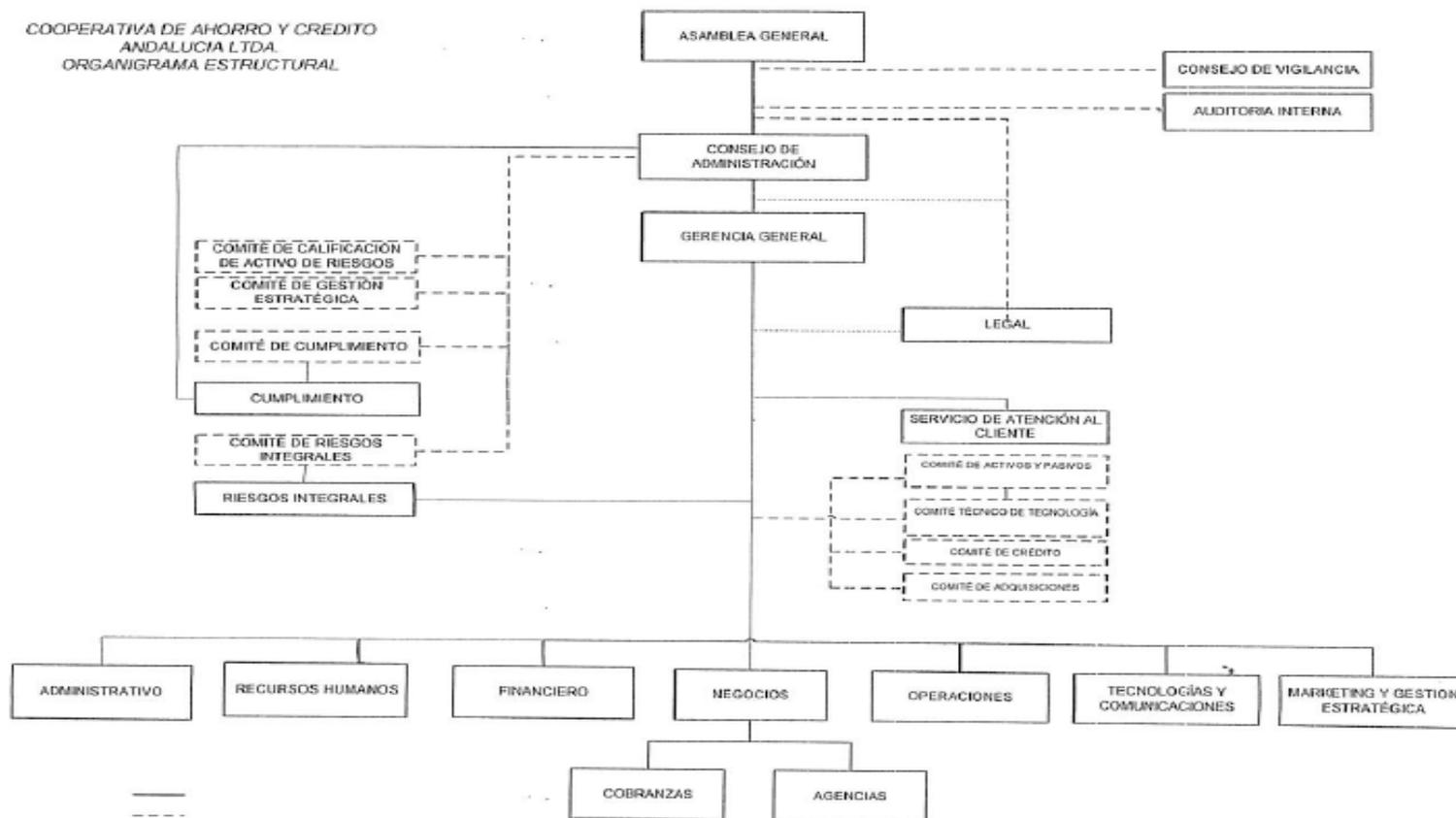


Ilustración 3 Organigrama Estructural

Fuente: Cooperativa Andalucía

1.6.7 Mapa estratégico.

Según el plan estratégico de la Cooperativa para los años 2011 – 2014, se han definido 17 objetivos estratégicos de acuerdo al cuadro de control de mando en las cuatro perspectivas financiera, del cliente, de procesos y de aprendizaje y crecimiento, como se puede ver en el siguiente gráfico:



Ilustración 4 Mapa estratégico

Fuente: Cooperativa Andalucía

1.6.8 Justificación de la selección del área de captaciones para el desarrollo del trabajo.

1.6.8.1 Concepto de captaciones.

Representan todos los recursos provenientes del público (depositantes) que han sido entregados a una institución financiera mediante depósitos a la vista, depósitos a plazo o cualquier otro mecanismo.

1.6.8.2 Depósitos a la vista.

Son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios, los depósitos de ahorro y cualquier otro depósito que pueda retirarse en un plazo menor a treinta días, exigible mediante la presentación de cheques, libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro.

1.6.8.3 Depósitos a plazo.

Son aquellos que sólo pueden ser retirados luego de un período específico por lo menos de treinta días, generan un interés mayor que los depósitos a la vista debido a que permanecen inmovilizados por el plazo pactado. Pueden ser exigidos antes del plazo previo acuerdo entre el acreedor (titular del depósito) y el deudor (institución financiera). Se espera que sean lo más estables es decir que sean requeridos en el mediano o largo plazo. Pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador.

1.6.8.4 Captaciones parte de los procesos agregadores de valor.

Las captaciones (depósitos a la vista y a plazo) se encuentran dentro de los procesos de BANCA MINORISTA, el cual corresponde a los procesos agregadores de valor de la institución.

1.6.8.5 Breve análisis de las captaciones de la cooperativa Andalucía.

A la fecha de revisión, los pasivos de la Cooperativa Andalucía tienen un saldo neto de US\$ 96,363.4 miles, de los cuales las Obligaciones con el Público concentran US\$ 85,310.10 miles, que representa el 88.5%, estas últimas constituidas en el 48% por Depósitos a la Vista que ascienden a US\$ 41,004.9 miles y en el 52% por Depósitos a Plazo US\$ 44,305.2 miles.

BALANCES DE SITUACION COMPARATIVO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCIA LTDA. (en miles de dólares)							
Código	Nombre de la cuenta	12 diciembre-11	Estructura	12 diciembre-12	Estructura	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
2	PASIVOS	80,032.8		96,363.4		16,330.7	20.40%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	72,496.5	90.6%	85,310.1	88.5%	12,813.6	17.67%
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	37,294.0	46.6%	41,004.9	42.6%	3,710.9	9.95%
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	35,202.5	44.0%	44,305.2	46.0%	9,102.7	25.86%
25	CUENTAS POR PAGAR	2,951.1	3.7%	3,351.5	3.5%	400.5	13.57%
2501	INTERESES POR PAGAR	607.0	0.8%	893.9	0.9%	287.0	47.28%
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	1,604.7	2.0%	1,824.0	1.9%	219.3	13.67%
2504	RETENCIONES	47.4	0.1%	47.4	0.0%	0.0	-0.08%
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	357.9	0.4%	327.1	0.3%	-30.8	-8.60%
2506	PROVEEDORES	157.2	0.2%	10.3	0.0%	-146.8	-93.43%
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	176.9	0.2%	248.8	0.3%	71.8	40.60%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	3,775.7	4.7%	6,586.0	6.8%	2,810.3	74.43%
2602	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS	399.5	0.5%	2,000.0	2.1%	1,600.5	400.62%
2606	SECTOR PÚBLICO	3,376.2	4.2%	4,586.0	4.8%	1,209.8	35.83%
29	OTROS PASIVOS	809.5	1.0%	1,115.8	1.2%	306.4	37.85%
2990	OTROS	809.5	1.0%	1,115.8	1.2%	306.4	37.85%

Ilustración 5 Comparativo de los pasivos

Autor: Mónica Toledo

El comportamiento de las Obligaciones con el Público con relación a diciembre de 2011, es el siguiente: presenta un crecimiento en el orden del 17.67% el cual asciende a US\$ 12,813.6 miles. El principal factor es el aumento que muestran los depósitos a plazo por US\$ 9,102.7 miles (25.86%). Los depósitos a la vista se incrementan pero en menor proporción (9.95%) US\$ 3.710.9. Cambiando de esta forma la estructura que presentaba a diciembre 2011, tal como se puede observar en el siguiente gráfico:

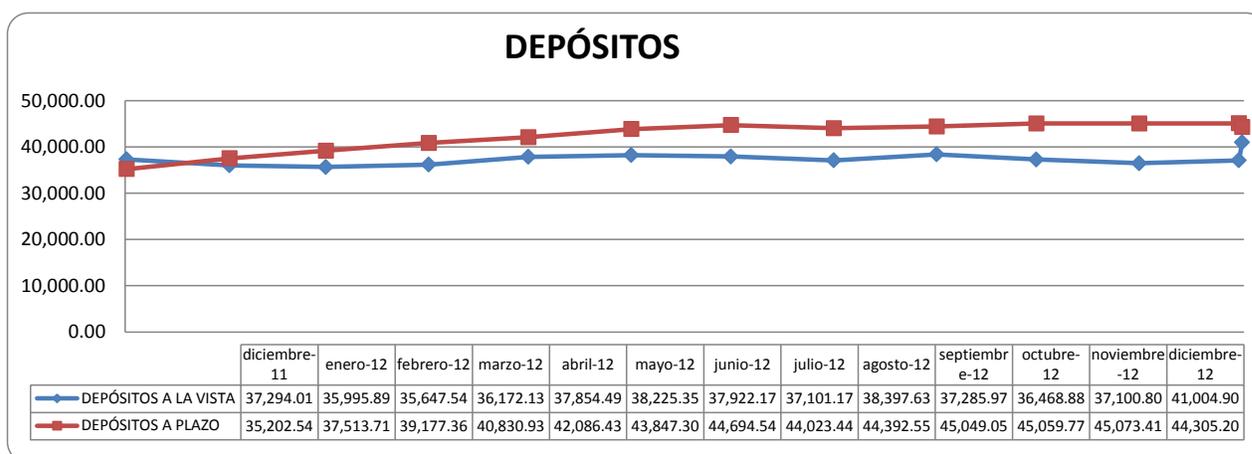


Ilustración 6 Evolución de los pasivos

Autor: Mónica Toledo

La tendencia de los indicadores de liquidez estructural de primera y segunda línea se muestra a continuación:

Descripción	30/12/2011	27/01/2012	24/02/2012	30/03/2012	27/04/2012	01/06/2012	29/06/2012	27/07/2012	31/08/2012	28/09/2012	01/11/2012	30/11/2012	28/12/2012
Liquidez de 1a. línea	37.06%	36.92%	35.12%	35.88%	37.18%	35.47%	35.03%	35.03%	36.64%	35.43%	33.83%	35.20%	37.75%
Volat. calculada 1a. L.	13.35%	15.69%	12.84%	12.68%	7.81%	7.13%	6.08%	6.18%	6.18%	5.60%	6.15%	5.10%	8.21%
Cumplimiento	CUMPLE												
Liquidez de 2a. línea	29.82%	29.07%	27.97%	28.34%	29.55%	28.89%	27.49%	27.54%	28.64%	28.70%	27.57%	27.62%	29.10%
Volat. calculada 2a. L.	16.69%	19.62%	16.06%	15.85%	9.76%	8.92%	7.60%	7.73%	7.73%	7.00%	7.69%	6.37%	10.26%
Cumplimiento	CUMPLE												
Indicador de liquidez mínimo requerido	16.96%	19.96%	16.26%	16.22%	9.96%	9.07%	7.71%	7.85%	7.85%	7.16%	7.84%	6.49%	12.12%
Cumplimiento	CUMPLE												
Act. Liq. 1a. L / 25M. Dep.	413.22%	541.07%	446.46%	454.91%	458.04%	491.27%	475.49%	485.19%	666.94%	545.64%	458.06%	512.84%	604.87%
Act. Liq. 2a. L / 100M. Dep.	266.82%	313.98%	275.55%	288.26%	283.11%	296.22%	284.64%	309.69%	357.16%	300.69%	268.44%	294.09%	340.19%

Ilustración 7 Tendencia de la liquidez estructural

Autor: Mónica Toledo

Como se puede observar la entidad durante todo el año 2012, ha cumplido con los indicadores de liquidez de primera y segunda línea y mínimo requerido. Además cuenta con una amplia cobertura sobre sus 25 y 100 mayores depositantes.

En cuanto a las brechas de liquidez, la Cooperativa Andalucía durante todo el año 2012, no presentó posiciones de liquidez en riesgo en ninguno de los tres escenarios: contractual, dinámico y esperado.

La importancia de los 25 y 100 mayores depositantes se puede apreciar a continuación:

Tabla 1 Veinte y cinco y cien mayores depósitos

Total 100 mayores depósitos	11,641.46	12.08%
Total pasivos	96,363.44	
Obligaciones con el público	85,310.10	13.65%
100 mayores depositantes 90 días		7,518.48
Total pasivos	96,363.44	7.80%
Obligaciones con el público	85,310.10	8.81%
25 mayores depositantes 90 días		4,096.39
Total pasivos	96,363.44	4.25%
Obligaciones con el público	85,310.10	4.80%

Autor: Mónica Toledo

Como se observa la concentración de los 25 y 100 mayores depositantes es moderada y cabe señalar que al compararla frente a 2011 esta se ha disminuido.

Lo indicado, muestra la importancia que tiene el área de captaciones, en la estructura del negocio de la Cooperativa Andalucía, por lo que realizar una auditoría integral a esta área permitirá que la administración gestione adecuadamente los riesgos a los que podría estar expuesta.

1.2 Objetivo y resultados esperados.

1.2.1 Objetivos.

1.2.1.1 General.

1. Realizar un examen de auditoría integral al área de Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda. correspondiente al período diciembre 2011 – diciembre 2012.

1.2.1.2 Específicos.

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

1.2.2 Resultados esperados.

1. Informe de auditoría integral con los resultados obtenidos en la realización del trabajo, basado en papeles de trabajo de todas las fases del examen integral y con recomendaciones enfocadas a determinar la razonabilidad de los saldos de

obligaciones con el público, mejorar la gestión del riesgo de liquidez, optimizar el sistema de control interno del área

2. Plan de implementación de recomendaciones.

1.3 Presentación de la memoria.

La ejecución de la investigación realizada, ha permitido demostrar las ventajas que provee la Auditoría Integral para todos los usuarios, en especial para la alta gerencia, aportando con una perspectiva completa del funcionamiento del proceso examinado y no exclusivamente en un entorno financiero como tradicionalmente se efectuaba, la propuesta es incluir la revisión del funcionamiento del control interno, la evaluación de la calidad de la gestión y el cumplimiento de las normas aplicables, como un insumo para optimizar la gestión de la administración en forma íntegral.

El trabajo contiene evidencia competente y suficiente; y, se encuentra respaldado en papeles de trabajo, incorpora información general aplicable a la entidad, documentación interna que coadyuva a obtener una visión global de la entidad y en especial sobre el análisis estructural del área de captaciones, con estos insumos se determinó las siguientes prioridades de revisión:

- Evaluar el proceso de captaciones (depósitos a la vista y a plazo) su estrategia, políticas, procedimientos y metodologías.
- Determinar la calidad de la administración del riesgo de liquidez.
- Verificar que la información contable – financiera de la captaciones y que ésta sea presentada de conformidad a la normativa legal y contable vigente, aplicable a las instituciones financieras.
- Evaluar si el sistema de control interno de la cooperativa es adecuado y permanentemente actualizado a la realidad de la institución.
- Comprobar que la entidad cuente con un sistema de información gerencial, con herramientas adecuadas para proporcionar resultados en forma eficaz, íntegra, oportuna y eficiente para gestionar el riesgo de liquidez.

- Establecer el grado de eficacia, eficiencia y calidad en la consecución de los objetivos estratégicos, operativos y metas, medidos a través de indicadores definidos por la alta dirección en sus planes operativos y estratégicos.
- Confirmar el nivel de cumplimiento de la normativa vigente dispuesta por los organismos de control, la propia entidad y las normas contables vigentes.

El resultado de este examen, se recoge en el “Informe de auditoría integral del área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía”, cuyo alcance se centró en obtener una certeza razonable de que los saldos de las cuentas de captaciones (depósitos a la vista y a plazo) no contienen faltas significativas, que la estructura de control interno es apropiada y funciona, que la entidad ha actuado apegada a las disposiciones legales y reglamentarias conforme a los lineamientos y resoluciones establecidos por la misma entidad y la Superintendencia de Bancos y Seguros y demás normas aplicables; y, que ha alcanzado los objetivos planteados, evaluados mediante 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.

2.1.1.1 Concepto de auditoría integral.

Según (Blanco Luna, 2009), “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”.

Es el proceso sistemático que se ejecuta para obtener una visión global de la situación de la empresa, no solo en el ámbito financiero (opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros) sino en forma completa en los siguientes aspectos; efectividad de sus sistemas de control interno, evaluación de la efectividad eficacia y calidad de la gestión empresarial y el nivel cumplimiento de disposiciones legales y normativas.

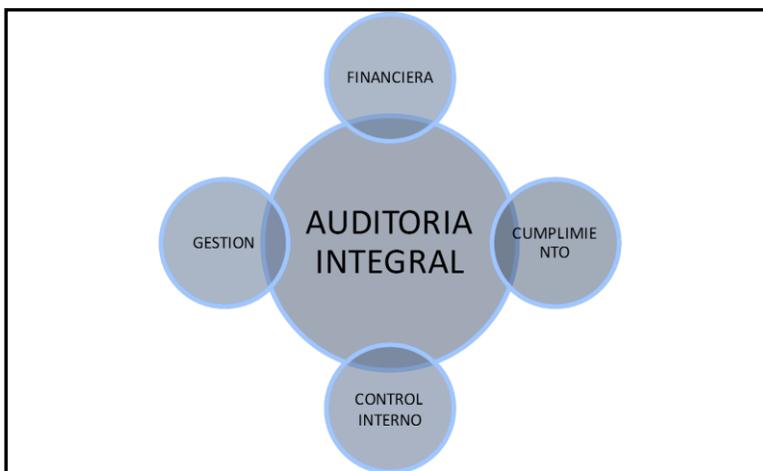


Ilustración 8 Auditoría Integral

Autor: Mónica Toledo

Si bien una auditoría integral proporciona una visión completa de la entidad al identificar y administrar sus riesgos ya que abarca todas las áreas de la empresa, asimismo

tiene limitaciones debido a que este proceso es extenso y requiere de personal técnico en cada área lo influye directamente en los costos de la auditoría.

También se corre el riesgo de que el talento humano que está a cargo del trabajo no disponga de la experiencia y el conocimiento necesarios para efectuar la auditoría, además si el presupuesto de tiempos se extiende por tratar todos los aspectos indicados, el informe puede carecer de oportunidad, lo que dificultaría la toma de decisiones, comprometiendo inclusive la permanencia de la institución como una empresa en marcha.

2.1.1.2 Objetivos.

Cada una de las auditorías que forman parte de una revisión integral tiene su finalidad:



Ilustración 9 Objetivos de la auditoría integral

Autor: Mónica Toledo

Auditoría Financiera: Expresar una opinión sobre la razonabilidad de los registros y documentos contables así como de los estados financieros de una empresa, es decir que

hayan sido preparados conforme a las normas contables aplicables y que estén libres de errores significativos o importantes que puedan afectar los resultados presentados.

Auditoría de gestión. Evaluar la gestión empresarial, es decir si los recursos disponibles fueron utilizados en forma eficiente, efectiva y económica y si se logró conseguir las metas y objetivos propuestos. Además si la administración ha cumplido con sus responsabilidades y atribuciones en forma adecuada, delegando tareas y si dichas funciones se han ejecutado conforme los lineamientos dados y de una manera eficiente, efectiva y con calidad.

Auditoría de cumplimiento. Obtener la certeza razonable sobre si las operaciones financieras, administrativas, económicas de la entidad, han sido realizadas conforme las normas y disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias vigentes, es decir apegadas a las leyes y reglamentos que las rigen.

Auditoría al sistema de control interno. Evaluar el funcionamiento de los sistemas de control interno existentes para obtener seguridad razonable sobre la eficiencia en el uso de los recursos para la consecución de las metas y objetivos, el adecuado registro de las operaciones y la confiabilidad de los informes financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento.

De acuerdo a la norma internacional la importancia del informe de aseguramiento consiste en que mediante el examen efectuado por un contador profesional a un asunto determinado y que es responsabilidad de otra parte y a través de la utilización de criterios adecuados e identificables, se está en capacidad de expresar una conclusión que otorgue un cierto nivel de confianza al destinatario sobre el tema esencia de la auditoría.

Los servicios de aseguramiento tienen como finalidad incrementar la credibilidad de la información, mediante la conclusión el contador transmite el grado de confianza que el destinatario puede tener sobre la materia de examen.

Una vez concluido el proceso de la auditoría en el campo, el auditor emite un informe de aseguramiento en el cual debe expresar su dictamen u opinión y conclusión sobre las aseveraciones realizadas por la organización (estados financieros, control interno, cumplimiento de leyes y reglamentos).

Se le conoce como informe de aseguramiento debido a que el auditor aplica una serie de procedimientos para obtener evidencia competente, pertinente y suficiente para opinar sobre las afirmaciones hechas por la gerencia sobre la seguridad razonable y no absoluta de que los estados financieros están libres de errores significativos, así como de la calidad del sistema de control interno, el cumplimiento de leyes, normas y demás reglamentos aplicables y sobre la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión de la administración, el auditor sobre la base de su trabajo asegura que las afirmaciones hechas por la gerencia son acertados. Por lo expresado se le conoce como informe de aseguramiento; además, porque los criterios formulados se basan en la evidencia obtenida.

Sobre este marco de referencia, existen dos tipos de trabajo de aseguramiento que le permite al Auditor desempeñar un trabajo con seguridad razonable y un trabajo con seguridad limitada. El objetivo del primero es la reducción del riesgo a un nivel bajo en las circunstancias como base para expresar en forma positiva la conclusión del Auditor. El objetivo del segundo, es una reducción en el riesgo del trabajo a un nivel aceptable en las circunstancias del trabajo; sin embargo, este riesgo es mayor que el realizado para un trabajo de seguridad razonable, por lo que da una base para que el Auditor emita una afirmación negativa para expresar su conclusión.

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

2.2.1 Auditoría financiera.

2.2.1.1 Concepto Auditoría Financiera.

Según Gabriel Sánchez Curiel, en su libro "Auditoría de estados financieros", esta auditoría puede definirse como: *"Es el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con el objeto de opinar respecto a si la*

información que incluyen está estructurada de acuerdo con las norma de información financiera aplicables a las características de sus transacciones”.

2.2.1.2 Las afirmaciones.

Son aseveraciones efectuadas por la gerencia de una entidad, sobre los estados financieros, realizadas en forma explícita e implícita.

Los procedimientos de auditoría tienen por objeto recabar evidencia suficiente y competente sobre las afirmaciones efectuadas por la gerencia que están contenidas en los estados financieros, cuando los auditores obtienen bastante información, contarán con suficientes pruebas para respaldar su opinión.

En la Auditoría Financiera, según lo consultado en (Tu guía, 2012) las afirmaciones sobre los estados financieros que deben ser verificadas incluyen:

Veracidad: Se refiere a si existen todos los activos, los pasivos y la participación de los accionistas que se refleja en los estados financieros, y si efectivamente se efectuaron las transacciones registradas.

Integridad: Quiere decir que deben estar incluidas todas las transacciones, activos, pasivos y participación de los accionistas que deberían presentarse en los estados financieros. Es decir constan todos sus derechos y también todas sus obligaciones.

Valuación: El activo, el pasivo, la participación de los accionistas, los ingresos y los gastos se presentan registrados según los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas contables vigentes en su país y se expresan en los valores correctos, por ejemplo las inversiones a valor de mercado.

Exposición: Las cuentas de activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos se describen, se clasifican y se presentan en los estados financieros conforme las normas vigentes; y, se incluyen todas las revelaciones materiales.

2.2.1.3 Normas internacionales de información financiera.

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's o IFRS¹ siglas en inglés) constituyen un conjunto de normas de contabilidad que rápidamente están siendo aceptadas a nivel mundial y han sido acogidas por el IASB International Accounting Standards Board, (Junta de Normas Internacionales de Contabilidad- institución privada con sede en Londres). Su adopción no solo abarca aspectos contables y de impuestos de una compañía, sino que además impacta a las áreas de recursos humanos, tecnología, tesorería, contratos y otros procesos.

La información de los estados financieros y sus notas, debe ser preparada en base a las NIIF'S, dentro de las cuales están implícitas las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

Las NIIF's aplicables en Ecuador son nueve, según información tomada del documento "Las NIIF en su bolsillo 2010" realizado por la firma auditora externa Deloitte:

NIIF 1 "Adopción por primera vez de los estándares internacionales de información financiera": Norma los procedimientos necesarios cuando la entidad adopta por primera vez las IFRS como la base para la preparación de sus estados financieros.

NIIF 2 "Pagos basados en acciones": Requiere que se refleje en los resultados del ejercicio y en su posición financiera, los efectos de las transacciones con pagos basados en acciones, incluyendo las transacciones con empleados o con terceras partes a ser liquidadas en efectivo, otros activos, o por instrumentos de patrimonio.

NIIF 3 Combinaciones de negocios. Lo que quiere decir que las combinaciones de negocios se contabilizarán aplicando el método de adquisición. Es decir que, la entidad adquiriente reconocerá los activos, y pasivos a sus valores razonables, en la fecha de adquisición y también reconocerá el fondo de comercio, que se someterá a pruebas para detectar cualquier deterioro de su valor en vez de amortizarse.

NIIF 4 Contratos de seguros: Esta NIIF tiene por objeto especificar la información financiera que debe contener los contratos de seguro, por parte de la aseguradora, hasta que el Consejo complete la segunda fase de este proyecto.

¹ IFRS - International Financial Reporting Standard

NIIF 5 Activos no-corrientes tenidos para la venta y operaciones discontinuadas:

Esta norma define la contabilización de activos mantenidos para la venta y la presentación e información a revelar sobre las actividades interrumpidas. Específicamente esta NIIF requiere que:

a) Los activos que tienen características para ser clasificados como mantenidos para la venta, sean valorados al más bajo entre su importe en libros y su valor razonable menos los costos de venta, y que cese la depreciación de dichos activos; y

b) Que dichos activos sean presentados de forma separada en el balance, y que los resultados de las operaciones discontinuadas sean presentados por separado en el estado de resultados.

NIIF 6 Exploración y evaluación de recursos minerales: A través de esta norma se especifica la información financiera referente a la exploración y la evaluación de recursos minerales. Esta NIIF solicita:

- a. Mejoras en las prácticas contables en los desembolsos relacionados con la exploración y evaluación;
- b. Que se efectúe una comprobación del deterioro de valor de activos para exploración y evaluación, y que este sea reconocido. Dicha valoración del posible deterioro se debe efectuar de acuerdo con la NIC 36 “Deterioro del valor de los activos”.
- c. Revelar información en los estados financieros de la entidad de los importes derivados de la exploración y evaluación de recursos minerales; y, ayudar a los usuarios de esos estados financieros a comprender el importe, calendario y certidumbre asociados a los flujos de efectivo futuros de los activos para exploración y evaluación reconocidos.

NIIF 7 Instrumentos financieros: Revelaciones: Esta NIIF requiere que las entidades incorporen en sus estados financieros revelaciones que permitan a los usuarios evaluar:

- a) La importancia que los instrumentos financieros tienen en la situación financiera y en los rendimientos de la entidad; y
- b) Los riesgos relacionados con los instrumentos financieros a los cuales estuvo expuesta la entidad durante el período y en la fecha de presentación, así como la manera en que la entidad administra esos riesgos.

NIIF 8 Segmentos de operación: *“La entidad tiene que revelar información que les permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio en las cuales participa y en los entornos en los cuales opera”.*

Aplica a los estados financieros individuales de la entidad y a los consolidados del grupo:

- a. Cuya deuda o instrumentos de patrimonio son negociados en un mercado público
- b. Que registre sus estados financieros (consolidados) en una comisión de valores o en otra organización regulatoria, con el propósito de emitir cualquier clase de instrumentos en el mercado público.

NIIF 9 Instrumentos financieros: clasificación y medición: *“La parte del IFRS 9 completada hasta la fecha establece los requerimientos para la clasificación y medición de los activos financieros. Eventualmente, el IFRS 9 será un estándar comprensivo sobre la contabilidad para los instrumentos financieros”.*

2.2.2 Auditoría de control interno.

2.2.2.1 Concepto de control interno.

Según el texto de Samuel Mantilla, el *“Control Interno es un proceso efectuado por todo el personal de una entidad, diseñado para proveer seguridad razonable sobre el logro de objetivos en las siguientes categorías:*

- *Efectividad y eficiencia de las operaciones*
- *Confiabilidad de la información financiera*
- *Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”*

En este concepto se reflejan varios aspectos fundamentales:

- Al ser un proceso es un medio para un fin y no un fin en sí mismo
- Es efectuado por personas a todos los niveles de una organización, no es solamente políticas, manuales y formatos.
- Se espera obtener una seguridad razonable y no absoluta
- Es un mecanismo para el logro de objetivos

2.2.2.2 Objetivo.

La auditoría efectuada al sistema de control interno de la entidad tiene como objetivo primordial evaluar el funcionamiento de los sistemas de control interno existentes en la organización para tener una seguridad razonable sobre la eficiencia en el uso de los recursos para la consecución de las metas y objetivos, el adecuado registro de las operaciones y la confiabilidad de los informes financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.2.2.3 Componentes del control interno.

Según el Sistema COSO², el control interno tiene cinco componentes, los cuales están interrelacionados entre sí, dependiendo de la manera como la administración realiza los negocios y están integrados a la organización, estos componentes son:

- Ambiente de control
- Valoración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

² Commite of Sponsoring Organizations of de Treadway Commision



Ilustración 10 Componentes del Control Interno

Autor: Gráficos tomados del internet: Informe COSO imágenes

2.2.2.3.1 Ambiente de control.

Este componente define el entorno que enmarcan las acciones de una organización desde la perspectiva del control interno, establece el tono de una organización, es consecuencia de la actitud que asume la alta dirección, la gerencia y los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia en la consecución de resultados.

Los factores del ambiente de control son:

- *La integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad*
- *La filosofía de los administradores y el estilo de operación*
- *La manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad y cómo organiza y desarrolla a su gente*
- *La atención y dirección que le presta el consejo de directores*

2.2.2.3.2 Valoración de riesgos.

Cada entidad dependiendo de su naturaleza, tamaño y volumen de sus operaciones, enfrenta una gran variedad de riesgos provenientes de fuentes internas y propias de actividad, como de fuentes externas del entorno. La valoración de riesgos consiste en identificar, medir, controlar y monitorear los principales riesgos que enfrenta una entidad y pueden incidir negativamente en la consecución de objetivos y metas.

2.2.2.3.3 Actividades de control.

Están constituidas por las actividades específicas para el cumplimiento de los objetivos y orientados hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en todas las etapas de la gestión, se elabora un mapa de riesgos, conociéndolos y implementando controles para minimizar su impacto, los cuales se agrupan en tres categorías:

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos

2.2.2.3.4 Información y comunicación.

Así como es imprescindible que cada actor de la organización conozca su rol, también debe contar con información periódica y oportuna para una efectiva toma de decisiones para el logro de los objetivos planteados.

La información relevante debe ser comprendida, procesada y comunicada oportunamente de tal modo que llegue a los niveles correspondientes y esto les permita asumir sus responsabilidades individuales. Los informes deben transmitirse eficazmente en forma multidireccional es decir de manera ascendente, descendente y transversal.

2.2.2.3.5 Monitoreo.

Una estructura de control interno idónea es responsabilidad de la dirección así como una actualización y revisiones periódicas para mantenerlo en un nivel adecuado. El Monitoreo

proporciona la seguridad de que los controles internos continúan funcionando de manera efectiva. La supervisión se lleva a cabo a través de dos modalidades: con actividades continuas de la dirección y con evaluaciones independientes o puntuales, ejecutando modificaciones cuando se considere oportuno.

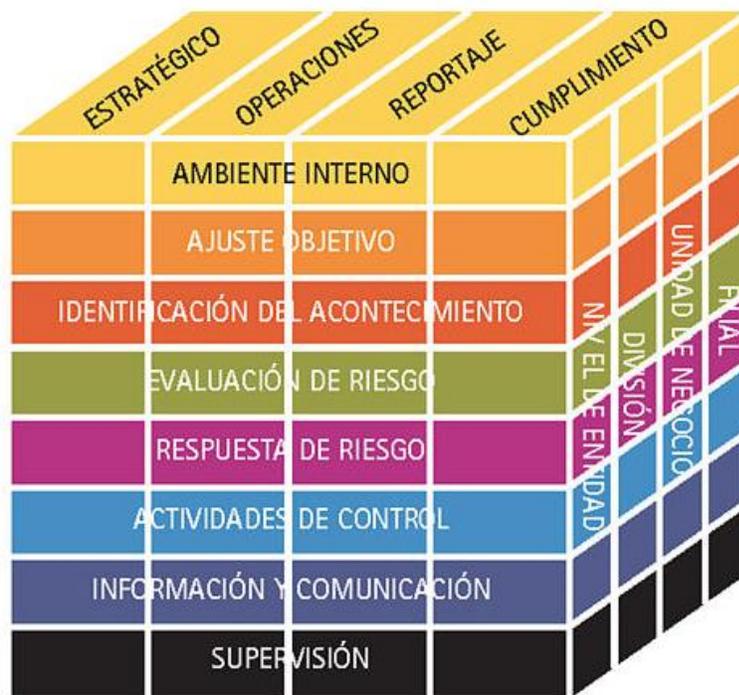


Ilustración 11 Gráfico de COSO II

Autor: Gráficos tomados del internet: Informe COSO imágenes

2.2.3 Auditoría de cumplimiento.

2.2.3.1 Concepto.

Según el concepto descrito en el texto de (Blanco Luna, 2009), *"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"*.

En definitiva, la auditoría de cumplimiento consiste en el procedimiento mediante el cual se verifica que las distintas operaciones efectuadas por una compañía 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.

2.2.3.2 Objetivo.

Obtener una certeza razonable sobre si las operaciones financieras, administrativas, económicas de la entidad, han sido realizadas conforme las normas y disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias vigentes, es decir apegadas a las leyes y reglamentos que las rigen, según fue aseverado por la gerencia.

2.2.4 Auditoría de gestión.

2.2.4.1 Concepto.

Según lo describe en su libro, (Blanco Luna, 2009), *se refiere a "Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por el ente y el grado de eficiencia y eficacia con que se han manejado los recursos disponibles"*.

En resumen, los objetivos de esta Auditoría consisten en evaluar la gestión empresarial, es decir si los recursos disponibles fueron utilizados en forma eficaz, eficiente y económica y si se logró conseguir las metas y objetivos propuestos. Además si la administración ha cumplido con sus responsabilidades y atribuciones en forma adecuada, delegando funciones y si dichas funciones se han ejecutado conforme los lineamientos dados y de una manera eficiente, efectiva y con calidad.

Eficacia: Es la capacidad de lograr lo que desea o se espera. En una organización se evalúa por el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales, comparando los resultados conseguidos con los planeados.

Existe eficacia cuando una actividad o servicio planificado obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos económicos utilizados. Para evaluar la eficacia se debe contar con objetivos claros, concretos y definidos. Esta evaluación permite:

- a) Evaluar si los programas organizacionales cumplieron los fines propuestos.
- b) Proporcionar información para determinar si una actividad debe continuar o debe ser cambiada o eliminada.
- c) Proveer información para la planificación de futuros programas.
- d) Detectar la existencia de soluciones alternativas con mayor eficacia.

Eficiencia: Determina el cumplimiento de los objetivos y metas planificadas con el mínimo de recursos disponibles. Evalúa la congruencia de la definición de metas con la correcta presupuestación de recursos.

La eficiencia en una empresa se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado y los recursos utilizados por otro.

Economía: Se mide por las condiciones en que se adquieren los recursos financieros, humanos y materiales de una empresa. Para que una transacción sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en el tiempo adecuado y a al costo más bajo posible, en

cantidad y calidad apropiadas. La economía se produce cuando se adquieren los recursos al más bajo costo posible, teniendo en cuenta los elementos de calidad, cantidad y precio.

2.2.4.2 Alcance de las actividades.

La auditoría de gestión puede ser efectuada a una función específica, un departamento o grupo de departamentos, o de la empresa en su totalidad. Algunas auditorías realizan una combinación de dos o más áreas de la empresa.

2.3 Proceso de la auditoría integral.

El proceso de la auditoría Integral, debido a su alcance y extensión, involucra la participación de una diversidad de especialistas de acuerdo a la naturaleza de la empresa.

2.3.1 Planeación.

La planeación es la fase inicial de la auditoría y se divide en:

- Planificación preliminar
- Planificación específica

2.3.1.1 Planificación Preliminar.

En esta fase se debe alcanzar un conocimiento global de la empresa a auditar, la información que debe obtenerse abarca entre otros los siguientes aspectos:

- 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
- Administración, custodia y control de inventarios y activos fijos
- Actualización de planes de cuentas y manuales de contabilidad aplicables
- Niveles de producción y de capacidad productiva
- Leyes, regulaciones y normativa aplicable a la empresa

El análisis de esta información contribuye a determinar el objetivo y alcance de la auditoría así como las habilidades y experiencia que deberá tener el equipo de auditoría, además permitirá realizar un presupuesto del trabajo.

Se establece además las áreas de riesgo que requieren mayor profundidad en las pruebas de auditoría lo que orientará a futuro una evaluación específica en los diferentes enfoques de la auditoría integral.

Plan de auditoría integral: Representa la estrategia del trabajo y varía de acuerdo al tamaño y complejidad de la entidad auditada.

Los elementos que se deben considerar para preparar el plan de auditoría son:

- **Comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno:** Hay que obtener una visión sistémica que involucre el ciclo productivo, sus elementos son: Proveedores, insumos, procesos, productos, metas, objetivos, misión y visión, clientes y entorno. Estos aspectos proveen un conocimiento general de las actividades.

Es necesario analizar además la estructura orgánica funcional, planes estratégicos, corporativos y operativos con sus indicadores de gestión.

Hay que tener en cuenta los objetivos individuales de cada una de las auditorías para requerir y analizar la información:

Auditoría Financiera: Estados Financieros, su análisis evolutivo, presupuestos, sistema contable aplicado y manuales referidos.

Auditoría Gestión: Estructura orgánico funcional, planes estratégicos y el tablero de indicadores.

Auditoría de Control Interno: Códigos de conducta y ética, definición y actualización de estructuras y procedimientos, experiencia y rotación de personal.

Auditoría de Cumplimiento: La legislación y regulaciones que afectan la organización y sus informes de cumplimiento.

- **Evaluación de los riesgos de auditoría:** Producto del estudio efectuado en el conocimiento del negocio y su entorno, se determinan áreas de riesgo de mayor interés para la auditoría y las actividades relevantes para lo cual es indispensable evaluar estos riesgos para definir la estrategia.

La evaluación de los riesgos además permite definir la extensión y características de las pruebas a aplicar.

Riesgo: Es la posibilidad de error y puede ser asociado a operaciones, transacciones o áreas de negocio.

Los procedimientos de auditoría deben detectar los errores significativos, sin embargo es imposible obtener una certeza absoluta en el cumplimiento de los controles de la administración. Se debe tratar de mitigar el riesgo pero nunca se podrá eliminarlo.

Los riesgos que se analizan en una auditoría son:

- ✓ **Riesgo Inherente**

Es el riesgo propio de la naturaleza de la empresa, componente, área proceso evaluado y se afecta por la cantidad y tipo de operaciones, volumen de recursos involucrados, complejidad de las actividades y operaciones, entre otros factores.
Es independiente del funcionamiento de los controles internos.

- ✓ **Riesgo de Control**

Depende del nivel de funcionamiento del control interno. El proceso que cumpla con los controles implantados tendrá un nivel alto de confianza y un bajo riesgo y viceversa. Por lo que para determinar los niveles de confianza y riesgo se debe evaluar el proceso, sus procedimientos y sus controles.

Los dos riesgos descritos se relacionan directamente con la naturaleza de la empresa y su control interno. Su evaluación es fundamental e impacta en el riesgo de detección que el auditor va a asumir.

✓ **Riesgo de detección**

Es la posibilidad de que los procedimientos de auditoría aplicados no detecten errores o problemas significativos. Lo afectan factores como la experiencia del auditor, la asignación de recursos necesarios y la profundidad de las pruebas.

Al determinar niveles altos de riesgo inherente y de control, el enfoque de auditoría a aplicar debe ser más profundo ya que se involucra un nivel importante de recursos y los controles no funcionan.

✓ **Riesgo de Auditoría**

El modelo que combina los tres riesgos señalados anteriormente permite administrar el riesgo de auditoría, que constituye el margen de error que el auditor podría aceptar. Este margen normalmente se ubica entre el 1 y el 5%.

$$\text{RIESGO DE AUDITORÍA} = \text{R. INHERENTE} * \text{R.CONTROL} * \text{R.DETECCIÓN}$$

2.3.1.2 Planes de auditoría específicos

✓ **Auditoría de Cumplimiento**

Para elaborar el plan de auditoría de cumplimiento se debe conocer y comprender el marco legal y regulatorio más relevante que rige la entidad. Las principales disposiciones legales son:

- Ley de Compañías
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Código de Trabajo
- Estatuto de Constitución y reformas
- Manual de Funciones y Procedimientos Contables
- Manual de Calidad
- Políticas corporativas
- Resoluciones de la Junta General de Accionistas
- Resoluciones del Directorio

Sin embargo hay que considerar el tipo de empresa a auditar ya que existe legislación específica para su funcionamiento y control. El propósito no consiste en enumerar la normativa sino determinar el enfoque de la administración en su cumplimiento e identificar la normativa que tiene un impacto fundamental en la marcha del negocio.

✓ **Auditoría de Gestión**

Como ya se mencionó la Auditoría de Gestión está relacionada con la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión empresarial. Cada uno de estos objetivos necesita de información en la fase de planeación así:

- ✓ **La eficiencia (uso adecuado de recursos):** Análisis de sus presupuestos, su calendarización y las evaluaciones continuas que se le apliquen
- ✓ **La eficacia (cumplimiento de objetivos y metas):** Consiste en el análisis del plan estratégico, corporativo, operativo, de inversiones y de adquisiciones, entre otros.

- ✓ **La calidad (satisfacción del cliente):** Se requiere el plan de comercialización, resultados de ventas, fidelidad de clientes, y encuestas de satisfacción.

Se debe determinar las áreas importantes del negocio para establecer una estrategia de trabajo fundamentada en estas áreas relevantes. Otra forma de determinar los componentes de la auditoría es observando el mayor flujo de operaciones.

- ✓ **Auditoría de Control Interno**

Se refiere a los controles que deben ejecutarse en las transacciones que forman los estados financieros. Para lo cual se deben organizar en ciclos. Cada uno de estos abarca *funciones y actividades o controles* que pueden ser evaluados por separado o como un sistema. Con estos resultados se diseñan los procedimientos de auditoría.

- ✓ **Auditoría Financiera**

Tiene como finalidad dictaminar sobre la razonabilidad de las cifras que constan en los estados financieros. Determina la veracidad, integridad y correcta valuación de los saldos expuestos a una fecha.

La razonabilidad se determina por el cumplimiento de la normativa contable vigente. Para planificar se debe considerar:

- ✓ Los resultados de auditorías anteriores
- ✓ Identificación de rubros significativos
- ✓ Variaciones importantes en los períodos
- ✓ La materialidad de las operaciones

Es necesario evaluar el proceso de registro contable para verificar:

- ✓ **Veracidad y legalidad:** Los activos se sustentan en documentación que garantice su propiedad y el reconocimiento legal de los pasivos.
 - ✓ **Integridad:** El proceso de registro debe incorporar operaciones de características similares y sus controles garantizan el reporte de información completa.
 - ✓ **Correcta valuación:** Los valores registrados son rubros reales vigentes en el mercado, respetando no solo el precio de adquisición sino sus incrementos o deterioros de tal forma que se reflejen los valores correctos.
- **Puntos de interés con respecto al cumplimiento del supuesto de negocio en marcha**

Principio del negocio en marcha: asume que la empresa tiene vigencia de funcionamiento temporal con proyección a futuro a menos que se cuente con evidencia que muestre lo contrario.

Los indicadores financieros que presentan un deterioro consecutivo, retrasos en el pago de dividendos, cambios de los términos pactados con proveedores, contingencias legales, pérdida de negocios importantes, entre otros alertan al auditor sobre riesgos, cuyas acciones de mitigación implantadas por la administración deben ser verificadas; es decir, se debe contar con las respuestas de la administración para contar con elementos de juicio sobre el peligro de mantener el principio de empresa en marcha.

➤ **Programas de auditoría específicos**

Es el producto final de la fase de planificación. Constituye el conjunto de procedimientos y pruebas de auditoría diseñados sobre la base del nivel de riesgo generado para cada componente. Se incluyen pruebas de control o cumplimiento; y, pruebas sustantivas.

2.3.2 Ejecución.

Es la fase en donde se aplican las pruebas tanto de cumplimiento como sustantivas que constan en los programas de trabajo.

Tabla 2 Clases de Pruebas

Pruebas de control o cumplimiento = Verificación de controles aplicados

Pruebas sustantivas = Análisis profundo de áreas de riesgo

Autor: Mónica Toledo

El cumplimiento de estas pruebas nos permite alcanzar el objetivo planificado en cada una de las auditorías que forman la auditoría integral. Además es en esta fase donde se generan los hallazgos que sustentarán posteriormente el informe.

Las fases de esta etapa son:

- ✓ Aplicar los procedimientos determinados en los programas de auditoría y desarrollar los hallazgos de las áreas críticas. Se deben incluir en cada una de las desviaciones encontradas los atributos de condición, criterio, causa y efecto
- ✓ Recopilar evidencia competente y suficiente que sustente los hallazgos y opiniones del auditor sobre el trabajo cumplido.
- ✓ Elaborar los papeles de trabajo que describan los hallazgos y los sustentos que respaldan la opinión del auditor y el informe.

Debe existir una comunicación efectiva y continua entre la administración, funcionarios y empleados de la empresa auditada con el auditor a lo largo de todo el examen, a fin de informar sobre las desviaciones detectadas y oportunamente puedan presentar los descargos o justificativos y se tomen las acciones correctivas oportunamente.

Los atributos que debe tener hallazgo son: condición, criterio, causa y efecto.

Un hallazgo representa una **condición** adversa a un criterio.

Los **critérios** dependen de cada auditoría así:

Tabla 3 Criterios de las Auditorías

AUDITORIA	CRITERIO
Financiera	Normativa contable vigente
Control Interno	Componentes del método COSO, implementados por medio de procesos y procedimientos
Cumplimiento	Base legal y normativa relacionada con el negocio
Gestión	Los planes, objetivos y estándares definidos por la entidad.

Autor: Mónica Toledo

La **Causa** constituyen las circunstancias que ocasionaron el incumplimiento.

Y por último el **Efecto** es impacto negativo que provoca en el entidad.

2.3.2.1 Elementos de la fase de ejecución.

- 1. Las Pruebas de Auditoria:** constituyen las técnicas que usa el auditor para obtener la evidencia. Las pruebas son de tres clases:
 - **De control o cumplimiento:** Se relacionan con el grado de efectividad del control interno, se aplican cuando el nivel de riesgo es bajo y el nivel de confianza es alto, es la decir la estrategia o enfoque es de cumplimiento.
 - **Sustantivas:** Son más profundas y se aplican cuando el nivel de confianza es bajo y el nivel de riesgo es alto, es decir la auditoría tiene un enfoque sustantivo. Se aplican a una cuenta en particular por ejemplo arqueo de caja, conciliación bancaria, etc.
- 2. Técnicas de auditoría:** Son procedimientos de investigación que se efectúan para obtener la evidencia de auditoría. Constituyen los métodos empleados para confirmar la información o la imagen que se ha creado de la empresa.

Las técnicas se clasifican en:

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

Técnicas de Muestreo: Es una técnica de auditoría que se utiliza para seleccionar una muestra a evaluar debido a que no es posible evaluar la totalidad de operaciones de una empresa.

- 3. Evidencias de Auditoria:** Constituye toda información que se obtiene para establecer si las afirmaciones efectuadas por la entidad evaluada son correctas o presentan errores o incumplimientos. Para que la evidencia sea válida debe ser suficiente, competente y pertinente.

Las evidencias son de las siguientes clases:

- **Evidencia Física:** Son los materiales, mapas, fotos.
- **Evidencia Documental:** cheques, facturas, contratos, manuales etc.
- **Evidencia Testimonial:** La que se obtiene de personas que trabajan en la institución o son relacionadas.
- **Evidencia Analítica:** datos comparativos, cálculos, etc.

- 4. Papeles de Trabajo:** Son los archivos (magnéticos) o expedientes que contienen todos los documentos que sustentan las conclusiones del trabajo efectuado.

Estos archivos se dividen en:

Permanentes: Lo componen los documentos de carácter permanente en la empresa, no cambian regularmente y se pueden volver a utilizar en auditorías futuras; como los Estatutos de Constitución, contratos de arriendo, informe de auditorías anteriores, etc.

Corrientes: Son los documentos usados en el desarrollo de la auditoría y que permiten emitir el informe previo y final.

- 5. Hallazgos de Auditoria:** Representan las diferencias significativas encontradas entre lo presentado por la entidad en la ejecución de la auditoria frente a la normativa o a las disposiciones de la máxima autoridad.

Los atributos que un hallazgo debe contener son condición criterio, causa y efecto.

Condición: Es la manera como la entidad realiza sus operaciones, son los errores encontrados.

Criterio: Es la forma cómo deben hacerse las cosas es decir, la norma, disposición, reglamento.

Causa: Qué motivó a que se produzcan los errores

Efecto: Las consecuencias que el error detectado causará en la empresa.

6. Índices y referenciación cruzada

Los índices son claves alfanuméricas que sirven para diferenciar, clasificar por grupos homogéneos y saber el lugar que le corresponde en el archivo a los papeles de trabajo. Deben tener un orden lógico y flexible. Se marcan en cada papel de trabajo, en el ángulo superior derecho, con color rojo preferentemente, papeles de trabajo,

Para relacionar los diferentes papeles de trabajo e utiliza índices cruzados.

2.4.4 Marcas de auditoría.

Son símbolos especiales creados por el auditor con un significado particular, que se usan para dejar evidencia de hechos, técnicas y procedimientos realizados en las cédulas o planillas, con ahorro de espacio y tiempo,

El primer papel de trabajo de la auditoría debe ser la cédula de Marcas de Auditoría. Se debe utilizar un color diferente al del color del texto que se utiliza en la planilla para hacer los índices. Las marcas deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra.

Ejemplos de marcas

MARCA	SIGNIFICADO	
¥	Confrontado con libros	
§	Cotejado con documento	
μ	Corrección realizada	
¢	Comparado en auxiliar	
¶	Sumado verticalmente	
©	Confrontado correcto	
^	Sumas verificadas	
«	Pendiente de registro	
∅	No reúne requisitos	
S	Solicitud de confirmación enviada	
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme	
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada	
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme	
Σ	Totalizado	
⊕	Conciliado	
⊗	Circularizado	
Ψ	Inspeccionado	

Ilustración 12 Marcas de Auditoría

Autor: Tomado de internet <http://fcea.unicauca.edu.co>

2.3.3 Comunicación.

El proceso de la auditoría culmina con la elaboración del informe de auditoría, el cual es el medio por el cual se comunica los resultados de manera formal y directa junto con las recomendaciones correspondientes a la alta gerencia de la empresa auditada.

En este documento debe constar el personal interno que colaboró en la auditoría. Además este informe es esperado con mucho interés por la empresa por lo que no se debe escatimar ningún esfuerzo en su elaboración, revisión, reproceso y presentación final.

Antes de finalizar el informe se debe realizar aclaraciones entre el personal que realizó la auditoría e inclusive personal de la propia entidad para discutir y aclarar los hechos y hallazgos relevantes, para no distorsionar la realidad, por ello se requiere atención, diligencia y apoyo documental para la elaboración del informe.

El informe debe ser entregado de forma oportuna es decir no debe pasar mucho tiempo entre la finalización de la auditoría y la entrega del informe, ya que perdería el objeto de la misma y podría causar inconvenientes por negligencia.

2.3.3.1 Características del informe.

El informe de auditoría debe tener la calidad suficiente para satisfacer a los requerimientos de la alta gerencia. Además debe cumplir con estándares de calidad en dos aspectos:

✓ Comunicación escrita

- **Directo:** Enfocado en el tema central
- **Persuasivo:** Debe ser convincente y señalar aspectos que implican un riesgo potencial
- **Contundente y preciso:** No debe dejar ninguna duda de los hallazgos encontrados, emplear conceptos claros y no ambiguos
- **Atractivo:** Atraer por su contenido, presentación y redacción.

✓ Finalidad

- **Oportuno:** Presentado en el tiempo y lugar convenientes, sino pierde su valor
- **Constructivo y de apoyo:** El informe debe contener aspectos susceptibles de corrección o adecuación. Recomendaciones viables.
- **Orientado a resultados y con recomendaciones:** Incorporar los resultados de la evaluación y efectuar un aporte por medio de recomendaciones.

2.3.3.1 Estructura del informe.

Es importante que el informe sea sometido a varias revisiones por parte del equipo de auditoría y además debe ser comunicado al auditado desde el inicio y cuando se determinen hechos relevantes.

Estructura del Informe de Auditoría Integral

- Tema o asunto determinado
- Parte Responsable
- Responsabilidad del Auditor
- Limitaciones
- Estándares, normas de desempeño aplicables o criterios
- Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros
- Otras conclusiones

Ilustración 13 Estructura del Informe de Auditoría Integral

Autor: Mónica Toledo

Tema o asunto determinado: Corresponde a la definición de los términos del trabajo, fija los límites de actuación del auditor, es decir el alcance. Se debe establecer claramente los límites de manera que se ejecute la revisión de la información, gestión y resultados del período determinado o el área o proceso contratado.

Parte Responsable: En el dictamen se debe señalar explícitamente la responsabilidad tanto de la administración como del auditor:

Administración: Responsable de la preparación de la información financiera; diseño del sistema de control interno y su funcionamiento; del cumplimiento de disposiciones legales y normativas; y, de los reportes de gestión.

Responsabilidad del Auditor: Es la opinión sobre todos los aspectos evaluados: opiniones sobre los aspectos: financiero, control interno, cumplimiento legal y gestión.

Hace referencia a la suficiencia de la muestra obtenida. Se debe dejar constancia de que los resultados fueron sustentados en muestras ante la imposibilidad de analizar el 100% de operaciones. Lo indicado sustenta la seguridad razonable de las opiniones emitidas.

Limitaciones: Se debe dejar constancia de que por efecto del muestreo y por las limitaciones propias del sistema de control interno pueden existir errores no detectados por este. Se debe señalar que debe ser actualizado permanentemente para evitar disfuncionalidad de los procesos y controles.

Estándares, normas de desempeño aplicables o criterios: Constituye la base legal, normativa, reglamentaria o procedimental que sirve de parámetro de comparación con las situaciones detectadas.

Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros: Constituye la carta de presentación de la auditoría, comunica el nivel de razonabilidad de la información financiera.

Otras conclusiones: La auditoría integral complementa la opinión financiera con la conclusión respecto a:

- ✓ Adecuación del sistema de control interno en las tres categorías:
 - Objetivos operacionales: relacionados con planes operativos propios de las unidades o departamentos de la empresa.
 - Objetivos de cumplimiento legal: Cumplimiento de exigencias legales, reglamentarias y normativas.
 - Objetivos de información financiera: Se deben definir metas que garanticen la veracidad, integridad y oportunidad de los reportes financieros.

2.3.4 Seguimiento.

Es el proceso de la auditoría en donde se verifica que se hayan aplicado las recomendaciones derivadas de la evaluación a la empresa.

Tiene como finalidad efectuar el monitoreo de los resultados, sobre todo de aquellas observaciones denominadas deficientes. Pasado un tiempo prudencial, (seis meses o un año) para que la entidad corrija los errores detectados y posteriormente se realiza una auditoría de

seguimiento para establecer el nivel de cumplimiento de las deficiencias detectadas en la Auditoría.

La entidad envía un cronograma de implementación de las observaciones, el mismo que los auditores deberán evaluar su consistencia y aplicabilidad, ya que en él constan las medidas adoptadas para resolver las conclusiones del informe de auditoría. Todos los hallazgos no resueltos se discutirá en el informe de seguimiento.

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 El sistema financiero nacional y la evolución de la supervisión bancaria en Ecuador.

Está compuesto por un conjunto de entidades que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas que tienen recursos excedentes hacia las que necesitan estos capitales, lo que permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir). Dicho en otras palabras, las IFI's captan depósitos del público y lo prestan a los demandantes de dinero, obteniendo una rentabilidad.

El sistema financiero ecuatoriano está compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, constituyéndose los bancos en el mayor y más importante participante del mercado con más del 90% de las operaciones del total del sistema.

2.4.1 Importancia del Sistema Financiero.

Existe estabilidad financiera cuando el sistema financiero opera de manera eficiente y constante. Al realizar intermediación financiera la economía permanece saludable pero principalmente se crea un clima de confianza entre la población para seguir generando riqueza.

2.4.2 Situación de las cooperativas de ahorro y crédito.

Según (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012) La expedición de la Ley de Economía Popular y Solidaria se fundamentó en:

- Promover el desarrollo sostenible de las varias entidades que vinculan a las sociedades de personas
- Concentrar la supervisión y control de una serie de cooperativas y otras diversas entidades en las que existen recursos económicos de por medio, en un sólo organismo.

Desde enero de 2013 las cooperativas pasaron a formar parte de las entidades bajo la supervisión de la nueva Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Según (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012) “Hasta diciembre de 2012, el sistema de cooperativas de ahorro y crédito como integrante del sistema financiero privado, concentraba el 11,3% de los Activos; 15,1% de Cartera; 10,8% de Pasivos; 10,8% de Depósitos; 15,2% de Patrimonio; y 12,8% de los Resultados.

A la misma fecha, las 39 cooperativas reguladas por la SBS mantenían a nivel nacional alrededor de 940 puntos de atención al cliente, lo cual significa un 8 por ciento del total de oficinas que dispone el sistema financiero nacional, que incluye a oficinas matrices, agencias, sucursales, ventanillas de extensión, cajeros automáticos, corresponsales no bancarios y otros. La cobertura ofrecida por el sistema cooperativo, esencialmente está compuesto por un 55% de cajeros automáticos y un 32,5% de agencias”.

2.4.3 Evolución de la supervisión bancaria en el Ecuador.

La experiencia y las crisis vividas demuestran que cuando la supervisión bancaria se enfoca únicamente a revelar problemas materializados que derivan en ajustes contables, constitución de provisiones ex post o requerimientos de capital de la institución, pierde su carácter prudencial o preventivo, convirtiéndose en una supervisión correctiva. Pero sobretodo, pierden su capacidad de acción, pues casi siempre existe una relación directamente

proporcional entre el momento en que se detectan los problemas de las entidades, y la época de declive de la economía, donde los problemas son sistémicos y dificultan la capacidad de ejercer acciones sobre una entidad particular.

Por lo expuesto, es trascendental para el organismo de control desarrollar un enfoque de supervisión que se anticipe a identificar potenciales problemas que puedan atravesar las instituciones financieras por cambios en sus actividades y negocios. En línea con lo expuesto, y sobre la base del principio 16 de los principios básicos del Comité de Basilea, para mantener una supervisión bancaria efectiva, se debe practicar la inspección in situ y la vigilancia desde fuera o supervisión extra situ.

2.4.4 Red de seguridad financiera.

La Superintendencia de Bancos y Seguros, con el propósito de contar con instrumentos ante potenciales problemas financieros, impulsó la aprobación de la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera, mediante la cual se dictó normas e instituciones para prevenir riesgos sistémicos y enfrentar eventuales quiebras con el menor costo social posible.

Consta de cuatro pilares: la Supervisión Bancaria, la Corporación de Seguro de Depósitos, el Fondo de Liquidez y los Mecanismos de Resolución Bancaria. Los cuatro componentes son complementarios y su éxito depende de su coordinación.

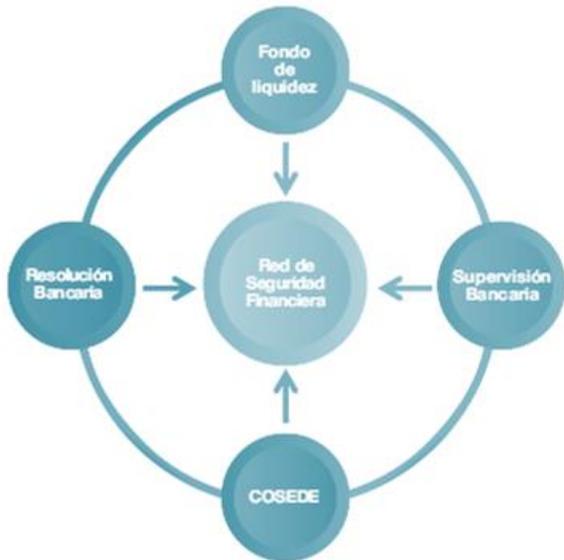


Ilustración 14 Red de Seguridad Financiera

Autor: Superintendencia de Bancos y Seguros

La implementación de dicho esquema no sustituye a la aplicación de políticas prudentes de administración y gestión por parte de las instituciones financieras, pero permite compensar los riesgos que podrían derivarse de la dolarización, mantiene saludable al sistema y empodera el accionar del supervisor; y, si se debe cerrar a una entidad, mitiga los efectos negativos en la economía.

OTROS PUNTOS CLAVE DE LA RED

- El Fondo de Liquidez puede dar financiamiento a las entidades financieras para cubrir cámara de compensación por 24 horas o iliquidez extraordinaria por hasta 60 días.
- El Seguro de Depósitos protege a los depósitos por hasta un valor equivalente a tres veces la fracción del Impuesto a la Renta. Este año el monto asegurado es hasta 20.000 dólares.
- La Resolución Bancaria contempla la Exclusión y Transferencia de Activos y Pasivos de un banco en problemas u otra entidad financiera para reducir los costos fiscales y posibles efectos sistémicos.

Ilustración 15 Puntos clave de la Red de Seguridad Financiera

Autor: Superintendencia de Bancos y Seguros

Cumpliendo su función, la Superintendencia de Bancos y Seguros implementó un esquema de supervisión de entidades financieras (in-situ y extra-situ) **basada en riesgos**, consolidada y preventiva para controlar los riesgos de las instituciones financieras y en favor de los depositantes.

Para el efecto se dispone de un Manual Único de Supervisión (MUS) y una serie de herramientas, que garantizan una supervisión permanente, continua e integrada, basada en riesgos, que combina inspecciones “in situ” con supervisión “extra situ”.

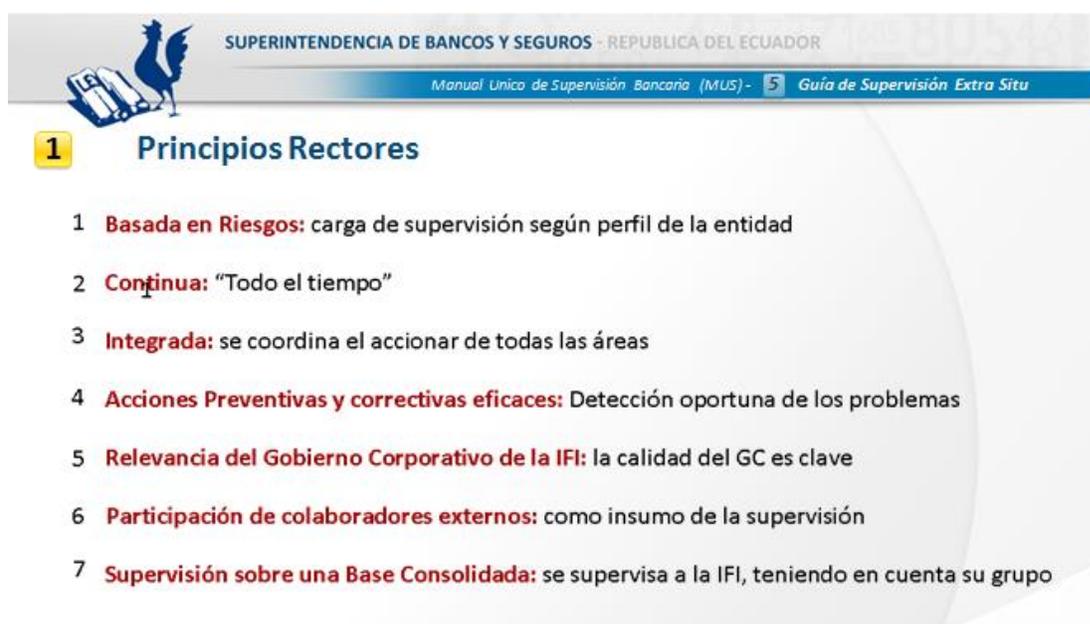


Ilustración 16 Principios Rectores de la Supervisión Basada en Riesgos

Autor: Superintendencia de Bancos y Seguros

El Proceso de Supervisión Bancaria es el pilar fundamental dentro de los cuatro módulos que componen la Red de Seguridad Financiera del Ecuador. De esta manera se completa la implementación de la Red de Seguridad Financiera. Es un conjunto de procesos basados en las mejores prácticas internacionales, que agrega experiencias de otros países, de tal forma que contribuyan a fortalecer la confianza y seguridad de los depositantes en el país. Con este sistema se pretende tener un conocimiento actualizado de la situación de cada institución.

2.4.5 El manual único de supervisión.

La metodología prevé la asignación de una calificación a cada institución, denominada GREC, la cual se encuentra en el rango de 1 a 5, siendo 1 la mejor y 5 la peor.

La calificación surge de la combinación de los siguientes elementos:

Gobierno corporativo

Riesgos

Evaluación económico – financiera

Cumplimiento

Proporciona un marco conceptual para evaluar los factores de gestión, financieros y de cumplimiento normativo, con la finalidad de obtener una valoración que mida la exposición a los riesgos de insolvencia, iliquidez y las debilidades de gobierno corporativo y calidad de la gestión.

Las componentes G y R evalúan principalmente la gestión realizada por la entidad. Está asociada a los modernos enfoques de supervisión basada en riesgos y es la de mayor peso en la calificación ya que ayuda a los supervisores a adoptar un enfoque a riesgos, a través la evaluación de la calidad del gobierno corporativo y de la gestión de riesgos de la institución.

Por su parte los componentes E y C analizan elementos asociados a la situación económico-financiera de la entidad y el cumplimiento de las regulaciones a las que están sujetas. La revisión de estas áreas se complementa con los otros elementos cualitativos analizados anteriormente.

En línea con la supervisión basada en riesgos, es importante mencionar los riesgos a los que las instituciones financieras están expuestas.

Riesgo.- Según el artículo 2, sección I, capítulo I, título X, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria:

“Es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones”. Se divide en dos grupos:

- **Riesgos inherentes al negocio:** Se relacionan con el quehacer de una institución, es decir son propios de su misión de intermediación financiera, por ello son inevitables; sin embargo, se debe administrarlos ya que constituyen la fuente de sus ingresos. Se clasifican en riesgo de crédito, mercado y liquidez.

**Riesgos
Inherentes
al Negocio
de
Intermedia
ción
Financiera**

Riesgo de Crédito: Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas

Riesgo de Liquidez: Es la contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la institución del sistema financiero para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones, y que determina la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar activos en condiciones desfavorables

Riesgo de Mercado: Es la contingencia de que una institución del sistema financiero incurra en pérdidas debido a variaciones en el precio de mercado de un activo financiero, como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera de balance

Ilustración 17 Riesgos Inherentes

Fuente: Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

- **Riesgos de procesos:** Están relacionados al cómo se hace, son las pérdidas que pueden surgir por la inadecuada gestión de los riesgos inherentes, por lo que pueden evitarse, mitigarse o minimizarse. Dentro de esta categoría está el Riesgo Operativo.

Riesgo de procesos

Riesgo operativo: Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Incluye el riesgo legal pero excluye los riesgos sistémico y de reputación.

Riesgo Legal: Es la probabilidad de que una institución del sistema financiero sufra pérdidas directas o indirectas; de que sus activos se encuentren expuestos a situaciones de mayor vulnerabilidad; de que sus pasivos y contingentes puedan verse incrementados, debido a error, negligencia, impericia, imprudencia o dolo, que deriven de la inobservancia, incorrecta o inoportuna aplicación de disposiciones legales o normativas, así como de instrucciones de carácter general o particular emanadas de los organismos de control, dentro de sus respectivas competencias.

Ilustración 18 Riesgos de procesos

Fuente: Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Administración de Riesgos: Según la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros:

“Es el proceso mediante el cual las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan / mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración..”

La administración integral de riesgos, considera a los riesgos de forma integral, los administra en forma conjunta, minimizando el impacto potencial de cada uno.

En línea con el tema del presente trabajo, vamos a desarrollar con mayor énfasis el **riesgo de liquidez**, ya que es uno de los mayores riesgos que enfrenta una entidad financiera, ya que puede llevarlo a la quiebra.

Ocurre en el momento en que los activos de corto plazo (90 días) no pueden “cubrir” los pasivos de corto plazo (90 días) o salidas inadvertidas de caja. Cuando esta situación no puede

ser cubierta ágilmente se produce una iliquidez extrema. Es uno de los riesgos que más preocupan a la Gerencia, ya que tienen que manejar el dilema Liquidez vs. Rentabilidad.

Los efectos de no poder liquidar los activos suficientes para cumplir a tiempo con las obligaciones ocasiona:

- Costos para obtener liquidez, mientras mayor sea la necesidad, mayor interés está dispuesto a pagar
- Los rumores crean pánico
- Tienen un efecto de contagio al sistema

2.4.6 Metodología de medición del riesgo de liquidez.

Según la normativa vigente dictada por la Superintendencia de Bancos y Seguros existen dos métodos de monitorear la liquidez de las instituciones financieras:

- ✓ Liquidez Estructural
- ✓ Liquidez por brechas (contractual, dinámico y esperado)

1 LIQUIDEZ ESTRUCTURAL: Es la relación entre los activos más líquidos y los pasivos de exigibilidad en el corto plazo frente a la volatilidad de las fuentes de fondeo.

2 LIQUIDEZ POR BRECHAS: Este método sirve para determinar su exposición al riesgo de liquidez, se realiza un análisis de maduración de los activos y pasivos, distribuyendo los saldos registrados en los estados financieros al cierre del mes de evaluación, de acuerdo con sus vencimientos contractuales. Tienen 8 bandas de tiempo:

De 1 a 7 días

De 8 a 15 días

De 16 al último día del mes

Segundo mes

Tercer mes

Trimestre siguiente
Semestre siguiente (mes 7 al 12)
+ de 12 meses

$$LR = |BAL_n| - ALN$$

- LR: Liquidez en riesgo
- BAL: Brecha acumulada de liquidez (negativo)
- n: número de banda (del día 1 al 7, etc.)
- AL: Activos líquidos netos = fondos disponibles + fondos interbancarios netos + inversiones negociables

Ilustración 19 Fórmula Brechas de Liquidez – Liquidez en Riesgo

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

CAPÍTULO III ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1 Introducción (antecedentes de la organización).

Según se indica en el artículo (Revista Ekos, 2012)

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., en sus 42 años de vida se ha convertido en un pilar fundamental para 118.051 socios quienes han crecido junto a sus familias, siguiendo los principios de los idealistas fundadores, quienes están comprometidos con el desarrollo de la comunidad. La empresa cuenta con 139 colaboradores, los cuales son parte del crecimiento que ha logrado dentro del mercado financiero por la excelencia, credibilidad, respeto, imparcialidad y camaradería.”

3.1.1 Misión, visión, organigrama funcional.

3.1.1.1 Misión.

En el plan estratégico de la Cooperativa Andalucía 2011 2014 se indica: “Somos 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 de nuestro talento humano a la comunidad, en busca de un mejor nivel de vida de nuestros socios y clientes”

3.1.1.2 Visión.

De la misma manera en el plan estratégico 2011 -2014 de la Cooperativa se menciona: “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 Estructura orgánica.

La entidad ha establecido un esquema organizacional que permite definir claramente los niveles de autoridad y las interrelaciones entre la plana directiva, administrativa, personal de apoyo y operativos.

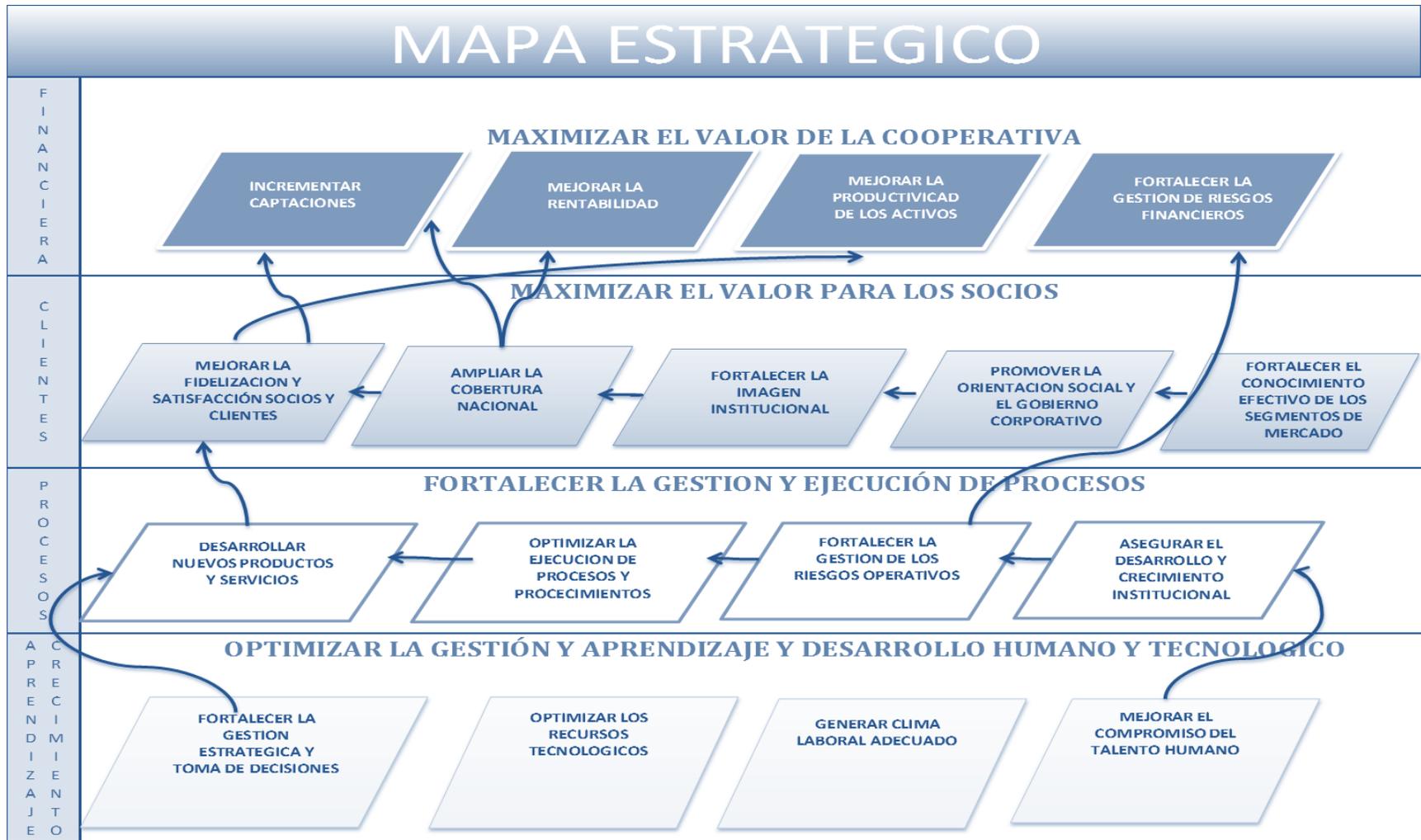


Ilustración 21 Mapa Estratégico Cooperativa Andalucía

Fuente: Cooperativa Andalucía Ltda. Plan estratégico 2011 – 2014

3.2 Cadena de valor.

Según se expone en (ESCUELA POLITECNICA DEL EJERCITO) Los procesos de una institución se clasifican por el impacto que tienen sobre el cliente final, en: Procesos Gobernantes, Procesos Básicos ó Habilitantes y Procesos de Soporte ó Apoyo.

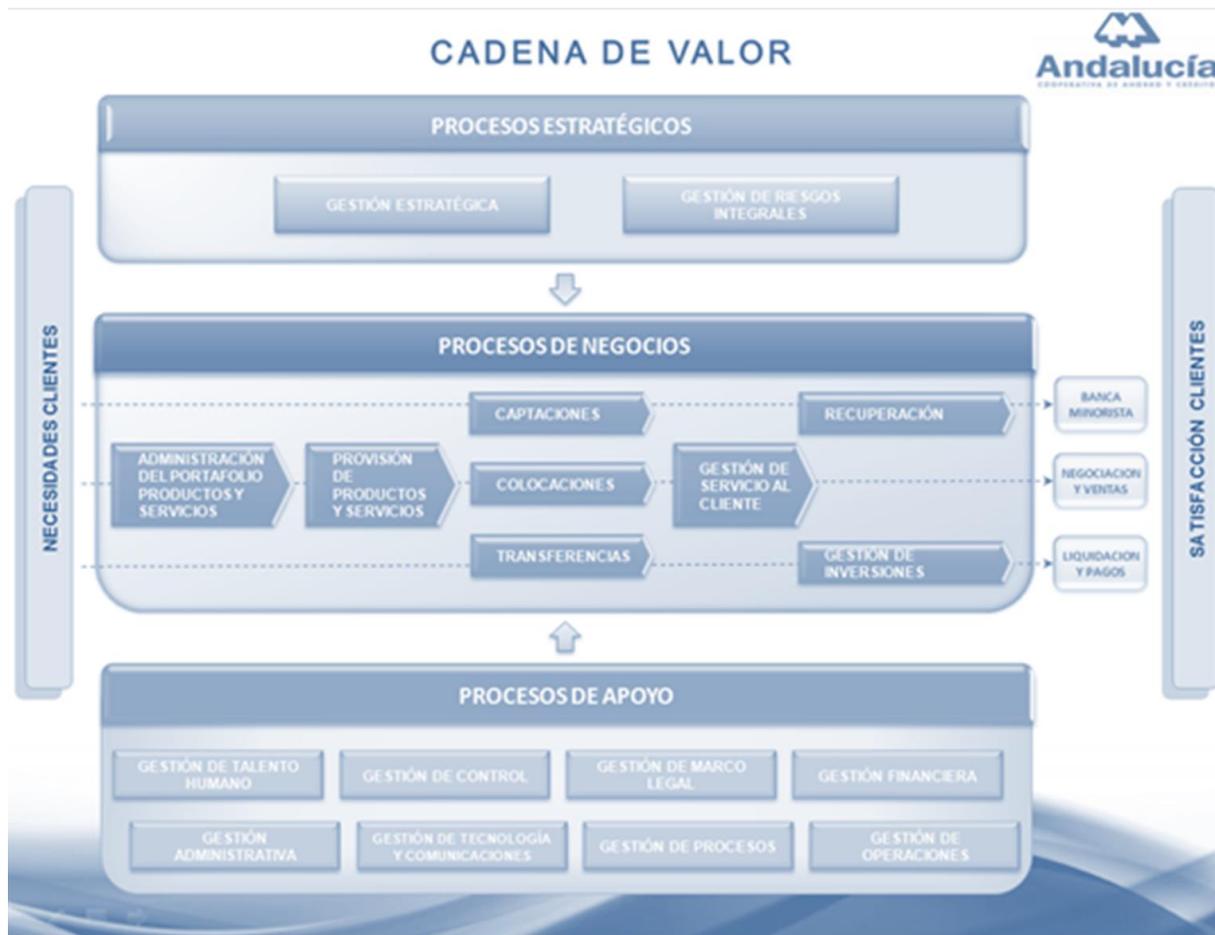


Ilustración 22 Cadena de Valor de la Cooperativa Andalucía

Fuente: Cooperativa Andalucía

3.2.1 Procesos gobernantes o estratégicos.

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

Según la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros:

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

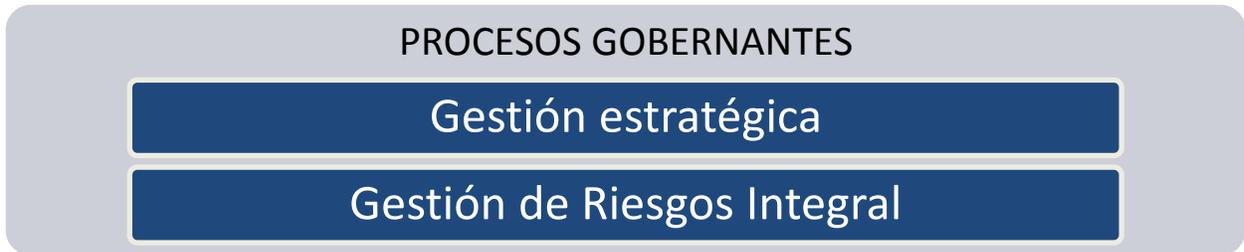


Ilustración 23 Procesos Gobernantes

Autor: Mónica Toledo

Estos procedimientos están a cargo de la Asamblea General de Socios, el Consejo de Administración y la Alta Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía, quienes proporcionan las directrices que rigen el destino y dirección de toda la entidad.

3.2.2 Procesos básicos o agregadores de valor.

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., con el objeto de satisfacer las necesidades y expectativas de sus socios y clientes, **ha establecido propuestas de valor**, conforme a la línea del negocio y segmentación del mercado al cual está orientada la institución.

MAPA DE PROCESOS



Ilustración 24 Mapa del proceso de captaciones

Autor: Cooperativa Andalucía.

Líneas de Negocio son áreas del negocio que agrupa procesos encaminados a generar productos y servicios especializados para atender el segmento del mercado objetivo definido en la Planificación Estratégica de la Entidad.

Siendo así prioritario identificar líneas de negocio que permitan atender el fuerte crecimiento en los diferentes sectores ocupacionales, este nuevo lineamiento es imprescindible para aumentar la capacidad de cubrir necesidades, obtener información y prácticas de mercado.³

³ Tomado del plan estratégico 2011 - 2014

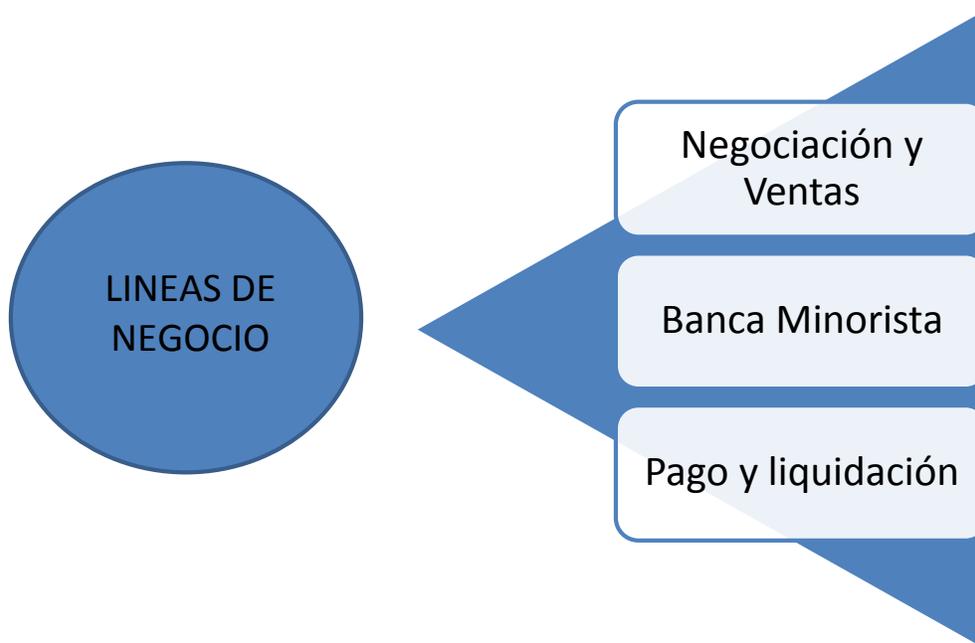


Ilustración 25 Líneas de Negocio

Autor: Cooperativa Andalucía

NEGOCIACIÓN Y VENTAS –(COLOCACIONES) PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

Comprende actividades relacionadas con la intermediación financiera en los mercados monetarios; recepción y transmisión de órdenes de clientes en relación con uno o más instrumentos financieros; colocación de instrumentos financieros sin aseguramiento; renta fija y variable; divisas: productos básicos; crédito; financiación; posiciones propias en valores, préstamos y operaciones similares.

BANCA MINORISTA (CAPTACIONES) – PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

“Esta línea de negocio tiene actividades relacionadas con la aceptación de depósitos y otros fondos reembolsables del público; préstamos; garantías personales y compromisos todos ellas realizadas con personas o PYMES que cumplan los criterios establecidos en la normativa para las exposiciones incluidas en la categoría de Minoristas; es decir, se encuentra orientada hacia el mercado de los particulares, comercios, pequeñas y medianas empresas.”

PAGO Y LIQUIDACIÓN – PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

“Abarca operaciones de orden de pago y cobranza en moneda extranjera, transferencia de recursos por cuenta propia o terceros; emisión; compensaciones y liquidación. En tal sentido se convierte en un componente esencial en la infraestructura económica y financiera para el eficiente, seguro, oportuno y ágil funcionamiento de las transacciones por medio de las del Sistema de Pagos Interbancario (SPI).”

3.2.3 Procesos habilitantes o de apoyo.

Son los procesos que coadyuvan al desarrollo habitual de la institución, gestión financiera y administrativa, proveyendo de recursos humanos, materiales y financieros para garantizar la operatividad de los procesos y subprocesos.

Macroprocesos “Es la generalización de un proceso y se aplica a una organización en su conjunto”

Procesos Es una secuencia de actividades en las que intervienen una o varias personas y que generan un valor agregado al transformar elementos de entrada en elementos de salida.

Subprocesos Conceptualmente la definición de subproceso está relacionada con el proceso principal por la relación que se tiene.

Las áreas que ejecutan los procesos habilitantes en la cooperativa reportan a la gerencia general y son: Recursos Humanos, Financiero, Administrativo, Negocio, Marketing y Gestión Estratégica y Tecnología y Comunicación.

Procesos de Apoyo

- Gestión Administrativa
- Gestión de Humano
- Gestión de Control
- Gestión Tecnología y Comunicación
- Gestión de Marco Legal
- Gestión de Procesos
- Gestión Financiera
- Gestión de Operaciones

Ilustración 26 Procesos de Apoyo de la Cooperativa Andalucía

Fuente: Cooperativa Andalucía

3.3 Importancia de realizar un examen de auditoría integral al área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

3.3.1 Concepto de captaciones.

Representan todos los recursos provenientes del público (depositantes) que han sido entregados a una institución financiera mediante depósitos a la vista, depósitos a plazo o cualquier otro mecanismo.

3.3.1.1 Depósitos a la vista.

Son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios, los depósitos de ahorro y cualquier otro depósito que pueda retirarse en un plazo menor a treinta días, exigible mediante la presentación de cheques, libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro.

3.3.1.2 Depósitos a plazo.

Son aquellos depósitos que sólo pueden ser retirados luego de un período específico de por lo menos treinta días, generan un interés mayor que los depósitos a la vista debido a que

quedan inmovilizados por el plazo pactado. Pueden ser exigidos antes del plazo previo acuerdo entre el acreedor (titular del depósito) y el deudor (institución financiera).

Para la entidad se espera que sean lo más estable posibles es decir que sean requeridos en el mediano o largo plazo. Pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador.

3.3.2 Captaciones parte de los procesos agregadores de valor.

Las captaciones (depósitos a la vista y a plazo) se encuentran dentro de los procesos de BANCA MINORISTA, el cual corresponde a los procesos agregadores de valor de la institución.

3.3.3 Relevancia de las captaciones.

3.3.3.1 Importancia cualitativa.

La principal función de las instituciones financieras es la de ser intermediarios en el mercado financiero, captando recursos del público a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizarlos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión.

Las cooperativas de ahorro y crédito como cualquier otra institución financiera, buscan maximizar sus utilidades, su negocio radica históricamente en la intermediación financiera, que consiste en recibir dinero de agentes superavitarios y entregarla a agentes deficitarios, pagando y cobrando respectivamente por ello una tasa activa y pasiva, cuya diferencia o spread es la que determina su rentabilidad.

Sin embargo, no puede entregar todos los recursos recibidos, ya que en cualquier momento los depósitos pueden ser solicitados por sus depositantes.

Por su naturaleza las cooperativas mantienen un alto apalancamiento, es por ello que es de vital importancia que sean capaces de administrar adecuadamente los riesgos asociados a las actividades financieras tradicionales, realizar préstamos y aceptar depósitos.

3.3.3.2 Importancia cuantitativa.

La principal fuente de fondeo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., corresponde a las Obligaciones con el Público, cuya participación frente al total del pasivo es del 88.53% al 31 de diciembre de 2012, representados mayoritariamente por Depósitos a plazo con una participación de 42.55% frente al total de pasivos, seguido por depósitos a la vista con el 45.98% del pasivo total.

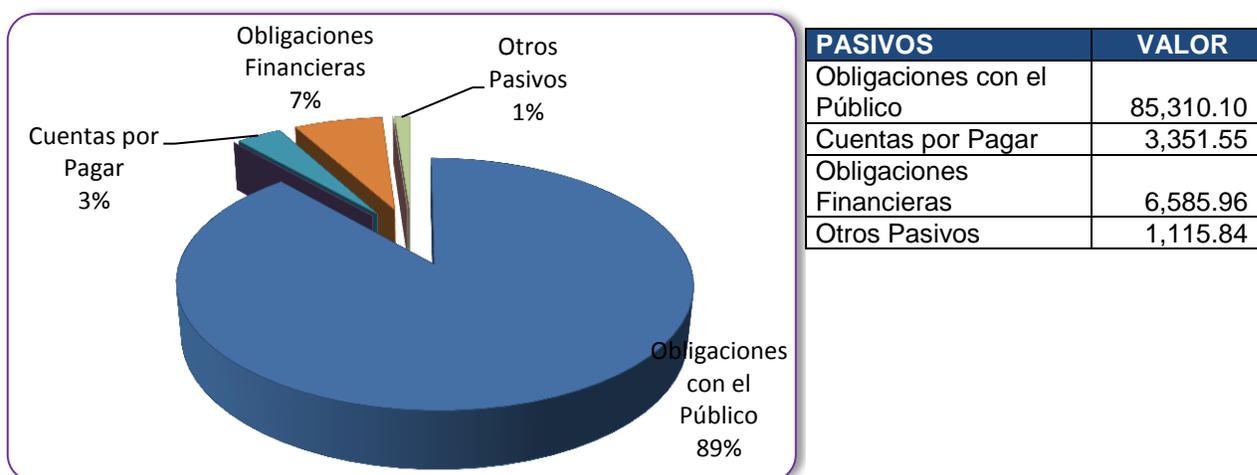


Ilustración 27 Estructura del Pasivo de la Cooperativa Andalucía
Autor: Mónica Toledo

En el Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., se ha definido en el Cuadro de Mando Integral, bajo la perspectiva Financiera y como primer objetivo estratégico para maximizar el valor de la cooperativa, “Incrementar la Captaciones”, el cual a su vez, determina dos objetivos específicos: “Incrementar los depósitos a la vista” e “Incrementar los depósitos a plazo fijo”, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Se ha previsto un crecimiento en el orden del 17%, 15% y 13% para los años 2012, 2013, 2014, respectivamente y frente al año inmediato anterior. Para el año 2012, la cooperativa estimó crecerá en captaciones un 17% hasta obtener US\$ 85,097,640. En el balance con fecha de corte 31 de diciembre de 2012, se obtuvo en la cuenta “Obligaciones con el Público” el valor de US\$ 85,310.10 miles, cumpliendo la expectativa planteada.

Con los antecedentes expuestos, se concluye que es importante realizar el examen integral al área de Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

3.3.4 Problemas frecuentes.



Ilustración 29 Gráfica de los riesgos de proceso de captaciones

Autor: Tesis Universidad Andina

3.3.4.1 Riesgo de liquidez.

El área de Captaciones de una entidad financiera, enfrenta este riesgo actual o potencial que es la posibilidad de afectar las ganancias o el patrimonio de la institución por la incapacidad de cumplir con sus obligaciones a su vencimiento.

Además incluye la incapacidad de administrar cambios bruscos en el comportamiento de sus fuentes de fondeo y que además no se pueda tomar medidas rápidas como liquidación de los activos y con una mínima pérdida de valor para superar una crisis.

3.3.4.1 Riesgo de mercado.

El impacto en el área de Captaciones está dado en este riesgo por las posiciones que mantenga dentro y fuera del balance tanto de los productos del activo como del pasivo ante un incremento súbito de la tasa de interés, afectando las ganancias o el patrimonio de la institución.

3.3.4.3 Riesgo operativo.

Para el área de Captaciones, el riesgo operativo es aquel que puede afectar las utilidades o el patrimonio de la institución por fallas en los procesos, personal o sistemas internos inadecuados o defectuosos, o por eventos externos.

El riesgo operativo está presente en cada producto o servicio, ya que aparece desde su desarrollo, en el proceso de la transacción, sistema tecnológico, la capacidad del personal y el ambiente de control interno. En este riesgo se incluye al riesgo legal.

**CAPÍTULO IV INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE
CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA POR EL
PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE 2012.**

El presente examen se realizó siguiendo los lineamientos aprendidos a lo largo de la maestría. El proceso de auditoría está compuesto de 3 fases:

Planificación preliminar y específica.

Los productos generados en esta fase son:

Programas de Auditorías: Financiera, Control Interno, Cumplimiento y Gestión

Ejecución

Papeles de Trabajo

Hallazgos

Comunicación

Informe

Plan de implementación de recomendaciones

Los papeles de trabajo se incorporan en un CD como apéndice, el contenido está organizado de la siguiente manera:

1. Archivo Permanente
 - Normas Externa
 - Normas Interna
 - Conocimiento del Negocio

2. Archivo Corriente por cada fase de la Auditoría Integral
 - Planificación
 - Ejecución
 - Comunicación
 - Informe

En los cuadros posteriores, se presenta en forma resumida el resultado de la auditoría practicada, el cronograma de trabajo con la referencia de los papeles de trabajo en cada una de las fases; y los tiempos ejecutados formulados en semanas.

También, se presenta la “Hoja índice” que sintetiza el detalle de los papeles de trabajo obtenidos y efectuados durante todas las fases del proceso de la auditoría integral al área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

Tabla 5 Cronograma de Trabajo

PLAN DE AUDITORÍA - CRONOGRAMA DE TRABAJO																		
ENTIDAD:		Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.																
AREA A EVALUAR:		Banca Minorista - Captaciones (Depósitos a la Vista y Depósitos a Plazo)																
NOMBRE DEL AUDITOR INDEPENDIENTE		Mónica Alexandra Toledo Ricaurte																
PERÍODO DE AUDITORÍA		Del 5 de agosto al 22 de noviembre de 2013																
FASES DE AUDITORÍA Y TAREAS DE REVISION	INTEGRANTES DEL EQUIPO	Del 5 al 30 de agosto de 2013				Del 2 al 30 de sep. de 2013				Del 1 al 31 de oct 2013					Del 1 al 22 de nov 2013		TIEMPO ESTIMADO	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2		3
Planificación																		
Conocimiento del negocio	Mónica Toledo R.																	
Análisis de la planificación estratégica	Mónica Toledo R.																	2 semanas
Análisis del entorno próximo y remoto	Mónica Toledo R.																	2 semanas
Análisis de la visión sistémica de las colocaciones de cartera	Mónica Toledo R.																	2 semanas
Análisis de la información financiera	Mónica Toledo R.																	2 semanas
Cuestionario de control interno para los 4 tipos de auditoría	Mónica Toledo R.																	2 semanas
Determinación del nivel de confianza y riesgo inherente global	Mónica Toledo R.																	2 semanas
Enfoque de Auditoría	Mónica Toledo R.																	2 semanas
Elaboración de los programas de auditoría con los procedimientos para la ejecución	Mónica Toledo R.																	1 semana
Memorando de Planificación	Mónica Toledo R.																	1 semana
Elaboración y entrega de inicio del trabajo	Mónica Toledo R.																	1 semana
Ejecución																		
Auditoría de Control Interno																		8 semanas
Aplicación de procedimientos de auditoría y elaboración de papeles de trabajo	Mónica Toledo R.																	8 semanas
Auditoría Financiera																		8 semanas
Aplicación de procedimientos de auditoría y elaboración de papeles de trabajo	Mónica Toledo R.																	8 semanas
Auditoría de Cumplimiento																		8 semanas
Aplicación de procedimientos de auditoría y elaboración de papeles de trabajo	Mónica Toledo R.																	8 semanas
Auditoría de Gestión																		8 semanas
Aplicación de procedimientos de auditoría y elaboración de papeles de trabajo	Mónica Toledo R.																	8 semanas
Comunicación																		
Dar a conocer los resultados de la auditoría a la administración de la cooperativa	Mónica Toledo R.																	1 día
Informe																		
Recepcion de descargos	Mónica Toledo R.																	5 días
Elaboración del informe	Mónica Toledo R.																	1 días
Entrega del informe a la cooperativa que incluya el plan de mejora	Mónica Toledo R.																	1 días

Autor: Mónica Toledo

Tabla 6 Cronograma de trabajo fase de planificación

PLAN DE AUDITORÍA - CRONOGRAMA DE TRABAJO																								
ENTIDAD:		Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.																						
AREA A EVALUAR:		Banca Minorista - Captaciones (Depósitos a la Vista y Depósitos a Plazo)																						
NOMBRE DEL AUDITOR INDEPENDIENTE		Mónica Alexandra Toledo Ricaurte																						
PERÍODO DE AUDITORÍA		Del 5 de agosto al 22 de noviembre de 2013																						
FASES DE AUDITORÍA Y TARES DE REVISION	INTEGRANTES DEL EQUIPO	PAPELES DE TRABAJO	Del 5 al 30 de agosto de 2013				Del 2 al 30 de sep. de 2013				Del 1 al 31 de oct 2013					Del 1 al 22 de nov 2013			TIEMPO ESTIMADO					
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3		MES / SEMANAS-DÍAS				
Planificación																								
Conocimiento del negocio	Mónica Toledo R.	EP-CN-01, EP-CN-02, EP-CN-03, EP-CN-04, EP-CN-05, EP-CN-06, EP-CN-07, EP-CN-08, EP-CN-09, EP-CN-10 .1 a .3, EP-CN-11, EP-CN-12, EP-CN-12.1, EP-CN-12.2, EP-CN-12.3, EP-CN-12.4, EP-CN-12.5, EP-CN-12.6, EP-CN-12.7, EP-CN-13	■	■																				
Análisis de la planificación estratégica	Mónica Toledo R.	EP-CN-01, EP-CN-02, EP-CN-03, EP-CN-04, EP-CN-05, EP-CN-06	■	■																				2 semanas
Análisis del entorno próximo y remoto	Mónica Toledo R.	EP-PE-07	■	■																				2 semanas
Análisis de la visión sistémica de las colocaciones de cartera	Mónica Toledo R.	EP-PE-05	■	■																				2 semanas
Análisis de la información financiera	Mónica Toledo R.	EP-CN-12, EP-CN-12.1, EP-CN-12.2, EP-CN-12.3, EP-CN-12.4, EP-CN-12.5, EP-CN-12.6	■	■																				2 semanas
Cuestionario de control interno para los 4 tipos de auditoría	Mónica Toledo R.	EP-ACI-08.2, EP-AF-09.2, EP-AC-10.2, EP-AC-11.2			■	■																		2 semanas
Determinación del nivel de confianza y riesgo inherente global	Mónica Toledo R.	EP-ACI-08.2, EP-AF-09.2, EP-AC-10.2, EP-AC-11.2			■	■																		2 semanas
Enfoque de Auditoría	Mónica Toledo R.	EP-ACI-08.3, EP-AF-09.3, EP-AC-10.3, EP-AC-11.3			■	■																		2 semanas
Elaboración de los programas de auditoría con los procedimientos para la ejecución	Mónica Toledo R.	EP-ACI-08.5, EP-AF-09.5, EP-AC-10.5, EP-AC-11.5					■	■																1 semana
Memorando de Planificación	Mónica Toledo R.	EP-AC-12					■	■																1 semana
Elaboración y entrega de inicio del trabajo	Mónica Toledo R.	EP-AC-13					■	■																1 semana

Autor: Mónica Toledo

Tabla 7 Cronograma de trabajo fase de ejecución

PLAN DE AUDITORÍA - CRONOGRAMA DE TRABAJO																				
ENTIDAD:		Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.																		
AREA A EVALUAR:		Banca Minorista - Captaciones (Depósitos a la Vista y Depósitos a Plazo)																		
NOMBRE DEL AUDITOR INDEPENDIENTE		Mónica Alexandra Toledo Ricaurte																		
PERÍODO DE AUDITORÍA		Del 5 de agosto al 22 de noviembre de 2013																		
FASES DE AUDITORÍA Y TAREAS DE REVISION	INTEGRANTES DEL EQUIPO	PAPELES DE TRABAJO	Del 5 al 30 de agosto de 2013				Del 2 al 30 de sep. de 2013				Del 1 al 31 de oct 2013					Del 1 al 22 de nov 2013			TIEMPO ESTIMADO MES / SEMANAS-DÍAS	
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3		
Ejecución																				
Auditoría de Control Interno																				8 semanas
Aplicación de procedimientos de auditoría y elaboración de papeles de trabajo	Mónica Toledo R.	EE-ACI-01, EE-ACI-02, EE-ACI-03, EE-ACI-04, EE-ACI-05, EE-ACI-06, EE-ACI-07, EE-ACI-08, EE-ACI-09, EE-ACI-10, EE-ACI-11, EE-ACI-12, EE-ACI-13, EE-ACI-14, EE-ACI-15, EE-ACI-16, EE-ACI-17																		8 semanas
Auditoría Financiera																				8 semanas
Aplicación de procedimientos de auditoría y elaboración de papeles de trabajo	Mónica Toledo R.	EE-AF-01, EE-AF-02, EE-AF-03, EE-AF-04, EE-AF-04.1, EE-AF-04.2, EE-AF-04.3, EE-AF-04.4, EE-AF-04.5, EE-AF-04.6, EE-AF-05.1, EE-AF-05.2, EE-AF-06, EE-AF-07, EE-AF-08, EE-AF-09																		8 semanas
Auditoría de Cumplimiento																				8 semanas
Aplicación de procedimientos de auditoría y elaboración de papeles de trabajo	Mónica Toledo R.	EE-AG-01, EE-AG-02, EE-AG-03, EE-AG-04, EE-AG-05, EE-AG-06																		8 semanas
Auditoría de Gestión																				8 semanas
Aplicación de procedimientos de auditoría y elaboración de papeles de trabajo	Mónica Toledo R.	EE-AC-01, EE-AC-02, EE-AC-03, EE-AC-04																		8 semanas
Comunicación																				
Dar a conocer los resultados de la auditoría a la administración de la cooperativa	Mónica Toledo R.	EI-RCI-01, EI-ACR-02, EI-HAC-03, EI-HAG-04, EI-HAF-05, EI-HACI-06																		1 día
Informe																				
Recepcion de descargos	Mónica Toledo R.	Carpeta de información																		5 días
Elaboración del informe	Mónica Toledo R.																			1 días
Entrega del informe a la cooperativa que incluya el plan de mejora	Mónica Toledo R.	Dictamen 22 de noviembre de 2013																		1 días

Autor: Mónica Toledo

Tabla 8 Archivo Permanente - Contenido

Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

HOJA INDICE			EP-I-01
ARCHIVO PERMANENTE			
ETAPA	TIPO DE DOCUMENTACIÓN	NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO	CLASE DE ARCHIVO
PRELIMINAR			
Normativa Externa	Hoja indice (Cronograma de Auditoría Mónica Toledo)	EP-I-01	EXCEL
	Constitución del Ecuador	EP-NG-01	PDF
	Ley General de Instituciones del Sistema Financiero	EP-NG-02	PDF
	Reglamento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero	EP-NG-03	PDF
	Decreto No.194 Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público y la cooperativas de segundo piso sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.	EP-NG-04	PDF
	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	EP-NG-05	PDF
	Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria. Incluye el índice porque no se puede grabar en su totalidad. Cada tema está disponible en la página web de la SBS	EP-NG-06	WORD
	Catálogo Único de Cuentas: Plan de cuentas	EP-NG-07	WORD
	Manual de Operaciones Activas y Contingentes	EP-NG-08	WORD
	Manual de Transparencia	EP-NG-09	WORD
	Catálogo Único de Estructuras y Reportes	EP-NG-10	EXCEL
	Norma de Liquidez Estructural	EP-NG-11	PDF
Norma de Riesgo de Liquidez	EP-NG-12	PDF	
Normas Internas	Estatuto Social	EP-NI-01	PDF
	Manual técnico de Procesos	EP-NI-02	WORD
	Manual de Ahorros	EP-NI-03	WORD
	Manual de Depósitos a Plazo Fijo	EP-NI-04	WORD
	Manual de Riesgos Integrales 30 Dic 2010	EP-NI-05	WORD
	Manual de Riesgos Integrales V3 DIC 2012	EP-NI-06	WORD
Conocimiento del Negocio	Ruc de la Cooperativa Andalucía	EP-CN-01	PDF
	Plan Estratégico 2011 - 2014	EP-CN-02	PDF
	Plan Operativo anual año 2012	EP-CN-03	PDF
	Presupuesto	EP-CN-04	PDF
	Organigrama estructural	EP-CN-05	PDF
	Organigrama funcional y posicional	EP-CN-06	PDF
	Informe de Auditoría Externa a diciembre 2012	EP-CN-07	PDF
	Informe del ALCO diciembre de 2012	EP-CN-08	PDF
	Informe de Auditoría SBS 2009	EP-CN-09	PDF
	Informe de la calificadora de riesgo junio y dic 2012	EP-CN-10 . 1 a .3	PDF
	Informe del Auditoría Interna al 31 de diciembre de 2012	EP-CN-11	PDF
	Información Financiera:	EP-CN-12	
	Balances txt años anteriores 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 y año 2012	EP-CN-12.1	TXT
	Boletín financiero diciembre de 2011	EP-CN-12.2	EXCEL
	Boletín financiero noviembre de 2012	EP-CN-12.3	EXCEL
	Boletín financiero diciembre de 2012	EP-CN-12.4	EXCEL
	Evolutivo Balances	EP-CN-12.5	EXCEL
Evolutivo Captaciones por monto y oficina enero-dic 12	EP-CN-12.6	EXCEL	
Tendencia liquidez estructural enero-dic 12	EP-CN-12.7	EXCEL	
Cumplimiento de entrega de balances impresos al organismo de control	EP-CN-13	EXCEL	

Autor: Mónica Toledo

Tabla 9 Contenido del Archivo Corriente – Fase de Planificación

Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.			
HOJA INDICE			EP-I-01
ARCHIVO CORRIENTE			
ETAPA	DETALLE	NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO	CLASE DE ARCHIVO
PLANIFICACIÓN - PLANIFICACIÓN ESPECIFICA	PLANIFICACIÓN		
	Cédula de marcas de Auditoría	EP-PE-01	EXCEL
	Narrativa Datos Permanentes Coop Andalucía (Conocimiento del negocio)	EP-PE-02	WORD
	Narrativa Análisis Obligaciones con el Público	EP-PE-03	WORD
	Evolutivo de la Calificación de Riesgo	EP-PE-04	EXCEL
	Visión Sistémica Coop Andalucía	EP-PE-05	WORD
	Evolutivo Balances	EP-CN-12.5	EXCEL
	Balances 2007 - 2012	EP-CN-12.5.1	EXCEL
	Comparativo 2011 -2012	EP-CN-12.5.2	EXCEL
	Liquidez 2011 -2012	EP-CN-12.5.3	EXCEL
	Fuentes y Usos 2012	EP-CN-12.5.4	EXCEL
	Gráficos Estructura 2012	EP-CN-12.5.5	EXCEL
	Estructura P&G 2012	EP-CN-12.5.6	EXCEL
	Gráfocos Depósitos 2012	EP-CN-12.5.7	EXCEL
	Analítica de Riesgos Inherentes COOP ANDALUCIA	EP-PE-06	WORD
	Análisis del entorno próximo y remoto	EP-PE-07	EXCEL
	AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO		
	Objetivo de Control Interno	EP-ACI-08.1	EXCEL
	Cuestionario de Control Interno para Auditoría de Control Interno	EP-ACI-08.2	EXCEL
	Nivel de confianza y riesgo inherente	EP-ACI-08.3	EXCEL
	Enfoque de Auditoría	EP-ACI-08.4	EXCEL
	Programas de Trabajo para Auditoría de Control Interno	EP-ACI-08.5	EXCEL
	Observaciones y Sugerencias al Control Interno	EP-ACI-08.6	EXCEL
	AUDITORÍA FINANCIERA		
	Objetivo de Auditoría Financiera	EP-AF-09.1	EXCEL
	Cuestionario de Control Interno para Auditoría Financiera	EP-AF-09.2	EXCEL
	Nivel de confianza y riesgo inherente	EP-AF-09.3	EXCEL
	Enfoque de Auditoría	EP-AF-09.4	EXCEL
	Programas de Trabajo para Auditoría Financiera	EP-AF-09.5	EXCEL
	Observaciones y Sugerencias al Control Interno	EP-AF-09.6	EXCEL
	AUDITORÍA DE GESTIÓN		
	Objetivo de Gestión	EP-AC-10.1	EXCEL
	Cuestionario de Control Interno para Auditoría de Gestión	EP-AC-10.2	EXCEL
	Nivel de confianza y riesgo inherente	EP-AC-10.3	EXCEL
	Enfoque de Auditoría	EP-AC-10.4	EXCEL
	Programas de Trabajo para Auditoría de Gestión	EP-AC-10.5	EXCEL
	Observaciones y Sugerencias al Control Interno	EP-AC-10.6	EXCEL
	AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO		
	Objetivo de Auditoría de Cumplimiento	EP-AC-11.1	EXCEL
	Cuestionario de Control Interno para Auditoría de Cumplimiento	EP-AC-11.2	EXCEL
	Nivel de confianza y riesgo inherente	EP-AC-11.3	EXCEL
	Enfoque de Auditoría	EP-AC-11.4	EXCEL
	Programas de Trabajo para Auditoría de Cumplimiento	EP-AC-11.5	EXCEL
Observaciones y Sugerencias al Control Interno	EP-AC-11.6	EXCEL	
Memorando de Planificación	EP-AC-12	WORD	
Carta de inicio del trabajo	EP-AC-13	WORD	

Autor: Mónica Toledo

Tabla 10 Contenido del Archivo Corriente – Fase de Ejecución, Comunicación e Informe

ETAPA DE EJECUCIÓN			
ETAPA	DETALLE	NOMBRE DEL PAPEL DE TRABAJO	CLASE DE ARCHIVO
EJECUCIÓN	AUDITORIA FINANCIERA		
	Verificación del saldo contable presentado en los balances de la Cooperativa	EE-AF-01	EXCEL
	Base de datos de depósitos a plazo entregado por la Cooperativa de su sistema COBIS	EE-AF-02	EXCEL
	Base de datos de depósitos vinculados entregado por la Cooperativa de su sistema COBIS	EE-AF-03	EXCEL
	Sumaria de pasivos	EE-AF-04	EXCEL
	Sumaria de las cuentas del pasivos	EE-AF-04.1	EXCEL
	Fuentes Y Usos 2011- 2012	EE-AF-04.2	EXCEL
	Composición de Pasivos de Los Últimos 12 MESES	EE-AF-04.3	EXCEL
	Concentración depósitos a plazo de los últimos 12 meses	EE-AF-04.4	EXCEL
	Evolución de Obligaciones con el Público	EE-AF-04.5	EXCEL
	Detalle de depósitos a plazo dic 2012	EE-AF-04.6	EXCEL
	Cuadre a la base de datos entregado por la Cooperativa con los saldos del balace y verificación de tasa de interés vigentes	EE-AF-05.1	EXCEL
	Cuadre por plazos	EE-AF-05.2	EXCEL
	Depósitos a plazo vinculadosDec2012 (Recuperado)	EE-AF-06	EXCEL
	tasas diciembre2012	EE-AF-07	WORD
	Controles y Cuadros_DICIEMBRE_2012_his (AUDITORIA INTERNA)	EE-AF-08	EXCEL
	Manual de Contabilidad	EE-AF-09	WORD
	Cuadre efectuado por el Auxiliar de Contabilidad entre el transaccional y la contabilidad	EE-AF-10	PDF
	Arqueo de pagarés CDP	EE-AF-11	PDF
	AUDITORIA CONTROL INTERNO		
	Narrat Control Inteno Riesgo LIQUIDEZ	EE-ACI-01	EXCEL
	liquidez estructural dic 2012	EE-ACI-02	EXCEL
	brechas contractual andalucía dic. 2012	EE-ACI-03	EXCEL
	100 mayores depositantes	EE-ACI-04	EXCEL
	depositos por rango	EE-ACI-05	EXCEL
	Reporte 6 del 24 Dic al 28 de Dic	EE-ACI-06	EXCEL
	Recalculo Volatilidad	EE-ACI-07	EXCEL
	Reporte 1 - Dic 2012 Brechas de Sensibilidad	EE-ACI-08	EXCEL
	Reporte 2 - Dic 2012 Sensibilidad del Margen Financiero	EE-ACI-09	EXCEL
	Reporte 3 - Dic 2012 Sensibilidad del Valor Patrimonial	EE-ACI-10	EXCEL
	Reporte 7 - Dic 2012 Brechas de Liquidez Escenario Contractual	EE-ACI-11	EXCEL
	Reporte 8 - Dic 2012 Brechas de Liquidez Escenario Dinámico	EE-ACI-12	EXCEL
	Reporte 9 - Dic 2012 Brechas de Liquidez Escenario Esperado	EE-ACI-13	EXCEL
	Seguimiento Auditoria Interna 2009,2010, 2011,2012 Resumen Dic. 2012	EE-ACI-14	EXCEL
	Plan de Contingencias de Riesgos de Liquidez - Enero 2012	EE-ACI-15	EXCEL
	Reporte semanal del 21 al 25 de Oct	EE-ACI-16	EXCEL
	Sistema FRMS- RML Pantallas del funcionamiento del sistema y reportes	EE-ACI-17	EXCEL
	AUDITORIA GESTION		
	Gráficas de Objetivos estratégicos operativos, indicadores y presupuestos	EE-AG-01	EXCEL
	Reporte del cumplimiento del plan operativo 2012	EE-AG-02	EXCEL
	Reporte del cumplimiento del presupuesto 2012	EE-AG-03	EXCEL
Evaluación Indicadores de gestión objetivos estratégicos y operativos	EE-AG-04	EXCEL	
Indicadores de gestión de cumplimiento normativo	EE-AG-05	EXCEL	
Indicadores de gestión financiera	EE-AG-06	EXCEL	
AUDITORIA CUMPLIMIENTO			
bitacora_Rml_1123 Cumplimiento de envío de estructuras M y L	EE-AC-01	EXCEL	
EE-AC-02 BITACORA_sab_depósitos_1123	EE-AC-02	EXCEL	
Cumplimiento en la entrega de estructuras y formularios: Estructuras de depósitos y riesgos de liquidez	EE-AC-03	EXCEL	
Revisión de carpetas de certificados de depósitos	EE-AC-04	PDF	
ETAPA DE INFORME			
COMUNICACIÓN E INFORME	Carta de Recomendaciones de Control	EI-RCI-01	WORD
	Acta de Comunicación de Resultados	EI-ACR-02	WORD
	Hoja de Hallazgos de Auditoría de Cumplimiento	EI-HAC-03	EXCEL
	Hoja de Hallazgos de Auditoría de Gestión	EI-HAG-04	EXCEL
	Hoja de Hallazgos de Auditoría Financiera	EI-HAF-05	EXCEL
	Hoja de Hallazgos de Auditoría Control Interno	EI-HACI-06	EXCEL
Dictamen 22 de noviembre de 2013			

Autor: Mónica Toledo

Como producto de todo este ciclo, se adjunta:

- ✓ La Carta de Recomendaciones de Control Interno dirigido a la administración de la Cooperativa,
- ✓ El Acta de Comunicación de Resultados, firmada por todos los participantes,
- ✓ La evaluación de los indicadores sobre el desempeño de la administración para conseguir los objetivos generales y metas de la entidad.
- ✓ Las hojas de hallazgos con conclusiones y recomendaciones de las auditorías de control interno, cumplimiento, financiera y de gestión.
- ✓ El informe del examen de auditoría integral al área de captaciones (depósitos a la vista y a plazo).
- ✓ El plan de implementación de Recomendaciones.

Es preciso señalar que para la elaboración del informe del examen de auditoría integral al área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía por el período diciembre 2011 a diciembre 2012, 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 examen de auditoría integral al área de Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda. por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013.

INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL

Al Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

Tema o asunto determinado.

Hemos realizado el informe de auditoría integral al área de Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2012, que incluyó la auditoría a los estados de situación financiera de las cuentas de captaciones (depósitos a la vista y depósitos a plazo), además la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las principales leyes y regulaciones principalmente las emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador; y, del nivel de eficiencia, eficacia y calidad de su plan estratégico, por medio de los indicadores de gestión disponibles en la organización para las cuentas de captaciones mencionadas .

Parte responsable.

El Consejo de Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y Normas Ecuatorianas de Contabilidad. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros (específicamente a las cuentas que conforman las Captaciones de la Cooperativa) que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del auditor.

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre:

La razonabilidad de los saldos de la cuentas de captaciones: depósitos a la vista y depósitos a plazo de los estados financieros de la Cooperativa de ahorro y Crédito Andalucía con base en nuestra auditoría.

Pronunciarnos sobre la efectividad del sistema de control interno

Cumplimiento de leyes, reglamentos y disposiciones aplicables sobre las cuentas de captaciones: depósitos a la vista y depósitos a plazo.

Si se ha logrado cumplir los objetivos planteados con eficacia, eficiencia y calidad con relación a las captaciones de la cooperativa (depósitos a la vista y a plazo)

Condujimos nuestra auditoría de acuerdo con normas internacionales de auditoría. Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable pero no absoluta, sobre si los saldos de las cuentas de captaciones: depósitos a la vista y a plazo de los estados financieros de la Cooperativa Andalucía, están libres de representación errónea de importancia relativa, esto se debe a que la obtención de la evidencia es a base de muestras.

Limitaciones.

Es necesario señalar que la opinión vertida en el presente informe proporciona una seguridad razonable y no absoluta con respecto a los aspectos evaluados, debido a que los resultados se sustentan en muestras, pueden existir errores no detectados por el sistema de control interno o este no está actualizado. 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.

Estándares, normas de desempeño, aplicables o criterios.

Nuestra auditoría se realizó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, las que requieren que la auditoría se planifique y ejecute de tal manera que proporcione seguridad razonable en cuanto a que los estados financieros están exentos de errores importantes; que el sistema de control interno ha sido diseñado, actualizados y que se encuentra en operación efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables; y si la información de gestión fue confiable.

La auditoría financiera, examinó sobre una base selectiva, la evidencia que sustenta las cifras de los estados financieros y el cumplimiento de las normas ecuatorianas de contabilidad y el catálogo único de cuentas emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros, considerando que la institución aún no adopta las NIIF's. La auditoría al sistema de control interno, se orientó a la evaluación global del ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y seguimiento. La auditoría de cumplimiento verificó la sujeción a las leyes y regulaciones aplicables a la entidad, en especial las emitidas por el organismo de control y la Junta Bancaria. La auditoría de gestión incluyó la evaluación del avance del plan estratégico 2011-2014 y sus correspondientes planes operativos.

Opinión sobre la razonabilidad de los saldos de las cuentas de captaciones (depósitos a la vista y a plazo) de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Andalucía por el período 2012.

En nuestra opinión, los saldos de las cuentas de captaciones de los estados financieros de la Cooperativa dan un punto de vista verdadero y razonable de la posición financiera de las obligaciones con el público de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía, al 31 de diciembre de 2012, de conformidad con principios internacionales de contabilidad y las normas de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Otras conclusiones.

Con base en los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, he concluido que el área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía, mantuvo en todos sus aspectos importantes una efectiva estructura 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 contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades del área evaluada de la cooperativa Andalucía, 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.

Quito, D.M. 22 de noviembre de 2013

Mónica Alexandra Toledo Ricaurte
CI 1711507705

Ilustración 30 Carta de Control Interno

Oficio No. EI-RCI-01

Quito D.M., 22 de noviembre de 2013

Señor doctor
CARLOS ALBERTO ERAZO MOYA
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.
Ciudad

Señor Presidente:

He concluido la intervención preliminar relativa al examen de Auditoría Integral al área de captaciones de la Cooperativa Andaluza por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2012. Como parte de dicha intervención, estudié y evalué el sistema de control interno en los ámbitos: financiero, cumplimiento, gestión y control interno en vigor e identifiqué algunos puntos de interés que se incluyen más adelante.

A manera de conclusión puedo mencionar que las políticas, sistemas, procesos y procedimientos implementados por la administración son razonablemente confiables; sin embargo, existen ciertas debilidades que ameritan acciones correctivas para prevenir impactos sobre los recursos de la empresa.

Las recomendaciones derivadas de lo señalado en el párrafo anterior, aparecen en las páginas siguientes y fueron comentadas por los funcionarios a cargo de las áreas involucradas; sus respuestas forman parte de este reporte y serán tomadas en cuenta para los trabajos de seguimiento que llevaremos a cabo en su oportunidad.

Atentamente,



Lic. Mónica Alexandra Toledo Ricaurte
AUDITORA INDEPENDIENTE



Autor: Mónica Toledo

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA LTDA.
RECOMENDACIONES AL CONTROL INTERNO**

AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO.- Se recomienda:

1. La actualización del Manual de Gestión de Riesgos Integrales de la organización, el cual deberá observar los lineamientos contemplados en disposiciones de la normativa vigente, además deberá estar permanentemente actualizado y acorde a la realidad de la institución.
2. Se recomienda incorporar al Manual de Gestión de Riesgos Integrales:
 - a) Límites de exposición al riesgo de liquidez
 - b) Tratamiento de excepciones con los responsables de autorizarlas.
 - c) Composición de las fuentes de fondeo
3. Formalizar dentro del Manual de Gestión de Riesgos Integrales las metodologías internas desarrolladas por el área de Riesgos para el manejo de la liquidez estructural.

RESPUESTA DE LA GERENCIA Y DEL JEFE DE RIESGOS

De acuerdo. Se acoge las recomendaciones planteadas, y se indica que la entidad ha estado trabajando en el fortalecimiento del área, y que el trabajo continúa y está planificado para el año 2013.

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO.- Se recomienda:

1. Tomar los correctivos para evitar errores y retrasos en el envío de estructuras.
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 indica que el área de tecnología también se encuentra fortalecida y trabajando en las debilidades determinadas por la Superintendencia de Bancos.

AUDITORÍA FINANCIERA.- Se recomienda:



1. Implementar procedimientos de cuadro de las cuentas de obligaciones con el público automáticos y que se generen respaldos para una verificación posterior.

RESPUESTA DEL JEFE FINANCIERA

Las recomendaciones serán analizadas. Ya que el cuadro que se efectúa es diario y se imprime la pantalla como evidencia del mismo.

AUDITORÍA DE GESTIÓN.- Se recomienda:

1. Que se analice los planes y programas operativos para cada ejercicio y se establezcan metas que contemplen un alcance por fases.

RESPUESTA DEL JEFE DE RIESGOS

Se acoge la recomendación planteada.

Mónica Toledo

Elaborado por: Mónica Toledo
Fecha: 22 de noviembre de 2013



ACTA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

En la ciudad de Quito, hoy jueves 22 de noviembre del 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 del informe producto del examen practicado al área de Captaciones, por una parte los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, funcionarios de la Cooperativa Andalucía, así como la Lic. Mónica Toledo - 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 "Matriz de Observaciones" 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 "Andalucía" Ltda:


Econ. Maucio Ortiz
Gerente General


Ing. Stalin Salazar
Jefe de Riesgos


Sra. Patricia Aldaz
Jefe Financiera


Dra. Blanca Acosta
Auditora Interna

Por la Auditoría:


Lic. Mónica Toledo Ricaurte
Auditora Independiente


Dr. Pablo Herrera Valencia
Director de Tesis



Ilustración 33 Acta de Comunicación de Resultados

Autor: Mónica Toledo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA HALLAZGOS DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CAPTACIONES AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012							
No.	CONDICIÓN	REF.	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	La entidad presenta 12 errores por errores en el envío de estructuras mensuales de liquidación durante el año 2012.				La cooperativa presenta 12 errores por errores de liquidación por envío de estructuras de liquidación durante el año 2012.		
2	La entidad presenta 5 errores por errores en el envío de estructuras mensuales de liquidación durante el año 2012.	66.441.04	Conforme lo establece el Manual de Estructuras de Mensajes y Liquidación de la Superintendencia de Bancos y Seguros las estructuras mensuales deben llegar en el primer día de la semana de cada mes, y los errores presentados deben ser corregidos antes de que se envíe el mensaje.	Los errores por errores presentados en el envío de estructuras mensuales y mensuales (repetidos) de las operaciones, se debe a que la entidad está realizando ajustes de liquidación desde el año 2012, por lo que los errores presentados en el año 2012, se deben a que la entidad no ha actualizado el sistema de captación durante el año 2012, que en total son 11 errores.	La cooperativa presenta 5 errores por errores de liquidación por envío de estructuras de liquidación durante el año 2012.		Se sugiere a la administración, evaluar los errores tecnológicos presentes en el área de riesgo, los mismos que ya se han ido realizando, en embargo, se debe trabajar en esos puntos para cumplir con los plazos establecidos en la normativa vigente.
3	En el año 2012 se realizaron errores del 20% en el envío de la estructura de Depósitos Francos, 11 de un total de 55 estructuras.				La cooperativa presenta 11 errores por errores de estructuras de depósitos francos durante el año 2012, que en total son 11.		
4	La entidad presenta 4 errores en el envío de estructuras mensuales de depósitos durante el año 2012.				La entidad presenta 4 errores por errores de estructuras mensuales de depósitos durante el año 2012.		



Los errores de los hallazgos que vienen en el cuadro contienen los comentarios de los responsables de los áreas relacionadas en los reportes mencionados.

Mónica Toledo
2011/05/13

Ilustración 34 Hoja de Hallazgos Auditoría de Cumplimiento
Autor: Mónica Toledo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA							
HALLAZGOS DEL EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CAPTACIONES							
AUDITORIA DE GESTIÓN							
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012							
No.	CONDICIÓN	REF.	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	En el año 2012 la entidad no cumplió con el 7,5% de la cuota planificada de captar en depósitos a plazo.			Las tasas no fueron completadas, debido a que el proyecto por el que se destinaron los recursos no se ejecutó correctamente, lo que ocasionó la pérdida de los recursos destinados a dicho fin.	En el año 2012 la entidad captó un 7,5% de la cuota planificada de captar en depósitos a plazo. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.	En el año 2012 la entidad captó un 7,5% de la cuota planificada de captar en depósitos a plazo. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.	En el año 2012 la entidad captó un 7,5% de la cuota planificada de captar en depósitos a plazo. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.
2	En el año 2012 la entidad no cumplió con el 50% de la cuota planificada de captar en depósitos a plazo.			Las tasas no fueron completadas, debido a que el proyecto por el que se destinaron los recursos no se ejecutó correctamente, lo que ocasionó la pérdida de los recursos destinados a dicho fin.	En el año 2012 la entidad captó un 50% de la cuota planificada de captar en depósitos a plazo. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.	En el año 2012 la entidad captó un 50% de la cuota planificada de captar en depósitos a plazo. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.	En el año 2012 la entidad captó un 50% de la cuota planificada de captar en depósitos a plazo. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.
3	En el año 2012 la entidad no cumplió con el 50% de la cuota planificada de captar en depósitos a plazo.			Las tasas no fueron completadas, debido a que el proyecto por el que se destinaron los recursos no se ejecutó correctamente, lo que ocasionó la pérdida de los recursos destinados a dicho fin.	En el año 2012 la entidad captó un 50% de la cuota planificada de captar en depósitos a plazo. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.	En el año 2012 la entidad captó un 50% de la cuota planificada de captar en depósitos a plazo. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.	En el año 2012 la entidad captó un 50% de la cuota planificada de captar en depósitos a plazo. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.
4	En el año 2012 se produjo un incumplimiento del 50% en el Plan de Inversión de la entidad para el 2012.			Las tasas no fueron completadas, debido a que el proyecto por el que se destinaron los recursos no se ejecutó correctamente, lo que ocasionó la pérdida de los recursos destinados a dicho fin.	En el año 2012 la entidad cumplió con el 50% del Plan de Inversión. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.	En el año 2012 la entidad cumplió con el 50% del Plan de Inversión. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.	En el año 2012 la entidad cumplió con el 50% del Plan de Inversión. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.
5	La cooperativa alcanzó un cumplimiento del 30% en el Plan de Inversión de la entidad para el 2012.			Las tasas no fueron completadas, debido a que el proyecto por el que se destinaron los recursos no se ejecutó correctamente, lo que ocasionó la pérdida de los recursos destinados a dicho fin.	En el año 2012 la entidad cumplió con el 30% del Plan de Inversión. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.	En el año 2012 la entidad cumplió con el 30% del Plan de Inversión. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.	En el año 2012 la entidad cumplió con el 30% del Plan de Inversión. La diferencia representa un cumplimiento del 100%.

Nota:

Los hallazgos de los hallazgos que constan en el cuadro, se refieren al cumplimiento de los requisitos de las normas aplicables en la auditoría.

Elaborado por: Mónica Toledo
Fecha: 28/1/2013



Ilustración 35 Hoja de Hallazgos Auditoría de Gestión
Autor: Mónica Toledo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CODESARROLLO						
HALLAZGOS DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CAPTACIONES						
AUDITORÍA FINANCIERA						
31 DE DICIEMBRE DE 2012						
CONDICIÓN	REF.	CRITERIO	CAUSA	EFFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
No se evidencia un activo de las conciliaciones y de los saldos realizados, así como de que se acorde de conciliación entre los saldos de los depósitos de ahorro y depósitos a plazo entre la conciliación y los saldos generados por el sistema. Asimismo, se evidencian diferencias entre esos saldos.	EL-27-10	Los saldos de ahorro y de Depósitos a PLAZO de saldos que se debe verificar cuando para verificar la integridad de las operaciones.	El cuadro de conciliación del sistema COBAC, se efectúa en el departamento financiero, no se tiene en el área de operaciones. Además, el sistema no se actualiza ni se realiza un mantenimiento de procedimientos.	No se evidencia el total de los saldos de los depósitos de ahorro y de depósitos a plazo entre la conciliación y los saldos generados por el sistema. Asimismo, se evidencian diferencias entre esos saldos.	La falta de conciliación entre los saldos de los depósitos de ahorro y de depósitos a plazo entre la conciliación y los saldos generados por el sistema, autoriza la que incurre a la autorización de los saldos y su registro en los sistemas, se evidencia, no obstante, el sistema de los saldos de los depósitos de ahorro y de los depósitos a plazo.	Se sugiere que estos cuadros se actualicen y se registre en los sistemas, autorizando la que incurre a la autorización de los saldos y su registro en los sistemas, se evidencia, no obstante, el sistema de los saldos de los depósitos de ahorro y de los depósitos a plazo.

Nota:

Se tiene de los hallazgos que se han evidenciado los saldos de los depósitos de los saldos obtenidos en las operaciones realizadas.

Mónica Toledo
2011/0013



Ilustración 36 Hoja de Hallazgos Auditoría Financiera
 Autor: Mónica Toledo

INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL

Al Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.

Hemos realizado el informe de auditoría integral al área de Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2012, que incluyó la auditoría a los estados de situación financiera de las cuentas de captaciones (depósitos a la vista y depósitos a plazo), además la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las principales leyes y regulaciones principalmente las emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador; y, del nivel de eficiencia, eficacia y calidad de su plan estratégico, por medio de los indicadores de gestión disponibles en la organización para las cuentas de captaciones mencionadas .

El Consejo de Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y Normas Ecuatorianas de Contabilidad. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros (específicamente a las cuentas que conforman las Captaciones de la Cooperativa) que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre:

La razonabilidad de los saldos de la cuentas de captaciones: depósitos a la vista y depósitos a plazo de los estados financieros de la Cooperativa de ahorro y Crédito Andalucía con base en nuestra auditoría.

Pronunciamos sobre la efectividad del sistema de control interno



Ilustración 38 Informe de Auditoría Integral

Autor: Mónica Toledo

Cumplimiento de leyes, reglamentos y disposiciones aplicables sobre las cuentas de captaciones: depósitos a la vista y depósitos a plazo.

Si se ha logrado cumplir los objetivos planteados con eficacia, eficiencia y calidad con relación a las captaciones de la cooperativa (depósitos a la vista y a plazo)

Condujimos nuestra auditoría de acuerdo con normas internacionales de auditoría. Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable pero no absoluta, sobre si los saldos de las cuentas de captaciones: depósitos a la vista y a plazo de los estados financieros de la Cooperativa Andalucía, están libres de representación errónea de importancia relativa, esto se debe a que la obtención de la evidencia es a base de muestras.

Es necesario señalar que la opinión vertida en el presente informe proporciona una seguridad razonable y no absoluta con respecto a los aspectos evaluados, debido a que los resultados se sustentan en muestras, pueden existir errores no detectados por el sistema de control interno o este no está actualizado. 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 periodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tomar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Nuestra auditoría se realizó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, las que requieren que la auditoría se planifique y ejecute de tal manera que proporcione seguridad razonable en cuanto a que los estados financieros están exentos de errores importantes; que el sistema de control interno ha sido diseñado, actualizados y que se encuentra en operación efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables; y si la información de gestión fue confiable.

La auditoría financiera, examinó sobre una base selectiva, la evidencia que sustenta las cifras de los estados financieros y el cumplimiento de las normas ecuatorianas de contabilidad y el catálogo único de cuentas emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros, considerando que la institución aún no adopta las

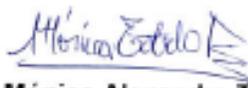


NIIF's. La auditoría al sistema de control interno, se orientó a la evaluación global del ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y seguimiento. La auditoría de cumplimiento verificó la sujeción a las leyes y regulaciones aplicables a la entidad, en especial las emitidas por el organismo de control y la Junta Bancaria. La auditoría de gestión incluyó la evaluación del avance del plan estratégico 2011-2014 y sus correspondientes planes operativos.

En nuestra opinión, los saldos de las cuentas de captaciones de los estados financieros de la Cooperativa dan un punto de vista verdadero y razonable de la posición financiera de las obligaciones con el público de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía, al 31 de diciembre de 2012, de conformidad con principios internacionales de contabilidad y las normas de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Con base en los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, he concluido que el área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía, mantuvo en todos sus aspectos importantes una efectiva estructura 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 contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades del área evaluada de la cooperativa Andalucía, 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.

Quito, D.M. 22 de noviembre de 2013



Mónica Alexandra Toledo Ricaurte
CI 1711507705



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

No.	AUDITORÍA	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO PROPUUESTO POR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	CONTROL INTERNO	Con la finalidad de que el Manual de Riesgos incorpore los instrumentos de la norma vigente y de mantenerlo permanentemente actualizado se recomienda efectuar una reestructuración centralizando la información que tienen en varios documentos por tipo de riesgo.	Reestructurar y actualizar el manual de Gestión de Riesgos Integrales	Jefe de Riesgos. El control se efectuara el Gerente General.	Hasta junio de 2014	Manual de Gestión de Riesgos Integrales
2	CONTROL INTERNO	Con el objeto de mejorar la administración del riesgo de liquidez se recomienda a la Unidad de riesgos, establecer límites de exposición al riesgo de liquidez y cuantificarlos, establecer un tratamiento de excepciones con las responsabilidades de autoridades y Administraciones.	Establecer límites de exposición de riesgos de liquidez, tratamiento a excepciones, composición de fuentes de fondos. Autorización por parte del Consejo de Administración y Administración del Manual.	Jefe de Riesgos. El control se efectuara el Gerente General.	Hasta junio de 2014	Manual de Gestión de Riesgos Integrales. Manual de Procedimientos de riesgos de liquidez
3	CONTROL INTERNO	A fin de mantener una medición efectiva del riesgo de liquidez, se recomienda a la Unidad de riesgos revisar el cálculo de la volatilidad y la concentración del 50% de los 100 mayores depositarios hasta fondo.	Corregir el cálculo del 50% de los 100 mayores depositarios. Corregir el cálculo de la volatilidad de las fuentes de fondos.	Jefe de Riesgos. El control se efectuara el Gerente General.	Hasta junio de 2014	Herramientas de medición de riesgos de liquidez
4	CONTROL INTERNO	A fin de fortalecer los procedimientos internos en la Entidad, la Unidad Integral de Riesgos deberá describir en el Manual de Administración Integral de Riesgos o en un anexo metodológico, los procedimientos internos de liquidez actualizados basados en la norma.	Actualizar el manual de Gestión de Riesgos Integrales y/o elaborar un anexo metodológico con las metodologías internas utilizadas por la entidad.	Jefe de Riesgos. El control se efectuara el Gerente General.	Hasta junio de 2014	Anexo metodológico de Gestión de Riesgos Integrales.
5	CONTROL INTERNO	A fin de tener un documento integrado, se recomienda incluir el plan de contingencia de liquidez que dispone la entidad como parte del Manual de Gestión de Riesgos Integrales.	Actualizar el manual de Gestión de Riesgos Integrales incluyendo el plan de contingencia de liquidez.	Jefe de Riesgos. El control se efectuara el Gerente General.	Hasta junio de 2014	Manual de Gestión de Riesgos Integrales.
	CONTROL INTERNO	Con el fin de avanzar los procedimientos en agencias, la Gerencia General deberá instruir a la Jefatura de Negocios y Operaciones, incluir en el Manual de depósitos a plazo fijo, los procedimientos de control, archivo y custodia de Certificados de Plazos fijos para su posterior emisión al personal operario, para con su aprobación.	Elaborar los procedimientos de custodia, control archivo y custodia de certificados a plazo fijo. Seleccionar y aprobación del Consejo de Administración. Incorporar dentro del manual de depósitos a plazo fijo.	Jefe de Negocios. El control se efectuara el Gerente General.	Hasta junio de 2014	Manual de depósitos a plazo
	FINANCIERA	Con el fin de dejar evidencia de los cuadros contables de depósitos de ahorro y a plazo, se debe sustanciar la elaboración de estos cuadros ya que en la actualidad no se guarda esta información.	Aprobación de los cuadros efectuados. Elaboración de reportes.	Jefe Financiera. El control se efectuara el Gerente General.	Hasta diciembre de 2014	Guía a desarrollar



Ilustración 41 Plan de Implementación de Recomendaciones

Autor: Mónica Toledo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDALUCÍA
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

No.	AUDITORIA	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO PROPUESTO POR	MEDIO DE VERIFICACIÓN
8	GESTIÓN	Para que no se produzcan desvíos al cumplimiento de los objetivos estratégicos, se recomienda que al momento de plantear las metas se considere las particularidades actuales del negocio. Con el objeto de lograr que la entidad cumpla con los plazos de entrega de información via estructuras de depósitos y riesgo de liquidez al organismo de control y minimizar el número de moratorias, etc.	Revisar todas las fechas con respecto a los objetivos para el área de captaciones y en base a la calidad de la cooperativa plantear el Plan de Negocios y el Plan Operativo Anual para el año 2013 y años subsiguientes.	Jefe de Negocios Línea Financiera / Jefe de Riesgos / Gerente General	Hasta diciembre de 2013 y años posteriores	Plan de negocios para el 2013 / Plan Operativo Anual 2013 para el área comercial
9	CUMPLIMIENTO	Con el objeto de lograr que la entidad cumpla con los plazos de entrega de información via estructuras de depósitos y riesgo de liquidez al organismo de control y minimizar el número de moratorias, etc.	Implementar más controles para eliminar los errores en el envío de estructuras de datos y evitar sanciones. Implementar más controles para eliminar los errores en el envío de estructuras de datos y evitar sanciones.	Jefe de Riesgos / Jefe Financiera / Jefe del Área de Tecnología. El control lo realizará el Gerente General.	Hasta junio de 2014	Bitácoras de envío de estructuras, reportes de seguimiento del autor interno y reporte de cumplimiento entregado a la gerencia.



Ilustración 42 Plan de Implementación de Recomendaciones

Autor: Mónica Toledo

DEMOSTRACIÓN DE HIPOTESIS

La hipótesis propuesta en la presente investigación fue:

“El examen integral al área de captaciones, por el período diciembre 2011 - diciembre 2012, permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generará un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda.”.

Con los resultados obtenidos en esta investigación, que forman parte del Informe de Auditoría Integral tratado en el presente capítulo, ha sido el producto de un trabajo sistemático realizado siguiendo todas las etapas de la auditoría: planificación, ejecución e informe, dicho trabajo está respaldado en evidencia suficiente y competente, por lo que podemos decir que se ratifica que el examen realizado, ha permitido tener una visión completa del área auditada en los ámbitos: financiero, control interno, cumplimiento y de gestión a través de la evaluación de:

- La razonabilidad del saldo que consta en el balance de las cuentas de captaciones (depósitos a la vista y a plazo) ;
- El sistema de control interno, para establecer que es adecuado y funciona efectivamente.
- El cumplimiento de leyes, disposiciones reglamentarias y estatutarias aplicables; y
- La evaluación de la gestión empresarial mediante indicadores, a fin de validar la confiabilidad de la misma en el logro en el logro de metas y objetivos estratégicos y si los recursos fueron utilizados en forma eficaz, eficiente y económica.

Como un insumo de valor agregado para la entidad auditada, se entregó los hallazgos producto del trabajo desarrollado, los que contienen todos los atributos condición, criterio,

causa, efecto, conclusiones y recomendaciones, las cuales fueron comunicadas y discutidas con las áreas involucradas y la alta gerencia. Se incluye también como un insumo importante el plan de implementación de recomendaciones con las fechas propuestas para su implementación. Con estos documentos la hipótesis planteada en esta investigación ha sido demostrada.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los tratados de libre comercio firmados entre los países han ocasionado un crecimiento en las relaciones entre ellos, por ende los mercados ahora tienen una expansión a niveles internacionales, con ello también se incorpora una responsabilidad de mejorar la calidad de los productos y servicios que se ofrecen para poder ser más competitivos.

En este contexto, la auditoría ha evolucionado debido a que los administradores de las empresas demandan mayor y mejor información objetiva y completa que aporte para la toma eficiente de decisiones. Por ello, por las nuevas tecnologías vigentes, por las corrientes de reingeniería y calidad total, no se requiere actualmente, una visión financiera solamente, sino que la Auditoría incursione en enfoques integrales con el objeto de detectar oportunamente desviaciones o deficiencias administrativas coadyuvando al uso eficaz y eficiente de los recursos económicos, financieros y administrativos en la consecución de los objetivos y metas.

Al efectuar una auditoría integral se dispone de varios informes que en forma concisa reflejan el trabajo realizado y los resultados obtenidos, por lo que, con el desarrollo presente trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., se han generado resultados que evidencian los beneficios de practicar una auditoría integral, al efectuar un análisis conjunto al área de captaciones, con lo cual estuvimos en la capacidad de:

- Determinar la razonabilidad de los saldos de las cuentas de Captaciones (depósitos a la vista y a plazo).
- Opinar sobre el funcionamiento de los sistemas de control interno existentes en la entidad, es decir un estudio profundo del proceso administrativo existente y si éste apoya oportunamente al logro eficiente de los objetivos y metas.
- Establecer el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables a la entidad tanto internas como externas así como a los principios contables aplicados en el país.
- Comprobar el desempeño general de la gestión empresarial de la entidad en relación a sus metas y objetivos.

La Auditoría Integral nos permite obtener los criterios suficientes sobre el desarrollo de la organización, mucho más íntegramente que si se tuviera solamente los resultados obtenidos con el enfoque tradicional de la auditoría. Por lo expresado, se estuvo en la capacidad de:

Emitir un informe de auditoría integral y plantear un plan de implementación de recomendaciones como un aporte para que la administración pueda tomar decisiones en forma oportuna en base a las debilidades informadas.

Cabe indicar que, en el desarrollo de este examen de auditoría integral al área de Captaciones de la Cooperativa Andalucía Ltda., no se hubo ningún problema que se deba señalar, ya que el personal de la entidad facilitó el desarrollo en todo momento.

Recomendaciones

Los resultados presentados y que forman parte del informe y plan de implementación de recomendaciones, apoyarán a optimizar la gestión de la empresa en el área de captaciones (depósitos a la vista y a plazo) con una orientación completa, por lo que es adecuado que la cooperativa emprenda un plan efectivo para implementar las recomendaciones efectuadas, y realice un adecuado seguimiento de dicho plan, con la finalidad de corregir las debilidades

encontradas lo que contribuirá a la mejora de la administración del área de captaciones de la Cooperativa.

Todo esto conduce al fortalecimiento de la gestión del riesgo de liquidez de la Cooperativa Andalucía, manteniéndolo en un nivel razonable mediante una adecuada identificación, medición, control y monitoreo del mismo, con el objeto de siempre contar con los recursos para poder cubrir una eventual o inesperada salida de estos.

Sin embargo de que realizar una auditoría integral nos proporciona una visión integral de la entidad al identificar y administrar sus riesgos ya que abarca todas las áreas de la empresa, también este proceso tiene limitaciones debido a que es extenso por lo que podríamos recomendar que se asigne a personal técnico en cada área ya que caso contrario se corre el riesgo de que dicho personal no tenga la experiencia y el conocimiento necesario para efectuar la auditoría, además si el presupuesto de tiempos se extiende por tratar todos los aspectos indicados, el informe puede no ser tan oportuno, por lo que se dificultaría la toma de decisiones a tiempo, poniendo en riesgo inclusive la permanencia de la institución como una empresa en marcha.

Por último, es recomendable efectuar una capacitación a profesionales de la rama para mejorar la efectividad, eficiencia y calidad de la auditoría integral, ya que actualmente no se cuenta con ese insumo para el desarrollo de este trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Badía, A. (2000). *Modelo Iso 9001*. España: Deusto.
- ✓ Beltrán, J. (1998). *Indicadores de gestión, herramientas para lograr la competitividad*.
- ✓ Blanco Luna, Y. (2009). *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral*. Bogotá: KIMPRES LTDA.
- ✓ Cano, M. (2004). *Auditoría Forense*. Colombia: Eco Ediciones.
- ✓ Cepeda, G. (2002). *Auditoría y Control Interno*. Colombia: Mc. Graw Hill.
- ✓ Cotecna, Q. R. (2005). *Curso de auditor líder de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2000*. Quito-Ecuador.
- ✓ David, M. (2003). *Manual de auditoría de la calidad*. Editorial Gestión 2000.
- ✓ Delgado, H. (2002). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Colombia: Mc Graw Hill.
- ✓ Estupiñán, R. (2007). *Pruebas selectivas en la auditoría*. Colombia: Eco Ediciones.
- ✓ Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa, Gestión estratégica del cambio*. México: Prentice Hall.
- ✓ Gómez López, R. (2002). *Generalidades en la Auditoría*. Málaga: La Economía de Mercado.
- ✓ INEN, N. I. (s.f.). *Directrices para la Auditoría de Sistemas de la calidad*.
- ✓ Kaplan, R., & Norton, D. (2001). *El cuadro de Mando Integral Balanced Scorecard*. Boston: Harvard Business Publishing Corporation.
- ✓ Maldarriaga, J. (2004). *Manual practico de auditoría*. España: Deusto.
- ✓ Mantilla, S. A. (2005). *Auditoría de Control Interno*. Colombia: Eco Ediciones.
- ✓ Mills, D. (2003). *Manual de Auditoría de la Calidad*. España: Editorial Gestión 2000.
- ✓ Olacefs. (2005). *Curso de auditoría integral de servicios públicos con énfasis en salud y educación*. Bogotá.
- ✓ Robert, S., Kaplan, R., & Norton, D. (2001). *Cómo utilizar el cuadro de mando integral*. España: Editorial Gestión 2000.
- ✓ Sánchez, G. (2006). *Auditoría de estados financieros*. México: Prentice Hall.
- ✓ SBS, S. d. (s.f.). *Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria*. Recuperado el agosto de 2013, de www.sbs.gob.ec.
- ✓ Senlle, A. (2003). *Evaluar la gestión y la calidad*. España: Editorial Gestión 2000.
- ✓ Subía, J. (2007). *Maestría en Auditoría de gestión de la calidad, Informe y procesos sistémico de la auditoría*. Quito: Universidad Técnica Particular de Loja.

- ✓ Trischler, W. (2003). *Mejora de valor añadido en los procesos*. España: Editorial Gestión 2000.
- ✓ Trischler, W. (2003). *Mejora del valor añadido en los procesos*. España: Editorial Gestión 2000.
- ✓ Wadsworth, H., Stephens, & Godfrey. (2005). *Métodos de control de calidad*. México: Compañía Editorial Continental.

ANEXOS

Anexo 1 Autorización por parte de las autoridades de la empresa.

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO Andalucía Ltda. "Cooperativa Financiera controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros" Calificación A+</p>
<p>GG/2013/0011 Quito DM, 2 de enero de 2013</p>
<p>Licenciada Mónica Toledo Ciudad</p>
<p>De mi consideración:</p>
<p>En relación a su solicitud para realizar la Tesis para obtener el título Magister en Auditoría Integral, en la Universidad Técnica Particular de Loja, en el tema "Examen de Auditoría Integral al Área de Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., por el período Septiembre 2011 a Septiembre 2012", me permito poner en su consideración que dicha solicitud realizada por usted cuenta con nuestra autorización para efectuar el citado trabajo. La información necesaria relacionada con el tema de investigación, estaremos gustosos en proporcionarla.</p>
<p>Particular que comunico para los fines consiguientes.</p>
<p>Atentamente</p>  <p>Econ. Mauricio Ortiz GERENTE GENERAL</p>
<p>CR</p>
<p>Matriz: Janga Piedra Oe5-85 y Aozques (Cda. Andalucía) Teléfonos: 2442 117 / 118 / 2457 188 / 2267 796 / 2270 412 / 2276 305 / 2443 899 Ext. 212 Fax: ext. 294 / 210 Agencia Pedro Vicente Maldonado: Av. 29 de Junio sin sector: El Percepe (Canton Pedro Vicente Maldonado) Teléfono: 238 2242 / 239 2870 Agencia San. Av. Alonso de Angulo Oe2-590 y Jolapa (Cda. Atahualpa) Teléfonos: 2650 089 / 2614 832 Agencia El Inca: Av. 6 de Diciembre R50-38 y Los Altos (Sector El Inca) Teléfonos: 261 1047 / 261 1856 Agencia Centro: Calle Guayaquil y Suro (Interior del Pasaje Tobar) Teléfonos: 295 7154 / 228 1011 Agencia Cotacachi: Casa N° 1 de la manzana M del Programa Hernando Pizarro (Parroquia Caldeón) Teléfonos: 342 5775 / 342 5102 Agencia Basauri: Av. Matilde de Soto 16 y General J. Andrade (Basauri) Teléfono: 269 3805 Agencia Colón: Av. Colón EB-17 y Diego de Almagro (La Mariscal) Teléfonos: 258 9556 / 223 2413 / 258 8021</p>
<p>Entidad autorizada por la Superintendencia de Bancos mediante resolución N° 85-038-DC de octubre 29 de 1985</p>

Anexo 2 CD de papeles de trabajo del examen de auditoría integral al área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía.