

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 Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2012

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.

AUTOR: Sanipatín Torres, Natividad Penélope

DIRECTOR: Mancheno Vaca, Carlos Alberto, Msc

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA

Magister

Mancheno Vaca Carlos Alberto
DOCENTE DE LA TITULACIÓN
De mi consideración
El presente trabajo de fin de maestría, denominado: "Examen de Auditoría Integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda." realizado por Sanipatín Torres Natividad Penélope, 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, Sanipatín Torres Natividad Penélope declaro ser autora del presente trabajo de fin de

maestría: "Examen de Auditoría Integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de

Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.", de la Titulación Maestría en Auditoría Integral, siendo

Carlos Alberto Mancheno Vaca director del presente trabajo; y eximo expresamente a la

Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o

acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados

vertidos en el presente trabajo investigativo, son de 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: Sanipatín Torres Natividad Penélope

Cédula 1706939442

iii

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fortaleza suficiente para poder culminar mis estudios y ser mi guía y mi apoyo a través de su amor.

A mi esposo y a mis hijos, con quienes comparto los mejores momentos de mi vida y son la razón para poder seguir superándome cada día y que por su amor y comprensión han hecho posible que pese a las dificultades pueda lograr con los objetivos propuestos.

A mi madre, quién día a día se esfuerza por continuar junto a sus seres queridos y cuya fortaleza por vivir me ha demostrado que pese al dolor siempre debemos ser optimistas y con ganas de seguir adelante para alcanzar las nuestras metas.

A mi padre, porqué siempre ha demostrado con sus enseñanzas amor y sacrificio para sus hijos a través de su dedicación, esfuerzo y optimismo.

Natividad Penélope Sanipatín Torres

AGRADECIMIENTO

El desarrollo de la tesis va dirigido con una expresión de gratitud para mi familia, mis padres, y a mi amiga Elsita por su apoyo incondicional durante la elaboración del presente trabajo.

Un reconocimiento especial al Gerente General y a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., por compartir sus conocimientos conmigo y por la predisposición que han tenido para aclarar mis inquietudes a través de sus valiosos conocimientos aportados en desarrollo de esta tesis.

Adicionalmente agradezco a mis distinguidos profesores de la Universidad Técnica de Loja que, a lo largo de mi carrera, me han transmitido sus conocimientos y al Msc.Carlos Alberto Mancheno Vaca, quién muy acertadamente dirigió mi tesis.

Natividad Penélope Sanipatín Torres

INDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOSII
DEDICATORIA
AGRADECIMIENTO
INDICE DE CONTENIDOSV
INDICES DE TABLASVII
INDICE DE FIGURAS
RESUMEN EJECUTIVO
ABSTRACT
INTRODUCCIÓN
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN1
1.1 Descripción del estudio y justificación
1.2 Objetivo resultados esperados19
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL
2.1 Marco teórico.
2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la
auditoría integral24
2.3 Auditoría de gestión31
2.4 Proceso de la auditoría integral35
2.5 Técnicas de auditoría, papeles de trabajo, marcas y referencias de auditoria41
CAPÍTULO III ANALISIS DE LA COOPERATIVA23
3.1 Introducción (Antecedentes de la Cooperativa)45
3.2. Cadena de Valor48
3.3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de
Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda50
3.4 Área de crédito de la cooperativa59
CAPITULO IV INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO46

ALIANZA DEL VALLE LTDA	46
4.1 Tema o asunto determinado	73
4.2 Parte responsable	73
4.3 Responsabilidad del auditor	73
4.4 Limitaciones.	74
4.5 Estándares aplicables o criterios	74
4.6 Opinión sobre la razonabilidad de la cuenta Cartera de Crédito	75
4.7 Otras conclusiones	75
5. DEMOSTRACIÓN DE HIPOTESIS	76
CONCLUSIONES	79
AUDITORÍA FINANCIERA	79
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	79
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO	81
AUDITORÍA DE GESTIÓN	81
RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA	90
ANEYOS	01

INDICES DE TABLAS

TABLA 1 COMPOSICIÓN DEL ACTIVO	54
Tabla 2 Composición de la cartera de crédito	55
Tabla 3 Composición de los pasivos	56
Tabla 4 Composición del patrimonio	57
Tabla 5 Composición de los ingresos y gastos	58
Tabla 6 Niveles de aprobación en base al riesgo	64
Tabla 7 Cronograma de Trabajo de Auditoría	67
Tabla 8 Hoja de Índices – Archivo permanente	68
Tabla 9 Archivo Corriente – Planificación	69
Tabla 10 Archivo Corriente – Ejecución, Comunicación e Informe	70
Tabla 11 Acta de comunicación de resultados	84
Tabla 12 Informe Auditoría Integral	85
Tabla 13 Informe de Auditoría Integral	86
TABLA14 CARTA DE RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO	87
TABLA 15 MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO 1/2	88
TARLA 16 MATRIZ DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO Y CUMULIMIENTO 2/2	90

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	18
FIGURA 2 OBJETIVO COSO ERM	28
FIGURA 3 COMPONENTES COSO ERM	28
Figura 4 Técnicas de auditoria	41
FIGURA 5 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	48
Figura 6 Cadena de Valor	49
Figura 7 Diagrama Causa Efecto	51
Figura 8 Área de Negocios	60
FIGURA 9 DIAGRAMA DE FLUJO DE CRÉDITO	62

RESUMEN EJECUTIVO

La importancia de realizar una auditoría integral permitirá que la Cooperativa

disponga de informes integrales de evaluación, como una alternativa válida para tener un

adecuado manejo administrativo y financiero, ya que las auditorías: financiera, de control,

cumplimiento y de gestión, proporcionan aportes sustanciales para el mejoramiento de la

gestión de la entidad, cubriendo el objeto social de la cooperativa.

Para la evaluación indicada se ha considerado los conceptos básicos de los tipos de

auditoría como: Auditoría Financiera, Auditoría de control interno, auditoría de cumplimiento y

auditoría de gestión elementos básicos para el desarrollo de los procesos de la auditoría

integral, considerando las etapas principales de la planeación, ejecución, comunicación y

seguimiento.

Una adecuada estructura organizacional en el área de crédito permitirá definir

claramente los procesos apropiados para la colocación de cartera sobre la base de

metodologías de crédito por segmento (consumo, microcrédito y vivienda) que constituyen

políticas, procesos y procedimientos para cada una de líneas de crédito.

Es importante evaluar los factores cualitativos del proceso de crédito para cada

segmento de cartera con el propósito de mitigar el riesgo de incobrabilidad de las

operaciones crediticias riesgos operativos y de crédito, en tanto que el análisis cuantitativo

nos permite revisar y analizar el presupuesto de la entidad con el fin de determinar el

cumplimiento de las metas y objetivos durante el período analizado.

PALABRAS CLAVES: Evaluación, riesgo, mejoramiento

1

ABSTRACT

The importance of conducting a comprehensive audit will allow to have the

cooperative reports comprehensive assessment, as a valid alternative to have a proper

administrative and financial management since the audits: financial, control, compliance and

management, provide substantial contributions to the improvement of the management of the

entity, covering the social object of the cooperative.

For the indicated evaluation has been considered the basics of the types of audit:

financial audit, internal control audit, compliance audit and management audit basic elements

for the development of the comprehensive audit processes, whereas the main stages of the

planning, execution, communication and monitoring.

An adequate organizational structure in the area of credit will allow to clearly define

processes suitable for the placement of portfolio based on credit methodologies by segment

(consumption, microcredit and housing) that constitute political, processes and procedures for

each of the lines of credit.

It is important to assess the qualitative factors of the process of credit for each

segment of the portfolio in order to mitigate the risk of possible losses from credit operations

of operational risk and credit, while quantitative analysis allows us to review and analyze the

budget of the Organization in order to determine compliance with the goals and objectives

during the period analysed.

KEYWORDS: Evaluation, risk, improvement

2

INTRODUCCIÓN

La auditoría integral al área de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., se efectuó con el fin de conocer el desempeño del área indicada y contribuir de manera oportuna a prevenir riesgos, que deben ser identificados, medidos, controlados y monitoreados por la entidad, con el fin de minimizar las potenciales pérdidas en las que podría incurrir, preservando así su solvencia y estabilidad en el largo plazo y de ésta forma precautelar los intereses de los socios o clientes.

Es importante que la entidad disponga de informes integrales de evaluación, como una alternativa válida para tener un adecuado manejo administrativo y financiero, ya que las auditorías: financiera, de control, cumplimiento y de gestión, proporcionan aportes sustanciales para el mejoramiento de la gestión de la entidad, cubriendo el objeto social de la cooperativa.

Para la evaluación indicada se ha considerado los conceptos básicos de los tipos de auditorías indicadas anteriormente, las mismas que aportarán elementos básicos para el desarrollo de los procesos de la auditoría integral, considerando las etapas principales de la planeación, ejecución, comunicación y seguimiento.

Sobre la base de la evaluación económica-financiera el rubro de mayor importancia dentro del activo es la cartera, para el caso de la Cooperativa de análisis se determinó un incremento del índice de morosidad y un leve deterioro de la cartera, la misma que se origina por factores de incobrabilidad por débil gestión de cobranza e inadecuada instrumentación del crédito, aspectos que podrían afectar a los resultados del ejercicio económico.

Por los factores expuestos, es importante realizar el examen de auditoría integral al Área de Cartera de Crédito.

En el capítulo I se presentan los aspectos generales como la descripción del estudio y justificación; así como el establecimiento del objetivo general y de los objetivos específicos que tienen como propósito la evaluación de las fases del proceso de la auditoría integral para el área de cartera, así como la opinión de la razonabilidad de los saldos relacionados con cartera, el sistema de control interno y el cumplimiento de las disposiciones legales y

normativas internas y externas y la gestión empresarial; dando como resultado el informe de la auditoría integral y las acciones correctivas.

Capítulo II se enuncia sobre la conceptualización de las fases de la auditoría integral y sobre los servicios de aseguramiento cuya importancia y contenido se desarrolla en un informe de aseguramiento.

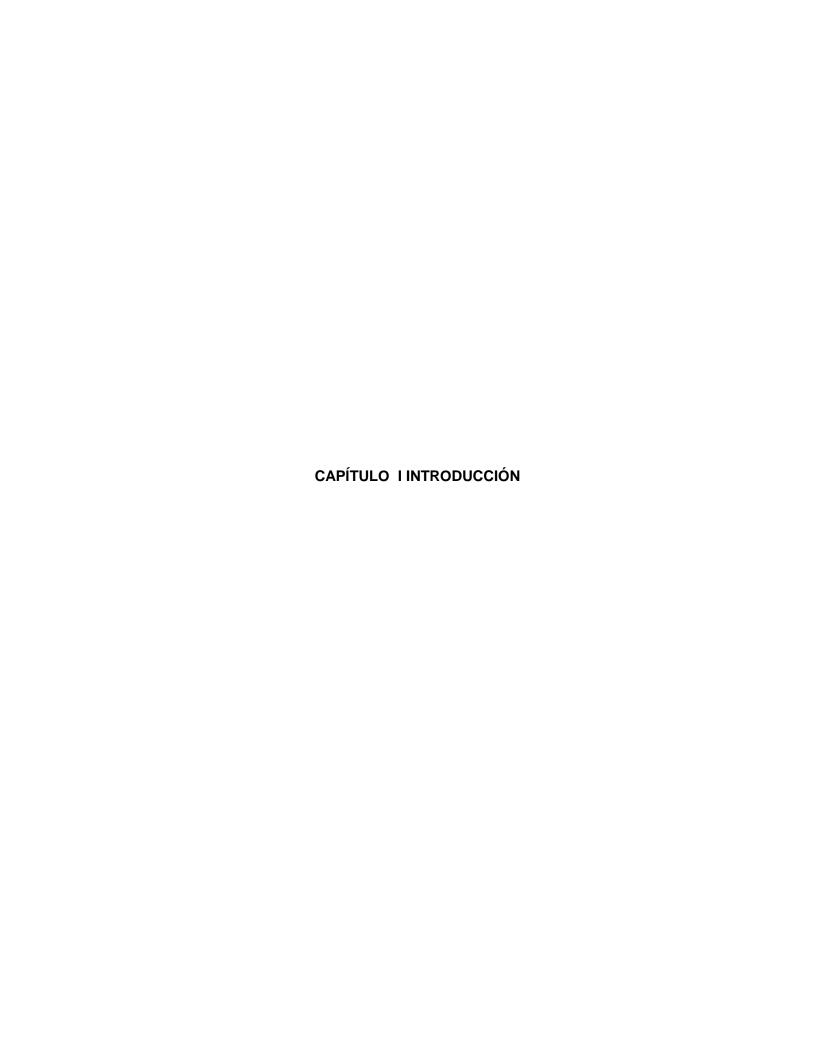
Capitulo III se conceptualiza los antecedentes de la conformación de la cooperativa, la misión, visión y la organización estructural, elementos que permiten realizar la cadena de valor sobre los procesos gobernantes básicos y habilitantes.

Capitulo IV se desarrolla el caso práctico del análisis de la cartera con los elementos cualitativos y cuantitativos cuya evaluación determinará el resultado con una opinión.

El alcance de los objetivos del examen de auditoría para el área de cartera de crédito, se considera la evaluación del control interno, la gestión, el cumplimiento de las normas reglamentarias internas y externas sobre la base de las normas internacionales de auditoría y el seguimiento de las recomendaciones resultado de la auditoría.

La oportuna entrega de la información por parte de la administración de la cooperativa facilitó el desarrollo de la auditoría relacionada con el área de cartera.

En base a lo expuesto se ha considerado como un factor importante evaluar la calidad del proceso, para el área de cartera de crédito en razón de que con adecuadas estrategias, políticas, prácticas y procedimientos referentes a la otorgación de crédito y la administración continua de la cartera, se obtiene resultados positivos permitiendo obtener una adecuada instrumentación y colocación de los créditos, minimizando de esta forma el riesgo operativo y de crédito; es decir que la Cooperativa debe asegurar la calidad de sus portafolios y además permitirse identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de que la entidad cuente con una adecuada cobertura de la cartera de crédito.



1.1 Descripción del estudio y justificación.

Debido a que el proceso de crédito es continuo, permite reconocer y entender los riesgos inherentes en cada operación crediticia efectuada, así como también aquellas operaciones que puedan surgir de la implementación de negocios nuevos.

Una adecuada estructura organizacional en el área de crédito permitirá definir claramente los procesos apropiados para la colocación de cartera sobre la base de metodologías de crédito por segmento (comercio, consumo, microcrédito y vivienda) que constituyen políticas, procesos y procedimientos para cada una de líneas de crédito.

Es importante evaluar los factores cualitativos del proceso de crédito para cada segmento de cartera con el propósito de mitigar el riesgo de incobrabilidad de las operaciones crediticias riesgos operativos y de crédito.

Procedimientos que en la cadena de valor constituye un proceso básico o agregador de valor con impacto directo en la misión empresarial.

Adicionalmente, es necesario motivar a la Cooperativa que con respecto al proceso de administración de la cartera sea este revisado y actualizado permanentemente y debe estar acorde a la complejidad y tamaño de la misma.

El realizar una auditoría integral al área de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generar un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la Cooperativa que contribuyan de manera oportuna a prevenir riesgos, que deben ser debidamente identificados, medidos, controlados y monitoreados por la entidad, con el fin de preservar así su solvencia y estabilidad en el largo plazo y de esta forma precautelar los intereses de sus asociados y clientes.

1.1.1 Valores institucionales que consta en el plan estratégico 2010-2012.

Son el conjunto de creencias, actitudes, reglas de conducta personal y organizacional que deben enmarcar y determinar los comportamientos de los integrantes de **Alianza del Valle**, su forma de trabajar y de relacionarse con los demás. Es así como los valores identificados deberán estar presentes en todo momento, reflejándose en las acciones diarias de quienes lo conforman.

- "Equidad: A través de un ambiente de justicia y transparencia para el otorgamiento de productos y servicios a nuestros asociados socios/clientes, proveedores, entes de control y talento humano.
- 2. Honestidad: Con los asociados, recursos financieros, documentos, que sean de la Cooperativa, estos serán utilizados con absoluta rectitud e integridad organizacional. Trabajamos con transparencia y ética cuidando siempre el bienestar de nuestros socios e institución.
- 3. Responsabilidad: Para asumir nuestras acciones, estando siempre preparados a esclarecer e informar sobre las actividades ejecutadas de manera que el socio/cliente incremente su confianza en la capacidad del personal y de la Cooperativa como institución sólida y transparente.
- **4. Disciplina:** Cumplimiento a cabalidad normas, política y procedimientos que constituyen los pilares del accionar de la Cooperativa.
- Solidaridad: Hacia nuestros socios/clientes y la comunidad ecuatoriana, basándonos en nuestros principios de ayuda mutua".

1.1.2 Análisis FODA.

La Cooperativa ha utilizado el análisis FLOA para establecer cuál es la situación del ambiente interno y externo de la entidad, el mismo que le ha permitido obtener un detalle depurado de fortalezas, limitaciones, oportunidades y amenazas, a partir de las cuales ha definido las estrategias y objetivos, siendo estas las siguientes:

1.1.2.1 Gobierno y riesgos.

Fortalezas

- Equipo gerencial comprometido, experimentado y profesional.
- Fuerte compromiso de la Dirección y la Alta Gerencia con las Recomendaciones de los órganos de control.
- > Estructura organizacional claramente definida.

Limitaciones

- ➤ La conceptualización de "Gobierno Corporativo" es desconocido en todos los niveles jerárquicos de la institución
- Los roles y responsabilidades de la Dirección no se encuentran claramente definidos
- No existe un claro entendimiento de la estructura operativa de la institución por parte de los directivos, funcionarios y empleados
- Existe un porcentaje mínimo de socios con preparación académica y experiencia en el Sector Cooperativo, para asumir la dirección de la institución
- Los canales de comunicación entre las distintas áreas de la organización son débiles
- Escasa cultura de control, rendición de cuentas y de administración de los riesgos en todos los niveles de la organización
- No existe una adecuada aplicación del código de ética, ni su control y monitoreo.
- > Inadecuado sistema de incentivos para los empleados
- ➤ No existe una política de calidad para el servicio brindado a los socios/clientes

Oportunidades

- Nuevo esquema de supervisión más estricto referente al fortalecimiento del Gobierno Corporativo.
- > Sistema de información gerencial en desarrollo.

Nueva Constitución fortalece la economía popular y solidaria.

Amenazas

- Cambios frecuentes en la normativa por parte de las entidades de control.
- > Falta de mecanismos de control específicos orientados al sistema cooperativo.

1.1.2.2 Negocios y marketing.

Fortalezas

- Adecuada Imagen Institucional basada en la Experiencia en el mercado financiero que ha garantizado un crecimiento sostenido de asociados.
- > Buen posicionamiento de marca a nivel de la zona de influencia de la Coac.
- > Tenemos una estructura de productos y servicios pensando en la venta cruzada y en la permanencia en el tiempo de la Coac.
- Contamos con un 53% de clientes/socios crediticios que solo trabajan con crédito con la Coac.
- Más del 60% de nuestros asociados están en la etapa económicamente activa, existe un alto porcentaje de socios/clientes en estado civil casado, que permite una mejor potencialización de venta cruzada y generación de nuevos productos y servicios.
- La Cooperativa está bien posicionada como una Institución para ahorro y no solamente otorgamiento de crédito.

Limitaciones

- Limitada Estructura física de las agencias con proyección a futuro que no permite incrementar la fuerza de venta y volumen transaccional lo que puede generar Socios/clientes insatisfechos
- Alta concentración de agencias en mercados similares.

- Limitada cobertura de agencias a nivel regional y nacional.
- Nivel bajo (15%) de asociados que tiene crédito en la Coac. Versus el total de cuenta ahorristas.
- Limitado desarrollo de productos como Chequeras y tarjetas de crédito que incrementan la posibilidad de que el asociado se direccione a la competencia (Bancos).
- Limitado sistema financiero para diversificación de nuevos productos/servicios que restringen la posibilidad de adhesión de nuevos asociados de segmentos con mayor capacidad de ahorro y mejor escolaridad que actualmente trabajan con la Banca.

Oportunidades

- > Existencia de Nichos de mercado no satisfecho.
- Diversificación de los productos y servicios que oferta la Coac. Para segmentos específicos.
- Posibilidad de incrementar los servicios financieros mediante alianzas estratégicas.
- ➤ Incrementar el uso de los productos y servicios de la Cooperativa en socios/clientes actuales y potenciales.
- Generación de mayores oportunidades de negocio vía web.
- Aumentar la Retención de clientes, incrementar la fidelidad y sentido de pertenencia de los asociados.
- Aprovechamiento de Políticas gubernamentales de liberación de recursos económicos para incrementar la capacidad de ahorro del asociado.

Amenazas

- Ingreso de nuevos competidores internos o externos en mejores condiciones de competitividad.
- Proliferación de entidades ilegales para captación de recursos que genera desconfianza e inestabilidad en el mercado - Riesgos reputacional
- Reducción de tarifas de servicios financieros establecidas por entes de Control que limitan la oferta de servicios al mercado actual.
- Existencia de Instituciones financieras que operan con recursos internacionales, con mayor posibilidad colocación y fondeo.
- Desarrollo de nuevas políticas gubernamentales que restrinjan la autonomía de las Instituciones Financieras y creación de Bancos Gubernamentales. Aumento del nivel de intervención del Gobierno en la intermediación financiera, proliferación de líneas de créditos a segmentos no atractivos bajo la figura de Mandatorio - Gobierno.
- Incertidumbre en la política monetaria que puede generar salida de depósitos masivos y reducción de la demanda de créditos.
- Mantenimiento de la crisis mundial y nacional que genere mayor desempleo, reducción de remesas e incremento de la pobreza reflejado en la disminución de la capacidad de pago del asociado y sobreendeudamiento.

1.1.2.3 Finanzas.

Fortalezas

- Adecuada estructura financiera.
- > Buen nivel de activos productivos lo que garantiza la generación de ingresos para cubrir pasivos con costo.
- Buena capacidad de generación de utilidades.

- > Solvencia patrimonial adecuada para asumir los riesgos y el crecimiento institucional.
- Indicador de liquidez superior al requerimiento mínimo exigido por el ente de control.
- Adecuado nivel de cobertura de los activos improductivos.

Limitaciones

- Falta de un sistema de costeo que permita determinar el costo real de las actividades de la institución.
- > Escasa intervención de la Institución para negociar en la bolsa de valores adquiriendo títulos valores que permitan mantener una mayor rentabilidad.

Oportunidades

- Existencia de políticas gubernamentales que apoyan a la microempresa para crecimiento en cartera de créditos.
- Cambio en políticas de gubernamentales que brindan mayores alternativas de fondeo a la Cooperativa.
- Mayor acceso a líneas de crédito del sector público a destinarse al segmento micro empresarial.
- Inscripción de la Cooperativa como emisor genérico en el Mercado de Valores y del título valor (Certificado de Depósito)

Amenazas

- Intervención del Estado para la fijación de tasas de interés evitando que estas sean determinadas por el mercado.
- Inestabilidad política e incremento en el nivel de desempleo afectan directamente a la morosidad de la Institución y por ende al incremento de provisiones.
- > Cambios tributarios que afectan al sector financiero.

- Mayor intervención del estado para limitar la generación de ingresos financieros.
- > Elevados costos para contribuciones a entidades del estado

1.1.2.4 Procesos internos.

Fortalezas

- Levantamiento de procesos de la cadena de valor en un 90%.
- Compromiso del directorio hacia la implementación de procesos de mejoramiento continuo.
- Alineamiento de los procesos de acuerdo a la metodología de gestión integral de riesgos.

Limitaciones

- > Falta de estandarización de proceso en la Cooperativa.
- ➤ Falta de una cultura de mejoramiento continuo que genere concientización y responsabilidad del personal para mejorar la calidad en los procesos y en el servicio.
- Falta de formalización de un sistema de inducción en procesos a personal nuevo y actual.
- Poca automatización de procedimientos que genera mayores tiempos de entrega del servicio y cuellos de botella
- Poco uso del sistema de comunicación interno por parte del personal

Oportunidades

Generar procesos estandarizados para mejora la competitividad de la Cooperativa y aumentar las barreras de entrada al sector.

- Desarrollar aplicaciones tecnológicas para automatización de procesos para el beneficio del asociado y Cooperativa. Tendencia del mercado financiero se orienta a preferir productos y servicios de calidad y estandarizados.
- Aumento de la oferta de Instituciones proveedoras de servicios, logística con precios atractivos.

Amenazas

- > Cambios frecuentes en la normativa por parte de las entidades de control.
- > Falta de mecanismos de control específicos orientados al sistema cooperativo.
- Incremento de la innovación tecnológica dada por la globalización usada con fines no lícitos.
- Deterioro de la situación económica y social del entorno.

1.1.2.5 Recursos humanos.

Fortalezas

- > Recursos tecnológicos necesarios para brindar un mejor servicio.
- Nivel adecuado de instrucción académica del personal.
- Herramientas informáticas que ayudan a la gestión del negocio.
- Porcentaje de rotación del talento humano menor al 10%.
- Personal calificado para desarrollar herramientas informáticas.

Oportunidades

- Empresas para realizar Alianzas Estratégicas Tecnológicas.
- Mejores sistemas financieros en el mercado.
- Normas de estandarización de procesos
- > Alto índice de desocupación en el mercado laboral.

Limitaciones

- > Dependencia de un proveedor externo del sistema informático.
- > Falta de pruebas de planes de contingencia tecnológicos.
- Cultura de servicio al cliente débil.

Amenazas

- Nuevas regulaciones estatales.
- Masificación de hackers.
- > Deterioro de principios y valores de la sociedad.

1.1.3 Entorno próximo.

Forman parte del entorno próximo de la Cooperativa los competidores, los clientes, los proveedores.

1.1.3.1 Clientes.

- Son los pequeños y medianos empresarios.
- Empleados públicos y privados que tienen un acceso limitado a la banca e instituciones financieras tradicionales
- Residentes en áreas urbano y periféricas de la provincia de Pichincha, especialmente en los cantones Quito, Rumiñahui y Mejía.

1.1.3.2 Competidores

Entre los competidores se señalan especialmente a:

- Bancos (Banco Pichincha, Unibanco, Produbanco, Banco Procredit, Banco del Pacífico).
- ➤ A la Cooperativa Andalucía y en menor escala a cooperativas con presencia local.

1.1.3.3 Proveedores.

- Socios y clientes a través de captaciones: depósitos a plazo y a la vista.
- Socios a través de Certificados de Aportación
- Acreedores del exterior a través de Obligaciones Financieras

1.1.4 Entorno remoto.

1.1.4.1 Fuerzas sociales.

Siendo el objetivo principal de las cooperativas de ahorro y crédito en general, el promover la cooperación económica y social de sus asociados y clientes, emprenden la tarea de impartir una cultura de solidaridad financiera y apoyo a las finanzas en los sectores populares y no bancarizados.

En base a esta filosofía, el nicho de mercado de Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle ofrece los productos de crédito, para personas de medianos recursos económicos que viven en áreas periféricas y urbanas de la provincia de Pichincha. Estos sujetos no cuentan con las exigencias documentarias que se aplica a otros tipos de créditos como empresariales y pymes; efectúan sus actividades en el sector informal de la economía, por lo que no se tiene información formal de las actividades que realizan.

1.1.4.2 Fuerzas económicas.

La economía ecuatoriana depende en gran parte de los ingresos petroleros por las exportaciones, los cuales se reflejan en el Presupuesto General del Estado. La tasa de inflación mensual a diciembre de 2012 alcanzó el -0,19%, y la acumulada anual alcanzó el 4,16%. El nivel de desempleo alcanzó el 5%. Las Reservas Internacionales registraron un saldo de USD 2.482,5 MM, inferior en USD 475,1 MM con respecto a diciembre 2011 variación que se explica principalmente por mayores movimientos de depósitos del sector público y del sistema financiero. Las tasas activa y pasiva referenciales se han mantenido en el 8,17% y 4,53% respectivamente. La economía del país tuvo un crecimiento del 4,8% y presenta proyecciones de crecimiento para 2013. El salario mínimo vital nominal promedio

alcanzó un monto de USD 340,47; la canasta básica familiar se ubicó en USD 595,7 y los ingresos mensuales familiares alcanzaron USD 545,07.

1.1.4.3 Fuerzas políticas.

Incertidumbre en materia de política económica, tributaria y laboral. Regulaciones de la tasa de interés activa por parte del Banco Central del Ecuador, sin considerar el riesgo inherente a cada entidad financiera según su nicho de mercado y los productos ofertados, lo que afecta la tendencia de dicha tasa activa y reduce el margen financiero.

Por otro lado se mantiene el riesgo regulatorio que puede afectar al sector cooperativo ya que a partir de enero de 2013 las cooperativas que venían siendo controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, entre estas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., pasaron a formar parte de las entidades bajo la supervisión de la nueva Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

1.1.4.4 Fuerzas demográficas.

Los sectores con los que trabaja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. con sus productos y servicios, son los pequeños y medianos empresarios, empleados públicos y privados, residentes en áreas urbano y periféricas de la provincia de Pichincha, especialmente en los cantones Quito, Rumiñahui y Mejía.

A diciembre 2012, ofrece sus servicios a través de oficina matriz en el barrio Chaupitena (Valle de los Chillos) y 8 agencias: Conocoto, Amaguaña, Chillogallo, El Inca, Guamaní, Machachi, Sangolquí, y la agencia Colón (centro-norte de Quito).

1.1.4.5 Fuerzas regulatorias.

Constitución Política de la República del Ecuador; Reglamento de constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito; Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria; Catálogo Único de Cuentas

expedido por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la normativa interna de la entidad, entre otras.

1.1.4.6 Fuerzas tecnológicas:

Dependencia del sistema Credit Report – EQUIFAX.

1.1.5 Objetivos estratégicos.

Los objetivos del Plan Estratégico definido por la Cooperativa **Alianza del Valle** para el período 2010 -2012 se han clasificados en largo, mediano y corto plazo, de acuerdo al plazo de ejecución y a cada una de las perspectivas del Cuadro de Mando Integral.



Figura 1 Objetivos Estratégicos

Fuente: COAC Alianza del Valle Ltda.

1.2 Objetivo resultados esperados.

1.2.1 Objetivos.

1.2.1.1 General.

Realizar un examen de auditoría integral al área de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

1.2.1.2 Específicos.

- Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al área de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.
- Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados a la cartera de crédito, en el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de cartera de crédito.
- Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

1.2.2 Resultados esperados.

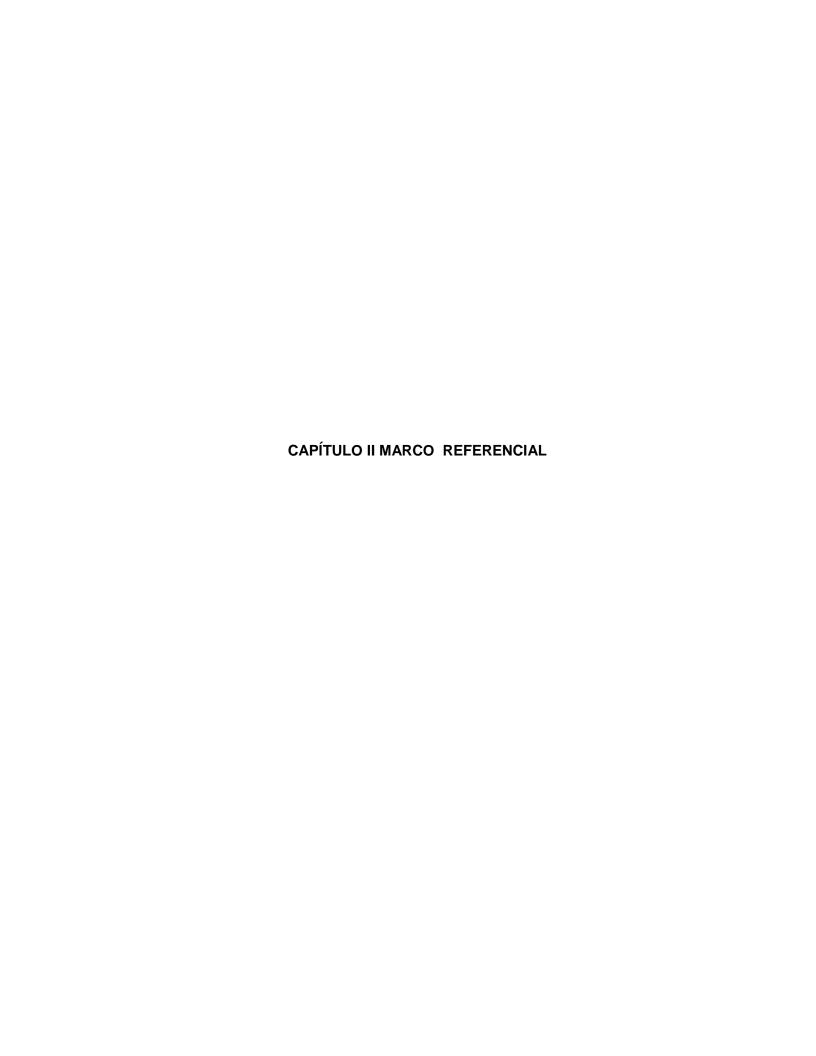
Los resultados esperados de esta investigación se basa en la entrega del informe de auditoría integral cuya responsabilidad es del auditor encargado del trabajo. El informe debe exponer si los estados financieros han sido presentados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

El informe deberá contener la expresión de una opinión en relación a la cartera de crédito considerada en su conjunto, este debe contener claras y concisas recomendaciones a través de un plan de acción.

1.2.3 Presentación de la memoria.

La comunicación de resultados de la auditoría en el área de cartera de crédito se lo ejecuta con los niveles gobernantes y operativos quienes son los que ejecutan los procesos, resultado que se pone en conocimiento para que la entidad presente los descargos de las observaciones determinadas en el trayecto del análisis y se justifiquen en el caso de correcciones inmediatas.

Aquellas observaciones que son de implementación a largo plazo se requirió de la entidad un plan de acción cuyo contenido es el objetivo es la observación y la recomendación responsable de la implementación, la fecha y comentario, plan que permitirá realizar un seguimiento de cumplimiento.



2.1 Marco teórico.

Una vez que se limitó el tema de estudio es importante tener en consideración varios conceptos básicos para el adecuado desarrollo de la tesis como:

2.1.1 Marco conceptual de la Auditoría Integral y los servicios de aseguramiento.

La auditoría integral es un 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.

En base a lo indicado, los objetivos de una auditoría integral realizada por un contador público independiente son:

- "Expresar una opinión sobre si los estados financieros obtenidos del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables." (Blanco L, 2003, pág. 1). Es decir proporciona una certeza razonable de los estados financieros tomados de manera integral, los mismos que están libres de manifestaciones erróneas importantes.
- ➤ "Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han efectuado conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias y de procedimientos que le son aplicables." (Blanco et al 2003)
- "Evaluar el sistema global de control interno para determinar si funciona efectivamente." (Blanco et al, 2003, pág. 2)

» "Si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos. El grado en que la administración ha cumplido adecuadamente con las obligaciones y atribuciones que le han sido asignadas y si las mismas han sido ejecutadas de manera eficiente, efectiva y económica." (Blanco et al, 2003, pág. 2)

En base a lo indicado el servicio de aseguramiento tiene como objetivo el de permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión; y, si el mismo está de conformidad con todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando de esta manera, la probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma.

2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento.

Es importante la emisión del informe ya que este permite conocer la culminación de cada una de las fases o segmentos principales de la auditoría integral.

Este informe debe contener su dictamen u opinión y conclusiones sobre: los estados financieros básicos; lo adecuado del control interno; el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias; la gestión de los administradores; y la concordancia entre la información adicional presentada por los administradores, si las hubiere.

El modelo del informe y la redacción de las conclusiones cambiara de acuerdo a las circunstancias; sin embargo, ajustado con las normas internacionales debe incluir:

- > Título.
- Un destinatario.
- Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto.
- Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio

- Cuando el informe tiene un propósito restringido, la identificación de las partes para quienes está restringido el informe y el propósito para el cual fue preparado.
- > Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato.
- Identificación del criterio.
- La conclusión del auditor, incluyendo cualesquiera reservas o negaciones de conclusión.
- > Fecha del informe
- > El nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe.

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

2.2.1 Auditoría financiera.

La auditoría financiera es un examen objetivo, sistemático de los estados financieros, registros y operaciones, realizado por un profesional calificado e independiente y posterior a las operaciones financieras de una institución sea esta pública o privada a una fecha determinada, con la finalidad de determinar si estos reflejan, razonablemente, su situación económica financiera y los resultados de sus operaciones están o no de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con los criterios financieros o cualquier tipo de exigencias legales o voluntariamente aceptadas.

Esta auditoría tiene como objetivo averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contables que procedan.

Las principales afirmaciones de esta auditoría son:

Veracidad y legalidad: Determina que las operaciones efectuadas por la entidad se sustenten en documentación que garantice la propiedad de los activos y el reconocimiento legal de los pasivos y patrimonio de los accionistas o como en el caso de estudio de los asociados, presentados en los estados financieros existen y que las transacciones realizadas por la entidad han sucedido.

Integridad: Se entiende como la totalidad de las transacciones de activos, pasivos y patrimonio de los accionistas presentados en los estados financieros y para el caso de mi tema de estudio se considera el proceso de registro que agrupa todas las operaciones de crédito por segmento, sobre la base de las políticas y características de cada uno de los productos diferenciando créditos comerciales, de consumo, microcréditos y vivienda, cuyos controles impedirán que se reporte información incompleta.

Correcta valuación y exposición: Establece que los activos, pasivos, patrimonio de los propietarios, ingresos y gastos están presentados en valores determinados, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados; y para el presente análisis la cartera de crédito considera el costo de producto diferenciado por la tasa efectiva para la cartera de crédito comercial, consumo, microcrédito y vivienda determinados por el organismo regulador de las tasas de interés (Banco Central del Ecuador). Se respeta no sólo los costos para la implementación de la cartera de crédito sino también los incrementos o disminuciones de las tasas de interés sean pertinentes, de tal forma que se asignen valores correctos.

Este proceso contable comprende controles de tipo financiero que se encaminan a garantizar estas tres afirmaciones. Su evaluación y análisis es necesaria para identificar áreas críticas y sobre todo diseñar procedimientos de auditoría ajustados a las circunstancias reales en las que se desenvuelve la entidad

2.2.2 Auditoría de control interno.

Antes de definir que es la auditoría de control interno, se consideró que es necesario tener claro lo que es el control interno y que es la auditoría de control interno.

Yanel Luna Blanco en su libro "Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral señala el siguiente concepto de auditoría de control interno:

"La auditoría de control interno es la evaluación del control interno integrado, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación tendrá el alcance necesario para dictaminar sobre el control interno y por lo tanto, no se limita a determinar el grado de confianza que pueda conferírsele para otros propósitos."

El control interno son todas las políticas adoptadas por la cooperativa con el propósito de mitigar los riesgos y mejorar los procesos, realizados por la Administración, aprobado por los cuerpos colegiados como: Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, y el personal de auditoría interna de la entidad, diseñado para ofrecer seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías.

- Efectividad y eficiencia de las operaciones (Objetivos de desempeño y rentabilidad).
- Proteger los activos de la entidad (Bienes propios y de terceros que la entidad tiene en su poder)
- Confiabilidad de la información financiera (Preparación de los estados financieros confiables)
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a las cuales está sujeta la entidad. (Dependen de factores externos y tienden a ser similares para todas las entidades).

Puesto que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo, en el llamado COSO I, se establecen tres categorías de objetivos que son de cumplimiento, reporte financiero y operaciones; además consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración, los mismos que son los siguientes:

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

Actualmente dado el entorno cambiante y complejo de las economías y de las empresas, éstas han visto la necesidad de ejecutar auditorías periódicas al control interno, debiendo considerar criterios o incluso requerimientos tales como:

- > Tener un enfoque basado en riesgos
- > Una creciente importancia de auditar los sistemas
- Necesidad de adopción de estándares internacionales

Al ser una actividad que debe priorizar el aseguramiento del logro de objetivos en un ambiente adecuado de control se han generado mejoras en alcance.

La percepción de una gestión integral de riesgos, ha permitido que se revise e involucre también en los criterios y conceptos de la corriente de Evaluación de Riesgos Corporativos (COSO II — ERM), en que plantea que existe una vinculación directa entre objetivos y niveles basados en conceptos de buen gobierno corporativo, de generación de una cultura de riesgo, y la generación y preservación de valor para los grupos de interés de una organización.

Los objetivos, componentes se detallan a continuación:

ESTRATÉGICOS: Referidos a metas nivel macro (Misión, visión, valores)

OPERATIVOS: Referidos a la eficiencia, eficacia de las actividades de la entidad (Rentabilidad, desempeño)

INFORMACIÓN: Referidos a la confiabilidad de la información proporcionada por la entidad (financiera y no financiera
y no financiera

CUMPLIMIENTO: Referidos al cumplimiento de las leyes y normas aplicables

Figura 2 Objetivo COSO II ERM Elaborado por: Penélope Sanipatín



Figura 3 Componentes COSO II ERM

Elaborado por: Penélope Sanipatín

Para el tema de análisis se fundamentó en la evaluación de los controles que deben cumplirse en el proceso de la administración del crédito, para lo cual deben establecer los controles administrativos, financieros, contables y tecnológicos necesarios, para asegurar que está administrando adecuadamente los riesgos, en relación al tamaño y complejidad de las actividades crediticias de la Cooperativa.

Adicionalmente, se evidenciara que la entidad cuente con mecanismos que valide permanentemente la aplicación correcta de los procesos y procedimientos, adoptados por la Cooperativa para la originación, administración, recuperación y monitoreo de las operaciones concedidas por cada línea de negocio.

Es importante evaluar la gestión de su principal ejecutivo ya que mucho depende de la dirección y el estilo de gestión, su éxito obedece a la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades, además organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración, a fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Para efectuar el trabajo de auditoría utilizare una metodología que cubra:

Planeación: Esta fase permite obtener un conocimiento inicial o general de la empresa auditada, su entorno y los componentes de control interno, a través de las indagaciones a la administración, conocer los procedimientos que utiliza, el sector en el que opera, el entorno regulador, la naturaleza de la entidad y de sus operaciones las mismas que deben dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios, estatutarios y procedimentales aplicables a la organización.

Pruebas de cumplimiento de controles: Se basa en la obtención de evidencia suficiente y apropiada respecto de que los controles estuvieron operando efectivamente y su eficiencia durante el período analizado por la auditoría.

Su análisis requiere de una cobertura integral al sistema de control interno, cuyo enfoque deberá estar basado en riesgos.

Comunicación de resultados. El auditor debe comunicar a la dirección sobre los asuntos de auditoría de interés de la administración, como las debilidades importantes encontradas en el control interno.

2.2.3 Auditoría de cumplimiento.

La auditoría de cumplimiento se la define como:

"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" (Yanel Blanco Luna. 2009 Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Colombia. Ediciones ECOE)

El alcance de este tipo de auditoría depende de los distintos tipos de organizaciones reconocidos por nuestra legislación, a fin de determinar el enfoque que la misma debería tener en cada una de ellas.

Sin embargo de lo indicado como parte de la legislación general resulta aplicable a todo tipo de organización, tal es el caso, por ejemplo, de la normativa tributaria, normas contables, entre otras.

En nuestro país existen, las siguientes categorías de organización:

- > a) Entidades públicas propiamente dichas
- > b) Personas jurídicas de derecho privado con participación estatal
- > c) Empresas netamente privadas

2.3 Auditoría de gestión.

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

Las afirmaciones de la auditoría de gestión son:

- ➤ Eficacia: Se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales, esto se logra, comparando los resultados reales obtenidos con los resultados previstos. Para su evaluación se requiere la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados.
- ➤ Eficiencia: Se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado y los recursos utilizados por otro. La evaluación del nivel de eficiencia se realiza en términos cuantitativos y cualitativos y requiere la existencia de una determinada información y de una organización suficientemente preparada.
- Economía: Se mide por las condiciones en que adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. Para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un bajo costo, en cantidad apropiada y en calidad aceptable. La economía se produce cuando se adquieren los recursos apropiados al más bajo costo posible, teniendo en cuenta los factores de calidad, cantidad y precio.

2.3.1 Objetivos de la auditoría de gestión.

Sus principales objetivos son:

- Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, visión, objetivos general y específicos, estrategias y metas, consideradas en los planes operativos y programas a través de indicaciones de gestión que permita medir el grado de eficiencia, eficacia y calidad.
- Determinar el grado confiabilidad del control interno.
- Definir y evaluar las variables generadas por la gestión, en procesos o actividades que generan valor agregado.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (Yanel Blanco Luna Pag. 234)

2.3.2 Procesos de la auditoría de gestión.

La auditoría de gestión está conformada por cinco fases compuesta por varios procedimientos que se detallan a continuación:

2.3.2.1 Fase 1. Diagnóstico y planificación preliminar.

En esta fase se utiliza procedimientos tales como:

- Visita de conocimiento a la entidad
- > Obtención de información
- Revisión de la información
- Definir el alcance y objetivos de auditoría
- Identificar las áreas potenciales a ser consideradas en la estrategia de la auditoría.
- Plan de trabajo.

La aplicación de estos procedimientos tiene como propósito tener un conocimiento integral de la organización, su estructura organizacional, funcional, los sistemas de información que dispone, informes de gestión desde la Gerencia hasta los niveles operativos, así como la base legal en el cual se desenvuelve, toda esta información es necesaria para comparar con criterios sean estos de carácter legal o técnico.

Como resultado de la aplicación de los procedimientos se emite un informe de Planificación Preliminar – Diagnóstico.

2.3.2.2 Fase 2 Planificación específica.

En esta fase se aplica los siguientes procedimientos:

- Análisis de la información y documentación
- Evaluación del control interno
- Análisis de riesgo y determinación del nivel de confianza
- Elaboración de programas de trabajo.

Su objetivo fundamental, es diseñar una estrategia de trabajo a la medida, los procedimientos se diseñan sobre la base del grado de cumplimiento del control interno, cuyo resultado es la elaboración de la matriz de decisiones por componente, que permite definir un programa de trabajo.

2.3.2.3. Fase 3. Ejecución.

El objetivo de esta fase es poner en práctica el trabajo de auditoría planificado previamente.

Los procedimientos aplicados son:

> Aplicación de programas de trabajo

Obtención de evidencia

> Desarrollo de los hallazgos por componente

Coordinación y supervisión

Definición de la estructura del informe.

Redacción del informe.

En esta fase se sustentan los hallazgos cuyos atributos son la condición, criterio, causa y efecto, lo que permite demostrar en forma suficiente, competente y pertinente los resultados obtenidos, del análisis de la de documentación de la Ejecución.

2.3.2.4 Fase 4. Comunicación de Resultados.

Los procedimientos utilizados son:

Comunicación parcial de los resultados.

Identificación de observaciones y oportunidades de mejora.

Discusión con el cliente y definición de compromisos.

La comunicación se cumple en todo el proceso de auditoría con las personas dueñas de los procesos, ya que el propósito es impulsar la toma de acciones correctivas de inmediato. Es necesario que el informe de auditoría antes de su emisión sea discutido con los responsables del proceso que fueron considerados en al alcance.

2.3.2.5 Fase 5. Seguimiento

Los procedimientos son:

Diseños

Implantación

Evaluación

Como resultado de este proceso y como anexo al informe de auditoría, se integra la matriz de implementación de Recomendaciones.

2.4 Proceso de la auditoría integral.

Las etapas y pasos del proceso de la Auditoria Integral se resumen así:

2.4.1 Planeación

La planeación de la auditoría se basa en los procedimientos que deben emplearse, la oportunidad y el alcance con que deben desarrollarse y el personal profesional de diversas especialidades, los mismos que están de acuerdo a las actividades propias de la entidad y que por ende deben intervenir en el trabajo.

Es la etapa inicial y se divide en dos partes: Planeación Preliminar y Planificación Específica

Planificación Preliminar

En esta fase se caracteriza por el conocimiento de la entidad, la obtención de la información y la evaluación preliminar del Control Interno. Se da inicio con la visita de observación.

Esta etapa permite que en el planteamiento, se elabore un plan de trabajo adecuado para cada miembro del equipo de auditoría con la finalidad de asegurar que el trabajo se realice con la debida calidad, eficiencia y eficacia; lo que promueve el éxito de la ejecución

Esta fase comprende las siguientes acciones a realizar:

> Antecedentes, basado en la comprensión y análisis del negocio

Corresponde el estudio previo con el propósito de conocer de manera detallada las características de la entidad a ser auditada, lo que permitirá conocer los riesgos inherentes del negocio a auditar y el riesgo aceptable de la auditoría.

- Realizar la selección y las adecuaciones a la metodología y programas a utilizar.
- Determinar aspectos de las áreas que se habrán de examinar.
- > Establecimiento del grado de confianza en el Control Interno.
- Evaluación de riesgos, permite tener un grado de confiabilidad y comprensión del control interno.
- Realizar entrevistas a nivel gerencial, para darles a conocer el objetivo de la Auditoría, y actualizar en detalle los datos en cuanto a estructura, desenvolvimiento de la actividad que desarrolla, flujo de la producción o de los servicios que presta y, otros antecedentes imprescindibles para un adecuado planeamiento del trabajo a ejecutar.
- Analizar las observaciones efectuadas en auditorías anteriores, la evaluación de riesgos y se deben considerar las causas de posibles fraudes o errores.

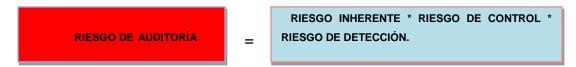
Como resultado del estudio efectuado en el conocimiento del negocio, su volumen y complejidad, se determinan el riesgo en la auditoría que "significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante". Tiene tres componentes:

- "Riesgo Inherente: Es "(el riesgo de que ocurran errores de importancia relativa)".
- Riesgo de Control: Es "(el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no provenga o corrija dichos errores)".

¹ Blanco Luna, Y. (2006): Normas y Procedimientos de Auditoría Integral, Colombia, ECOE Ediciones.

• **Riesgo de detección:** Es "(el riesgo de que cualesquier error de importancia relativa remanentes no sean detectados por el auditor)."²

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



- Planificación Específica

En esta fase, se procede a la determinación de la materialidad, del enfoque de auditoría y del enfoque del muestreo.

Su objetivo es el definir la estrategia a seguir en la Auditoría. La importancia de la planificación radica en que si se la realiza en forma adecuada permitirá al auditor obtener las evidencias suficientes, competentes y de acuerdo a las circunstancias, ayudar a mantener los costos a un nivel razonable. Con este fin se deben planear los temas a ejecutar, de manera que garantice la realización de una Auditoría de alta calidad y dentro de los parámetros de calidad, economía, eficiencia, eficacia y oportunidad.

2.4.2 Ejecución

Es la parte operativa de la Auditoria, de acuerdo con lo planificado y asumiendo cierto grado de flexibilidad. Pretende obtener la evidencia suficiente y competente. Aquí se identifican las siguientes fases:

- Obtención de evidencia suficiente y competente mediante la ejecución de procedimientos contenidos en los programas de auditoría y desarrollar los hallazgos relacionados con las áreas críticas. Los mismos que deben desarrollar los atributos de condición, criterio, causa y efecto.
- > Evaluación de resultados de los procedimientos aplicados en el trabajo realizado.

37

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

Elaborar los papeles de trabajo que evidencien el desarrollo de los hallazgos que respaldan la opinión del auditor y el informe.

Es recomendable que haya una comunicación continua y constante en el transcurso de la evaluación entre los funcionarios y empleados responsables con el auditor, a fin de mantenerles informados sobre las observaciones detectadas para que en el transcurso y en forma oportuna se presenten los descargos o justificativos, a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias.

2.4.3 Comunicación e informe

En el proceso de auditoría debe existir una comunicación directa entre las partes involucradas es decir auditores y auditados.

Se basa en la evaluación de los resultados de los procedimientos aplicados tanto a nivel preliminar, intermedio y final.

El informe de auditoría integral, constituye la formalización en un documento de los resultados a los cuales llegaron los auditores en la auditoría ejecutada y demás verificaciones vinculadas con el trabajo realizado.

El informe parte de los resúmenes de los temas evaluados y de las actas de notificación de los resultados parciales de la auditoría que se han ido elaborando y analizando con los auditados, en el transcurso de la auditoría.

La redacción del informe borrador, es realizado en el transcurso del examen, para que el último día de trabajo en la entidad y previa convocatoria, se comunique los resultados mediante la lectura del borrador del informe a las autoridades y funcionarios responsables de las operaciones examinadas, de conformidad con la ley y normas establecidas.

La elaboración del informe final de Auditoría requiere de mucho cuidado en su elaboración, debe tener un formato uniforme y estar dividido por secciones para facilitar al lector una rápida ubicación de su contenido.

El informe de auditoría debe cumplir con los siguientes principios: Ser emitido por el jefe de equipo de auditoría; por escrito; oportuno, completo, exacto, objetivo, claro, conciso y de fácil entendimiento; que todo lo que se consigne esté reflejado en los papeles de trabajo y que son el resultado de los hallazgos relevantes con evidencias suficientes y competentes; que refleje una actitud independiente,

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

- 1. **Destinatario:** Se refiere la descripción a quién o quienes está dirigido el informe.
- 2. Tema o asunto determinado: Comprende una descripción del alcance en donde se describe las áreas o procesos auditados y el período analizado.
- 3. Parte responsable: En donde se define claramente la responsabilidad de la administración en cuanto a la preparación y presentación de la información financiera; el diseño de los sistema de control interno y su funcionamiento; el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas; y el establecimiento de objetivos, metas, programas y estrategias para el manejo eficiente de la empresa auditada.
- 4. Responsabilidad del auditor: Se refiere a la opinión efectuada por el auditor sobre los aspectos que evaluó en el trabajo de auditoría; la suficiencia de la muestra, los casos en que no fue posible analizar toda la información administrativa, operativa y financiera, aspectos que deben ser incluidos en los papeles de trabajo respectivos.
- 5. Limitaciones: Es preciso dejar constancia de que (Blanco Luna, 2009) "dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectadas; también las proyecciones de cualquier evaluación de control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos."
- 6. Estándares, normas de desempeño aplicables o criterios: Corresponden a la base legal, reglamentaria o normativa que constituye la medida de comparación de cada situación observada.

- 7. Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros: Es el dictamen del conjunto de Estados Financieros de la entidad auditada sobre la veracidad, integridad y correcta valuación de los mismos.
- 8. Otras conclusiones: Constituye la opinión sobre la estructura de control interno, cumplimiento de leyes y regulaciones; y, los indicadores de desempeño de la administración con respecto a los objetivos, metas y actividades fijados por el auditado.

9. Fecha y lugar de emisión del informe

10. Nombre del contador público y firma

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

2.4.4 Seguimiento.

El objetivo de esta fase es efectuar el monitoreo de los resultados de la auditoría, sobre todo de aquellas evaluadas como deficientes. Transcurrido un tiempo se puede comprobar el verdadero cumplimiento de las deficiencias detectadas en la Auditoría. El cliente envía una carta de respuesta, la misma que los auditores deberán revisar ya que en ella constan las medidas adoptadas para resolver las observaciones 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 observaciones e incluirá una breve descripción de la incidencia, la recomendación de la auditoría inicial, la respuesta del cliente y la situación actual.

2.5 Técnicas de auditoría, papeles de trabajo, marcas y referencias de auditoria.

2.5.1 Definición de técnica de auditoria.

Son técnicas prácticas de investigación utilizadas por el auditor para obtener la evidencia necesaria que justifique sus opiniones y conclusiones, su empleo se basa en su criterio o juicio, según las particularidades de cada empresa.

Consecuentemente, en la auditoria las técnicas son métodos accesibles que permiten obtener material de evidencia que ha obtenido o le han suministrado.

Las técnicas se clasifican en: Ocular (comparación, observación, etc.), verbal (indagación), documental (comprobación), escrita (análisis, confirmación), física (inspección).

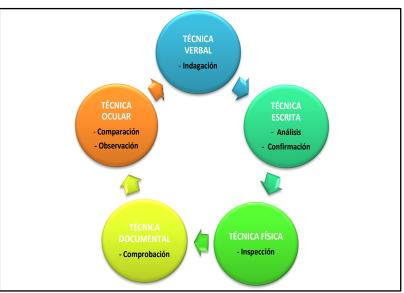


Figura 4 Técnicas de auditoria Elaborado por: Penélope Sanipatín

2.5.2 Definición de papeles de Trabajo.

Son el conjunto de cédulas y documentación elaborados por el auditor durante el examen de auditoría que contienen los datos e información, así como la descripción de las pruebas realizadas las mismas que constituyen evidencia de los análisis, verificaciones,

interpretaciones, etc., y los resultados de las mismas en las que respalda y fundamenta la opinión que emite al suscribir su informe.

2.5.2.1 Objetivo de los papeles de trabajo.

El objetivo general es ayudar al auditor a garantizar que la auditoria se hizo de acuerdo a las normas de auditoria generalmente aceptadas.

Entre los objetivos principales de los papeles de trabajo tenemos:

- Constituir la fuente fundamental para sustentar el informe y la evidencia del trabajo efectuado.
- Facilitar la revisión y supervisión del trabajo de auditoría.
- Demostrar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoria aplicados.
- > Servir como registro del trabajo realizado porque proporciona un registro sistemático y detallado del trabajo efectuado.
- Cumplir con las disposiciones legales permite respaldar el informe emitido por el auditor ante un proceso judicial principalmente por asuntos relacionados con fraudes u otros delitos encontrados.

Los papeles de trabajo, deben reflejar en forma clara los datos significativos contenidos en los registros, los métodos de comprobación utilizados y la evidencia adicional necesaria para la formación de una opinión y preparación del informe.

2.5.3 Marcas de auditoría.

Las Marcas de Auditoria son aquellos signos elaborados o adoptados por el auditor y utilizados para identificar, clasificar y explicar los procedimientos y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de la auditoria.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ALIANZA DEL VALLE LTDA."									
MARCAS									
SIMBOLO	LO SIGNIFICADO								
C	Comentario								
√	Comprobado información con el sistema								
4	Revisado políticas de crédito								
U	Falta firma de un miembro del Comité								
N/A	No aplica								
X	No consta								
∂	Sin certificado de votación								
√ ✓	Verificación de cálculos								
\Diamond	Pagaré incompleto								
0	No consta en el formato								
*	Alteración de la información								
¥	Autorización								
€€	Sin firma de responsabilidad								
^	Cumple con lo establecido								
&	No concilia la base con el saldo del sistema								
Σ	Sumatoria								
✓	Dato correcto								





3.1 Introducción (Antecedentes de la Cooperativa).

La Cooperativa Alianza del Valle Ltda., nace el 26 de mayo de 1970, mediante acuerdo ministerial No. 4468, obtuvo la calificación de la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante resolución No. SBS-2003-271 del 15 de abril de 2003.

Se creó como producto del pensamiento de 13 jóvenes visionarios, quienes acogiéndose a la Reforma Agraria empezaban a vivir independientemente y generar ingresos, factor que motivó a asociarse para promover el ahorro y crédito, buscando el progreso de la comunidad en el campo financiero, social, educativo y cultural.

Actualmente realiza sus operaciones en los cantones: Quito, Mejía y Rumiñahui de la provincia de Pichincha, su matriz se ubica en el barrio de Chaupitena en la parroquia Amaguaña; mantiene dos sucursales en la zona norte de la ciudad de Quito, El Inca y Colón, y en la parte sur operan las oficinas de Chillogallo, Conocoto, Amaguaña, Sucursal Mayor, La Ecuatoriana, Guamaní, en el cantón Mejía opera la agencia Machachi y la agencia Sangolquí en el cantón Rumiñahui.

Tiene un capital variable e ilimitado número de socios, su responsabilidad ante terceros está limitada por el capital social. Desde su formación ha sido controlada por la Dirección de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social y a partir del año 2003, se encuentra calificada para sujetarse al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros y a las normas contenidas en la Ley General de Instituciones Financieras, en el reglamento expedito mediante Decreto Ejecutivo No. 354.

Actualmente, la Cooperativa Alianza del Valle Ltda., presenta una posición e imagen beneficiosa en el mercado, como demuestra el cumplimiento de metas de crecimiento en cartera y depósitos. El posicionamiento de la Cooperativa en la provincia de Pichincha es reconocida en el sector en la cual ofrecen productos y servicios financieros, que conllevan a un mejoramiento en el nivel de vida de los clientes en las zonas urbano marginales y periféricas, disponiendo de agencias distribuidas en zonas periféricas para atención directo a su perfil de asociados y clientes.

La Cooperativa con el fin de precautelar los recursos de terceros, se ve en la necesidad de fortalecer el área de Talento Humano cuyo objetivo es la contratación de personal técnico con experiencia y conocimiento del sistema financiero en cooperativas.

A diciembre de 2012, la COAC Alianza del Valle Ltda., registra muy buenos indicadores de rentabilidad y sostenibilidad con tendencia creciente, generando un buen margen de utilidad para cubrir eventuales riesgos internos o externos en el corto plazo.

La metodología de crédito que mantiene la entidad es adecuada. La Cooperativa con el propósito de fortalecer la instrumentación del crédito cambio el proceso al *Work flow* de cartera, el mismo que le permite tener un adecuado análisis de resultados para las operaciones de crédito aprobadas así como de la recuperación de la cartera, metodología que permite mitigar la incobrabilidad de los créditos.

Adicionalmente, a diciembre de 2012, la entidad mantiene adecuados niveles de liquidez cumpliendo con los requerimientos del organismo de control "Superintendencia de Bancos y Seguros", cabe recalcar que a partir de enero de 2013 el sistema de cooperativas pasó a ser controlada y reguladas por el nuevo organismo de control la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Administración Integral de Riesgos está en proceso de fortalecimiento. Persisten algunos factores de riesgo relacionados al contexto político, económico y regulatorio a nivel nacional e internacional, y se queda por evaluar el impacto de la actual ley aprobada para el sector de economía popular y solidaria.

3.1.1 Productos y servicios que ofrece la cooperativa

Los principales productos y servicios que brinda la cooperativa "Alianza del Valle Ltda." son: cuentas de ahorro, inversiones a plazo fijo, créditos, servicios financieros y cooperativos (seguro de vida y mortuoria).

3.1.2 Misión, visión, organigrama funcional

3.1.2.1 Misión

En ella se describe qué ofrece a sus asociados y los elementos diferenciadores de su gestión.

"Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que ofrece a nuestros socios y clientes productos y servicios financieros de calidad, dentro de un marco de eficiencia, eficacia y humanismo, respaldados en el compromiso de trabajo continuo de nuestro talento humano, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida y desarrollo económico de la Comunidad." Tomado del Plan Estratégico de la COAC Alianza del Valle Ltda. 2010 -2012

3.1.2.2 Visión

"Es la declaración que guiará a Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. en el contexto interno y externo en el que se desenvuelve. La visión refleja lo que deberá ser la organización en los próximos años, donde deberá estar. En razón de lo indicado la visión para la Cooperativa Alianza del Valle Ltda., es "Mantenerse como una Institución financiera sólida y competitiva a nivel regional que genera permanente valor para socios, clientes, talento humano y comunidad." Tomado del Plan Estratégico de la COAC Alianza del Valle Ltda. 2010 -2012

Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la cooperativa, se la define sobre la base del tamaño, volumen y complejidad de los riesgos que asume la entidad; permitiendo tener una adecuada comunicación y fluidez en la información, considerando los niveles de autoridad y sus

responsabilidades estableciendo una adecuada separación de funciones e independencia en sus actuaciones sin concentración de las mismas de ninguna naturaleza.

La estructura orgánica está conformada por procesos gobernantes, productivo y de apoyo, considerando que para la ejecución de la identificación de los procesos gobernantes, se debe partir desde los entes colegiados, directivos y la alta gerencia, hacia la elaboración e implementación y definición de la planificación estratégica, POA y presupuesto, los mismos que deben estar alineados con el giro del negocio identificando el nicho de mercado y las áreas del negocio.

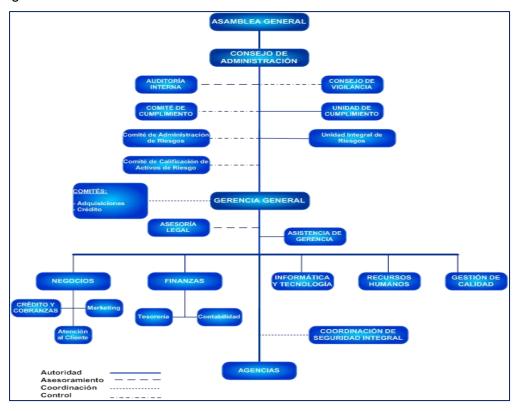


Figura 5 Organigrama Estructural Fuente: Cooperativa Alianza del Valle Ltda.

3.2. Cadena de Valor.

Para la cooperativa constituye una herramienta de análisis para la planificación estratégica, cuyo objetivo es maximizar la creación del valor, a través políticas y procedimientos formalmente establecidas para el diseño claro de los procesos, descripción en secuencia lógica, determinación de los responsables; medición con el fin de asegurar el

cumplimiento, la eficiencia y eficacia de los mismos; la difusión y comunicación; actualización y mejora continua de los procesos.

Categoriza las actividades que producen valor en la cooperativa es de tres tipos: procesos gobernantes o estratégicos, procesos productivos fundamentales u operativos (agregadores de valor) y los procesos habilitantes de soporte o apoyo, lo cual se puede observar en el siguiente cuadro:

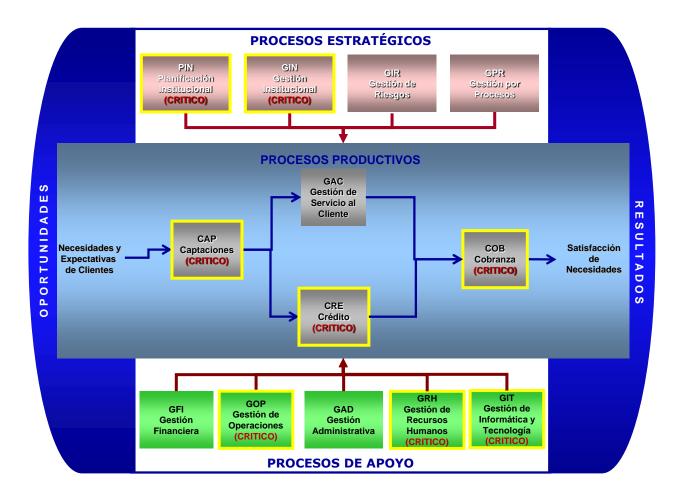


Figura 6 Cadena de Valor

Fuente COAC Alianza del Valle I tda.

3.2.1 Procesos gobernantes o estratégicos.

Son aquellos procesos 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 y la gestión por procesos.

3.2.2 Procesos productivos, u operativos (agregadores de valor).

En este proceso intervienen varias áreas de la cooperativa y tienen como propósito cumplir con la misión de entidad y su impacto directo en la satisfacción de los asociados o clientes y sus requerimientos. Es así como los valores identificados deberán estar presentes en todo momento, reflejándose en las actividades diarias que permitan ejecutar las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes, como son las captaciones y el crédito.

3.2.3. Procesos habilitantes, de soporte o apoyo.

Estos procesos orientan el desarrollo de la entidad y a la gestión administrativa y financiera, éstos procesos apoyan a los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, estando siempre preparados a esclarecer e informar sobre las actividades ejecutadas, de manera que el socio/ cliente incremente su confianza en la capacidad del personal y de la cooperativa como una institución sólida y transparente, optimizando siempre los recursos, creando las condiciones para garantizar el desempeño de los procesos operativos.

3.3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.

La ejecución de un examen de auditoría integral al área de crédito es importante para fortalecer la concesión de los créditos y determinar el mercado objetivo al cual se dirige la cooperativa, lo que contribuiría al cumplimiento de las políticas y procedimientos de manual de crédito para el cual se ha creado.

Las observaciones como resultado del examen de la auditoría integral retroalimentarían al proceso crediticio en la concesión de los créditos pretendiendo tener una adecuada recuperación de la cartera así como el oportuno retorno del capital invertido.

El incumplimiento a las políticas y procedimientos de las operaciones de crédito daría lugar a un alto riesgo crediticio por lo que incrementaría su índice de morosidad y el retorno del capital no sería oportuno.

Con el propósito de visualizarlos de manera objetiva el problema que está afectando al incremento de la morosidad en la cartera de microcrédito en la entidad y entenderlos de una mejor manera se ha agrupado las causas y el efecto directo que se encuentran resumidos en el siguiente diagrama que se describe a continuación:

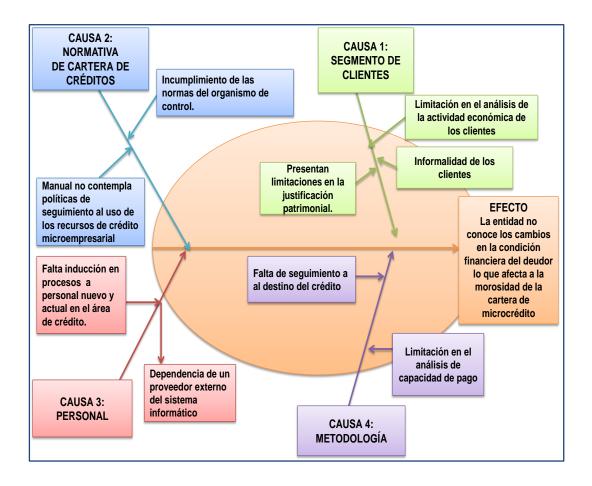


Figura 7 Diagrama Causa Efecto Elaborado por: Penélope Sanipatín Torres

A continuación se presentan los justificativos relacionados con:

Importancia cualitativa

Es importante evaluar los factores cualitativos del proceso de crédito para la cartera de microcrédito especialmente porque refleja un mayor nivel de morosidad, con el fin de mitigar el riesgo de incobrabilidad de las operaciones crediticias, riesgo operativo y de crédito.

La estructura organizacional en el área de crédito está acorde al volumen de sus operaciones, cuenta con procesos para la colocación de cartera, sobre la base de metodologías de crédito por segmento (consumo, microcrédito y vivienda) que constituyen políticas, procesos y procedimientos para cada uno de los segmentos.

Adicionalmente la cooperativa realiza un análisis para el proceso productivo (Crédito), la cual se centra en la Cadena de Valor identificando donde se generan sus fortalezas o debilidades sean estos en los procesos estratégicos (Planificación integral, Gestión Institucional, Gestión de Riesgos, Gestión por procesos), procesos productivos (Gestión de Servicio al cliente, Captaciones, Crédito, Cobranzas) y de apoyo (Gestión Financiera, Gestión de operaciones, Gestión administrativa, Gestión de recursos humanos, Gestión de Informática y tecnología)

Los elementos para evaluar el factor cualitativo del proceso de colocación se basa en:

- Conformación y estructura del área de crédito
- Disposición del recurso humano para la administración y recuperación de créditos (oficiales de crédito, analistas y cobradores)
- Apropiado sistema de control interno
- Adecuado sistema de evaluación y calificación de cartera y de mecanismos efectivos para la verificación de su funcionamiento.

El cumplimiento cualitativo debe tomar como base la información obtenida de la verificación del deudor y su comportamiento con la probabilidad de que cumpla con sus obligaciones.

Importancia cuantitativa

Es necesario revisar y analizar el presupuesto de la Cooperativa con el fin de determinar porcentualmente el cumplimiento de sus metas y objetivos durante el año 2012 en la colocación de cartera, el mismo que es parte integrante de la planificación estratégica, análisis que permitirá conocer la demanda de los créditos y el crecimiento en el mercado.

Para analizar el proceso del crédito se debe considerar lo siguiente:

- Análisis del sujeto de crédito
- > Situación patrimonial
- Actividad económica
- Análisis de la capacidad de pago
- Comportamiento del sujeto de crédito

Los problemas frecuentes en el área de cartera de crédito a auditarse y su repercusión en la cooperativa.

- > Inadecuado análisis de la capacidad de pago
- Débil patrimonio
- Constitución de garantías inapropiadas

Estos elementos afectan en la cooperativa por el riesgo de incobrabilidad del crédito otorgado, afectando el índice de morosidad, a la calidad de la cartera y el incremento de las provisiones situación que tiene una afectación a resultados del ejercicio con la consecuente afectación patrimonial.

Consecuentemente a lo indicado en los párrafos precedentes, es importante realizar el examen integral al área de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. para lo cual efectuare un análisis breve de la situación económica financiera.

3.3.1 Evaluación Económico – Financiera

3.3.1.1 Composición de los activos

A diciembre de 2012, la cooperativa registra un monto de activos de USD 97.677 miles, superior en USD 20,946 miles (27.30%) con respecto a lo registrado en diciembre de 2011.

En la estructura del activo, el rubro de mayor importancia es la cartera de créditos con un saldo de USD 83,458 miles con una participación del 85.44%, superior en saldo y a la participación de diciembre de 2011, seguido por las inversiones con USD 6,460 miles con una participación del 6.61% y los fondos disponibles con un saldo de USD 6,460 miles con una participación del 5.88% del total de activos.

La composición de los activos se ha mantenido con una tendencia estructural similar en el período analizado, a diciembre de 2012.

Tabla 1 Composición del activo

En miles de dólares

RUBRO	dic-11	PARTICIPACIÓN %	dic-12	PARTICIPACIÓN %	VARIACIÓN Absoluta	VARIACIÓN RELATIVA
FONDOS DISPONIBLES	4,626	6.03%	5,739	5.88%	1,113	24.07%
INVERSIONES	8,362	10.90%	6,460	6.61%	(1,902)	-22.75%
CARTERA DE CRÉDITOS	61,993	80.79%	83,458	85.44%	21,466	34.63%
CUENTAS POR COBRAR	566	0.74%	775	0.79%	209	36.81%
BIENES REALIZABLES, ADJUD POR PAGO	17	0.02%	16	0.02%	(1)	0.00%
PROPIEDADES Y EQUIPO	792	1.03%	771	0.79%	(21)	-2.64%
OTROS ACTIVOS	375	0.49%	458	0.47%	83	22.09%
TOTAL ACTIVO	76,730	100.00%	97,677	100.00%	20,946	27.30%

Fuente: COOAC Alianza del Valle Ltda. Elaborado por: Penélope Sanipatín

3.3.1.2. Análisis de la cartera de crédito

Del análisis efectuado se observa que durante los últimos 12 meses la entidad ha ido aumento su volumen de cartera de crédito progresivamente, llegando a diciembre de 2012, con un valor de USD 83.458 miles. La meta de la cooperativa era llegar a cubrir su cartera de crédito a finales de año con un crecimiento del 20%.

La cartera bruta de la entidad alcanzó a USD 87.567.03 miles que representa el 89.65% del total del activo, registrando un crecimiento de USD 22.475 miles, en comparación con diciembre de 2011. La cartera neta a la misma fecha presenta un valor de USD 83.458 miles que representa el 85.44%. La estructura de la cartera de la cooperativa se encuentra clasificada de acuerdo a la normativa vigente de la Superintendencia de Bancos y Seguros, estableciendo el siguiente comportamiento: consumo 55.70%, vivienda 1.74% y microcrédito 42,57%.

Las provisiones de la cartera de crédito incluida la provisión genérica alcanzan los USD 4.108 miles con una cobertura de cartera del 164.72%.

Tabla 2 Composición de la cartera de crédito

En miles de dólares

CARTERA DE CRÉDITOS										
CUENTAS	dic-11	mar-12	jun-12	sep-12	dic-12	variac.	%			
CRÉDITOS COMERCIALES POR VENCER	38.10	29.71	-			(38.10)	0%			
CRÉDITOS DE CONSUMO POR VENCER	34,163.51	36,117.02	40,362.06	45,298.34	47,731.85	13,568.34	40%			
CRÉDITOS DE VIVIENDA POR VENCER	1,184.21	1,247.92	1,176.33	1,215.53	1,477.12	292.91	25%			
CRÉDITOS DE MICROEMPRESA POR VENCER	27,979.58	29,842.40	32,176.18	34,267.06	35,863.54	7,883.96	28%			
CRÉDITOS COMERCIALES QUE NO DEVENGAN INTERESES	-					-	0%			
CRÉDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGAN INTERESES	389.15	631.83	551.86	637.35	610.79	221.64	57%			
CRÉDITOS DE VIVIENDA QUE NO DEVENGAN INTERESES	41.60	48.40	27.97	80.55	19.73	(21.87)	-53%			
CRÉDITOS DE MICROEMPRESA QUE NO DEVENGAN INTERESES	533.53	765.80	805.48	848.21	1,008.20	474.67	89%			
CRÉDITOS COMERCIALES VENCIDOS	-					-	0%			
CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDOS	400.54	453.01	480.61	506.64	431.83	31.29	8%			
CRÉDITOS DE VIVIENDA VENCIDOS	20.22	23.78	26.14	31.74	22.62	2.40	12%			
CRÉDITOS DE MICROEMPRESA VENCIDOS	340.60	383.89	424.44	463.98	401.34	60.74	18%			
PROVISIÓN CARTERA DE CRÉDITOS	(3,098.51)	(3,533.08)	(3,721.78)	(3,817.72)	(4,108.87)	(1,010.36)	33%			
TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS	61,992.53	66,010.67	72,309.30	79,531.69	83,458.16	21,465.62	34.63%			

En miles de dólares

CARTERA DE CRÉDITOS									
CUENTAS	dic-11	mar-12	jun-12	sep-12	dic-12	variac.	%		
CARTERA COMERCIAL BRUTA	38.10	29.71	-	-	-	(38.10)	0%		
CARTERA CONSUMO BRUTA	34,953.21	37,201.86	41,394.53	46,442.33	48,774.47	13,821.26	40%		
CARTERA VIVIENDA BRUTA	1,246.03	1,320.10	1,230.44	1,327.83	1,519.47	273.45	22%		
CARTERA MICROEMPRESA BRUTA	28,853.71	30,992.09	33,406.10	35,579.26	37,273.09	8,419.38	29%		
TOTAL CARTERA BRUTA	65,091.04	69,543.75	76,031.07	83,349.41	87,567.03	22,475.99	35%		
Cartera en riesgo	1,372.87	1,226.38	1,405.27	1,249.24	1,614.36	241.49	18%		
Indice de morosidad	2.11%	1.76%	1.85%	1.50%	0.02				

Fuente: COAC Alianza del Valle Elaborado por: Penélope Sanipatín

3.3.1.3. Composición del pasivo

Las principales fuentes de fondeo con las que cuenta la Cooperativa, son las captaciones de sus socios, constituidas por depósitos a la vista que participa con el 36.82%, depósitos a plazo con el 30.48% y depósitos restringidos con el 12.66%; así como por las líneas de crédito externas que representan el 17.41% con: Corporación Financiera Nacional, Financoop y Programa Nacional de Microfinanzas.

Pese a presentar descalces significativos entre los plazos de sus captaciones, frente al de sus colocaciones, la entidad no presentó posiciones de liquidez en riesgo, en ninguno de los tres escenarios, lo cual minimiza el riesgo de liquidez.

Tabla 3 Composición de los pasivos

En miles de dólares

CUENTA	31/12/2011	31/03/2012	30/06/2012	30/09/2012	31/12/2012	Estruct.	var. Absol.	var. Relat.
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	52,711.20	54,682.81	60,894.07	63,057.14	66,877.90	79.96%	14,166.70	26.88%
DEPÓSITOS A LA VISTA	28,671.77	27,748.22	30,298.93	30,309.41	30,791.43	36.82%	2,119.67	7.39%
DEPÓSITOS A PLAZO	16,433.54	18,701.54	21,605.35	22,872.52	25,494.37	30.48%	9,060.84	55.14%
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	7,605.90	8,233.05	8,989.79	9,875.21	10,592.09	12.66%	2,986.20	39.26%
CUENTAS POR PAGAR	1,432.54	1,761.49	1,481.99	1,905.02	2,159.50	2.58%	726.96	50.75%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	11,363.29	12,982.04	13,835.64	14,467.79	14,558.69	17.41%	3,195.40	28.12%
OTROS PASIVOS	11.37	21.04	17.45	25.30	39.94	0.05%	28.57	251.39%
TOTAL PASIVOS	65,518.40	69,447.37	76,229.15	79,455.25	83,636.03	100.00%	18,117.63	27.65%

Fuente: COAC Alianza del Valle Elaborado: Penélope Sanipatín

3.3.1.4. Composición del patrimonio

El patrimonio al 31 de diciembre de 2012, se incrementó en el 25.23%, debido al incremento del capital social en el 18.54%, recursos provenientes principalmente de las utilidades del ejercicio del 2011 y los resultados del ejercicio 2012 que ascendieron en el 62.79% con respecto a diciembre de 2011.

Tabla 4 Composición del patrimonio

En miles de dólares

RUBRO	dic-11	%/PATR	dic-12	%/PATR	DIF. IMPORT	DIF. %
CAPITAL SOCIAL	5,148.93	45.92%	6,103.64	43.47%	954.71	18.54%
PRIMA EN COLOCACIÓN DE ACCIONES	-	0.00%	٠	0.00%	-	
RESERVAS	3,968.34	35.39%	4,694.60	33.44%	726.26	18.30%
OTROS APORTES PATRIMONIALES	7.36	0.07%	7.36	0.05%	-	0.00%
SUPERAVIT POR VALUACIONES	307.06	2.74%	336.98	2.40%	29.92	9.74%
RESULTADOS	1,780.12	15.88%	2,897.89	20.64%	1,117.77	62.79%
TOTAL PATRIMONIO	11,211.81	100.00%	14,040.47	100.00%	2,828.66	25.23%

Fuente: COAC Alianza del Valle Ltda. Elaborado: Penélope Sanipatín

3.3.1.5 Composición de los ingresos y gastos

Como se observa en el cuadro, la composición de los ingresos de la entidad está dado principalmente por los intereses ganados que representan el 95.07% y otros ingresos el 2.28%. La principal fuente de ingresos son los intereses ganados, mismos que permiten cubrir la carga de intereses, provisiones y gastos operativos, permitiendo obtener un margen de intermediación positivo de USD 2,979 miles.

En cambio que los egresos están compuestos principalmente por los gastos de operación 32.65%, intereses causados 24.57% e impuestos y participación de empleados con 10.21%.

Tabla 5 Composición de los ingresos y gastos

En miles de dólares RUBRO dic-11 %/PATR %/PATR dic-12 DIF. IMPORT DIF. % TOTAL INGRESOS 9,266 100.00% 12,503 100.00% 3,237.35 34.94% INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS 95.07% 8.736 94.29% 11.887 3.150.60 36.06% INTERESES CAUSADOS 2,102 22.69% 3,072 24.57% 969.79 46.13% MARGEN NETO INTERESES 6,634 71.60% 8,815 70.50% 2,180.81 32.87% COMISIONES GANADAS 0.75% 94 0.75% 34.51% 70 24.12 INGRESOS POR SERVICIOS 96 1.04% 172 1.37% 75.41 78.35% COMISIONES CAUSADAS 0.00% 0.00% (2.41 100.00% UTILIDADES FINANCIERAS 0.039 0.009 PERDIDAS FINANCIERAS 0 0.00% (0.01 -100.009 MARGEN BRUTO FINANCIERO 8,197 1,464.04 21.759 PROVISIONES 878 9.47% 1,135 9.08% 257.12 29.29% 7,062 MARGEN NETO FINANCIERO 5,855 1,206.91 20.61% GASTOS DE OPERACION 39.53% 4,083 32.65% 419.96 3,663 11.47% MARGEN DE INTERMEDIACION 2,192 2,979 786.95 35.90% -99.92% OTROS INGRESOS OPERACIONALES 0.009 OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES 0.009 0.009 100.00% (0.37 MARGEN OPERACIONAL 2.194 2,979 784.97 35.789 OTROS INGRESOS 428 4.62% 285 2.28% (143.58)-33.53% OTROS GASTOS Y PERDIDAS 28 0.30% 0 0.00% (27.86) -99.86% GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS 2,594 3,225 630.25 24.29% IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS 814 8.79% 1,276 10.219 461.94 56.73% GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO 1,780 100.00% 1.948 100.00% 168.31 9.45%

Fuente: COAC Alianza del Valle Ltda. Elaborado por: Penélope Sanipatín

Como se observa en el cuadro, la composición de los ingresos de la entidad está dado principalmente por los intereses ganados que representan el 95.07% y otros ingresos el 2.28%. La principal fuente de ingresos son los intereses ganados, mismos que permiten cubrir la carga de intereses, provisiones y gastos operativos, permitiendo obtener un margen de intermediación positivo de USD 2,979 miles.

En cambio que los egresos están compuestos principalmente por los gastos de operación 32.65%, intereses causados 24.57% e impuestos y participación de empleados con 10.21%.

Eficiencia Financiera

Del total de ingresos que percibe la Cooperativa el 95.07% proviene de los intereses generados por las carteras de créditos, la de mayor representatividad es la cartera de microcrédito con 49.60%, seguida por la cartera de consumo 43.32%, el margen neto financiero asciende a USD 7,062 miles, experimentando un incremento en comparación con el año 2011 USD 1,207 miles.

Eficiencia Administrativa

El nivel de los gastos operacionales, que ascienden a USD 4,083 miles, experimentó un incremento del 11.47%, frente al incremento del margen neto financiero del 20.61%.

El grado de absorción del margen neto financiero, por parte de los referidos gastos, se disminuyó del 62.92% al 62.24%.

Rentabilidad

La utilidad asciende a USD 1,948 miles, equivalente al 2.97% del total de activo total promedio (ROA), presentando un ROE del 26.01%, evidenciando que la utilidad depende de los ingresos recurrentes, propios del giro ordinario del negocio.

3.4 Área de crédito de la cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., ofrece productos crediticios encaminados a satisfacer las necesidades de los asociados, enmarcados en la normativa legal emitida por los entes de control que regulan el buen funcionamiento de las Instituciones Financieras.

Con el fin de mantener alternativas de financiamiento de manera sostenida en el tiempo, ha adoptado sanas prácticas en el desarrollo de la actividad crediticia y ha implementado medidas de control que le han permitido identificar, medir y limitar de manera oportuna la toma de riesgos para que coadyuven a que la entidad mantenga adecuados niveles de liquidez, rentabilidad y prudencia financiera.

3.4.1 Objetivos del área de cartera de crédito.

General

Establecer políticas y procedimientos para una administración uniforme y eficiente de los procesos relacionados con la concesión y recuperación de créditos concedidos a los

asociados, que permitan delimitar las responsabilidades y actividades a ser realizadas por el personal involucrado en el proceso crediticio, y que faciliten a las áreas de control internas y externas evaluar el cumplimiento de la normativa legal, y definir acciones preventivas o correctivas de ser el caso.

Específicos

- Fijar reglas crediticias concisas y de fácil aplicación, para mantener una cartera sana que asegure una rentabilidad y administración de riesgos adecuada.
- Ofrecer productos crediticios que se ajusten a las necesidades de nuestros asociados, considerando la normativa interna y externa así como la coyuntura económica del país.
- Mejorar el proceso crediticio a ser aplicado por el personal involucrado en esta actividad, para brindar un mejor servicio a los socios que requieran un financiamiento.

3.4.2 Estructura organizacional del área de negocios.

Dentro de la estructura organizacional del área de negocios se encuentra el área de crédito materia de evaluación cualitativa y cuantitativa se conforma de la siguiente manera:

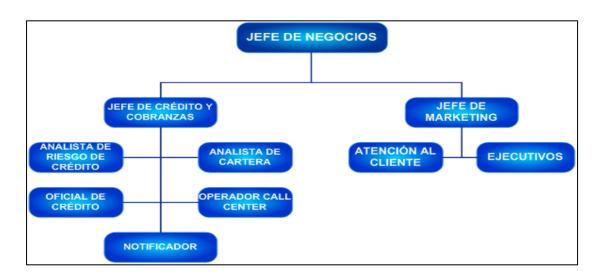


Figura 8 Área de Negocios Fuente: COAC Alianza del Valle Ltda.

Oficial de crédito

Objetivo:

El oficial de crédito será el principal encargado de asesorar a los socios en las operaciones de crédito, procurando que la colocación del dinero vaya acorde a sus necesidades evitando que la entidad incurra en riesgos innecesarios y a fin de evitar la incobrabilidad de los mismos.

Funciones

- Asesorar a los socios sobre las diferentes opciones para obtener sus créditos.
- Analizar las operaciones de crédito e informar y poner a consideración del órgano respectivo según los montos solicitados.
- Seguimiento al cumplimiento de las obligaciones pactadas por parte de los socios con la cooperativa hasta su recuperación total del crédito.
- Coordinar acciones administrativas del cobro del crédito en mora y proveer información y documentos que soporten las acciones judiciales para la recuperación del capital.

Oficial de cobranza

Objetivo:

Gestionar la recuperación de los créditos otorgados y preparar informes de soporte para las acciones judiciales de cobro.

Funciones

- Identificar permanentemente a los deudores que se encuentran vencidos según las políticas y procedimientos establecidos.
- > Notificar a los deudores morosos al sexto día que incurre el vencimiento.

Notificar a los garantes de los deudores morosos a los 30 días de no acudir a cancelar la obligación pactada.

3.4.3 Procedimientos de crédito.

Los procedimientos del crédito utilizados por la Cooperativa se los puede observar en el diagrama de flujo presentado a continuación:

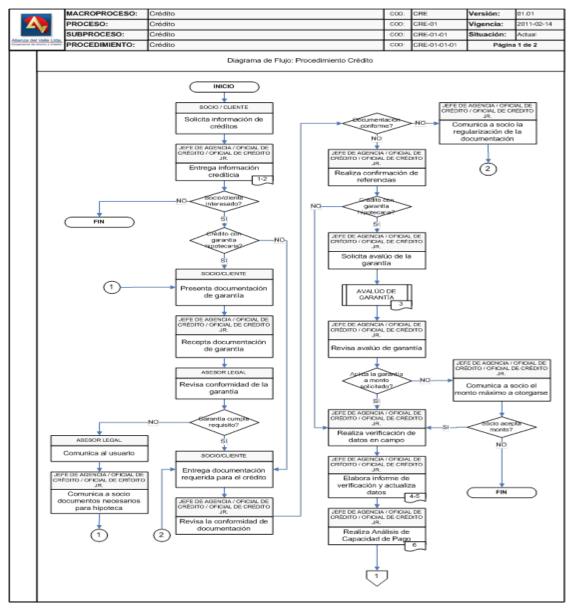


Figura 9 Diagrama de flujo de crédito 1/2

Fuente: COAC Alianza del Valle Ltda.

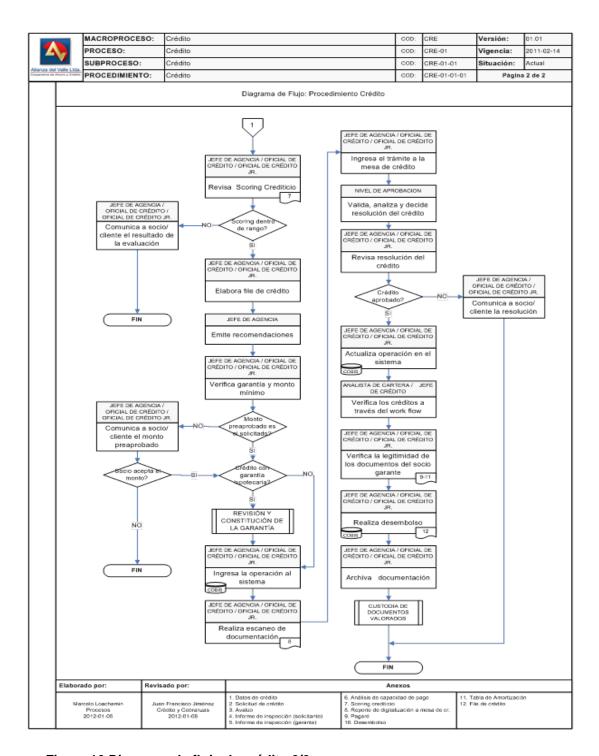


Figura 10 Diagrama de flujo de crédito 2/2

Fuente: COAC Alianza del Valle Ltda.

3.4.4 Niveles de aprobación.

La Cooperativa aprobará los créditos en base al nivel de riesgo generado por el scoring de riesgo de crédito con el que cuenta para los diferentes tipos de cartera:

Tabla 6 Niveles de aprobación en base al riesgo

	MINE	LES DE APROBACIÓN EN BASE	AL RIESGO DE LA ODERACIÓ	ÓN CREDITICIA	
Segmentación en base al scoring de		omportamiento		e Originación	Nivel de aprobación*
riesgo de crédito	Microcrédito	Consumo	Microcrédito	Consumo	Para los dos modelos
AAA	983 – 999	982 – 999	776 – 999	946 – 999	Nivel 1: Analista de riesgo de crédito
AA	980 - 982	975 – 981	639 – 775	900 – 945	Nivel 1: Analista de riesgo de crédito
A	877 – 979	919 - 974	579 - 638	621 – 899	Nivel 1: Analista de riesgo de crédito
Analísta	347 - 876	318 - 918	450 - 578	140 - 620	Nivel 2: Comité de crédito
Rechazado	1 – 346	1 – 317	1 - 449	1 – 139	No aplica
Analista/sin información	Sin Score	Sin Score	Sin Score	Sin Score	Nivel 2: Comité de crédito

^{*} Se aprobarán los créditos en base al riesgo asumido, no al monto.

Fuente: COAC Alianza del Valle Ltda.

Consideraciones de niveles de aprobación

La Cooperativa mantiene los siguientes niveles de aprobación de acuerdo a lo que consta en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito:

"Nivel 1: Todos los créditos según el rango establecido serán aprobados, suspendidos, negados o recomendados para su aprobación por el Analista (s) de riesgo de Crédito en la oficina Matriz, centralizando todas las operaciones crediticias, para el análisis y verificación de la razonabilidad de la información digitalizada enviada por el Oficial de crédito u funcionario con meta de colocación, utilizará el WORK FLOW DE CARTERA desarrollado por la Cooperativa.

En el caso de créditos que dado su riesgo pasen a Nivel 2, serán recomendados al comité de crédito por el Analista (s) de Riesgo de Crédito.

Nivel 2: Todos los créditos bajo el modo analista - analista sin información y excepciones establecidas por la Cooperativa serán aprobados o negados bajo Comité de Crédito.

En el caso de crediágil serán aprobados por el oficial de crédito/funcionario con meta de colocación. En el caso de la operación crediticia que se encuentre vencida más de 90 días se dará por vencida toda la operación crediticia procediendo a la precancelación del DPF para el pago del crédito.

La suma de las obligaciones de una sociedad conyugal serán hasta \$ 30.000,00 con garantía personal, para montos superiores deberá presentar garantía hipotecaria." (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito)

3.4.5 Conformación del Comité de Crédito.

El Comité de Crédito de la Cooperativa, está conformado por el Gerente General, Jefe de Crédito, Analista de Riesgo de Crédito y Asesor legal, aclarando que el Asesor Legal, actúa con voz pero sin voto. Para la resolución del comité de crédito, se utilizará el Work flow de Cartera y la información digitalizada de las operaciones crediticias. (Ver Anexo 2)

3.4.6 Clasificación de productos de la Cooperativa.

La Cooperativa dentro de su portafolio de cartera ha clasificado en los siguientes productos:

- Consumo
- Microcrédito
- Vivienda

Dentro del portafolio de crédito de la Cooperativa los productos más importantes son consumo y microcrédito que representa el 55.70% y el 42.56 respetivamente del total de la cartera.

Crédito de consumo

Son créditos otorgado a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual del deudor, entendiéndose el promedio de los ingresos brutos mensuales del grupo familiar menos los gastos familiares.

Crédito de microcrédito

Son operaciones destinadas a incrementar la capacidad productiva de comercio y de servicios del socio, cuya fuente principal de repago son los ingresos generados por la propia actividad productiva del comercio y del servicio. Puede concederse el crédito hasta un máximo de 60 meses plazo, siempre realizando el análisis de la cartera por su actividad económica.

En la ejecución del trabajo de auditoría de cada una de las fases se elaboraron papeles de trabajo con sus respectivos anexos que se encuentran adjuntos en un CD los cuales sustentan la evaluación realizada.

A continuación, se presenta un resumen de la auditoría realizada, en el cronograma de trabajo el cual incluye la referencia de los papeles de respaldo para cada una de las fases y los tiempos utilizados, la hoja índice con el detalle de los papeles de trabajo elaborados en el proceso de auditoría entre otros.

Tabla 7 Cronograma de Trabajo de Auditoría

CRONOGRAMA DE TRABAJO DE AUDITORÍA

INSTITUCIÓN FINANCIERA: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA. AREA A EVALUAR: CARTERA DE CRÉDITO

PERIODO AUDITORÍA: AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

		PAPELES): AÑ										TIEMPO ESTIMADO
FASES DE LA AUDITORIA	RESPONSABLE	DE TRABAJO	4	al 29	marz	20		al 30	agost	0	2 s	ept a	l 4 oc	ubre	7	oct	al 1 n	ovie	mbre	4 al	22 novi	embre	TIENT O ESTIMA
		DE HINDAGO	<u></u>	_	ías			_	ías			_	Días						Día	as			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4		1	2 3	SEMANAS-DIAS
Evaluación preliminar de la IFI y su negocio																							
		AP CN-1, AP CN-2, AP																					
Conceimiente del negocio	Donálono Coninctín T	CN-3,AP CN-4, AP CN- 5,AP CN-6, AP CN-7, AP																					
Conocimiento del negocio	Penélope Sanipatín T.	CN-8, AP CN-9, AP CN-																					
		10																					2 semanas
Evaluación del Plan Estratégico	Penélope Sanipatín T.	AP CN-9																					2 semanas
Análisis del entorno próximo y remoto	Penélope Sanipatín T.	AP CN-6																					2 semanas
Análisis de la visión sistémica de colocaciones	Penélope Sanipatín T.	AP-CN-10																					2 semanas
Elaboración de los cuestionarios de las auditorias:		PLAN 10, PLAN-11,																					
financiera, control interno, gestión y cumplimiento	Penélope Sanipatín T.																						2 semanas
Determinación del nivel de confianza y riesgo inherente		PLAN 10.1, PLAN-11.1,																					
global.	Penélope Sanipatín T.	PLAN-12.1																					2 semanas
		PLAN 10.2, PLAN-11.2,																					
Determinación del enfoque de auditoría.	Penélope Sanipatín T.	PLAN-12.2	Ш												1								2 semanas
Elaboración de los programas de las auditorias: financiera,		PLAN 10.3, PLAN-11.3,																					
control interno, gestión y cumplimiento	Penélope Sanipatín T.	PLAN-12.3,	Ш												_								2 semanas
Elaboración del memorando de planificación	Penélope Sanipatín T.		Ш												1	4							1 semanas
Elaboración y entrega de la carta del primer día	Penélope Sanipatín T.	PLAN-08	Ш												1	4							1 semanas
			Ш												1	4							
EJECUCIÓN			Ш								Ш												8 semanas
Auditoría Financiera			Ш																				
Aplicación de los procedimientos de auditoría y elaboración		PLAN-03, PLAN-05,																					
de los papeles de trabajo	Penélope Sanipatín T.	EJECUCIÓN AC-02	Ш													4							
Auditoría de Control Interno			Ш												_	4	_	_					
		AP CN-9, EJECUCIÓN CI- 04, EJECUCIÓN CI-05,																					
Aplicación de los procedimientos de auditoría y elaboración	Penélope Sanipatín T.	AP NI-2.1,AP NI-2,PLAN	.																				
de los papeles de trabajo	i encrope sampaem ii	05, PLAN-09,																					
		EJECUCIÓN CI-09																					
Auditoría de Cumplimiento																							
		EJECUCIÓN CI-05,																					
Authorities de les consedientes des codingtes de continue de la co		EJECUCIÓN CI-02,																					
Aplicación de los procedimientos de auditoría y elaboración	Penélope Sanipatín T.	EJECUCIÓN CI-07, EJECUCIÓN AC-03,																					
de los papeles de trabajo		EJECUCIÓN AC-04.																					
		PLAN 12.2 PROG AC																					
Auditoría de Gestión																T							
Aplicación de los procedimientos de auditoría y elaboración	Donálono Coninctín T															T	T						
de los papeles de trabajo	Penélope Sanipatín T.																						
and the barren and the same of																							
																Т							
COMUNICACIÓN			Н																				
		Acta comunicación														1							
COMUNICACIÓN	Donálona Coninctía T	Acta comunicación de resultados																					
COMUNICACIÓN	Penélope Sanipatín T.																						
	Penélope Sanipatín T.	de resultados																					1 día
COMUNICACIÓN	Penélope Sanipatín T.	de resultados No.Alianza del Valle																					1 día
COMUNICACIÓN		de resultados No.Alianza del Valle																					1día
COMUNICACIÓN Comunicación de los resultados de la auditoría		de resultados No.Alianza del Valle																					1 día
COMUNICACIÓN Comunicación de los resultados de la auditoría		de resultados No.Alianza del Valle																					1 día 3 días
COMUNICACIÓN Comunicación de los resultados de la auditoría ELABORACIÓN DE PAPELES DE TRABAJO E INFORMI	E	de resultados No.Alianza del Valle																					

Tabla 8 Hoja de índices - Archivo permanente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA Hoja de Indices

AUDITORÍA AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO: AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

	ARCHIVO PERMANENTE	REFERENCIA	TIPO DE ARCHIVO
	DESCRIPCION		
	Constitución República del Ecuador	AP NEX-1	PDF
	Ley General Inst. Sistema Financiero_enero_2013	AP NEX-2	PDF
	Reglamento Ley de Inst. Financieras	AP NEX-3	PDF
IORMATIVA	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	AP NEX-4	PDF
XTERNA	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	AP NEX-5	PDF
VIEUNA	Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, se		
	adjunta el índice en razón de que la información se encuentra disponible en la página web		
	de la Superindencia de Bancos y Seguros.	AP NEX-6	Word
	Decreto Ejecutivo No.194	AP NEX-7	PDF
	DESCRIPCION	REFERENCIA	TIPO DE ARCHIVO
	Estatuto Social	AP NI-1	PDF
	Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito	AP NI-2	Word
	Aprobación del Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito	AP NI-2.1	PDF
NORMATIVA	Manual para la Administración Integral de Riesgos	AP NI-3	Word
INTERNA	Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Procesos	AP NI-4	Word
INTLINIA	Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión de Contabilidad	AP NI-5	Word
	Mapa de Procesos Alianza del Valle Actualizado	AP NI-6	Power Point
	Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos Versión 01.02	AP NI-7	Word
			PDF
	DESCRIPCION	REFERENCIA	TIPO DE ARCHIVO
	Estatuto de la Cooperativa	AP CN-1	PDF
	Hoja de información básica	AP CN-2	Excel
	Plan Estratégico 2010-2012	AP-CN 3	PDF
	Estructura Organizacional	AP CN-4	Excel
	Balance Coop. Alianza del Valle Dic 2012	AP CN-5	WORD
CONOCIMIENTO	Factores de entorno proximo y remoto	AP CN-6	PDF
DEL NEGOCIO	Plan Operativo Anual	AP CN-7	Excel
	Papeles de Trabajo Cartera de crédito	AP CN-8	Excel
	Análisis del Plan Estratégico	AP CN-9	Word
	Alidiisis dei Pidii Estidlegico		
	Análisis de la visión sistémica cartera de crédito	AP CN-10	PDF

Tabla 9 Archivo Corriente - Planificación

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA HOJA DE INDICES

AUDITORÍA ALÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO: AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

	1	1	ì	
	ARCHIVO CORRIENTE			
	DESCRIPCION	REFERENCIA	TIPO DE ARCHIVO	NÚMERO DE HOJAS
	Carta de compromiso	PLAN-01	Word	1
	Cronograma de trabajo	PLAN-01.01	Excel	1
	Marcas de auditoría	PLAN-02	Word	1
	Balances, Comparativos, Indicadores	PLAN-03	Excel	10
	Gráficos Activo, Pasivo y Patrimonio	PLAN-04	Excel	3
	Evaluación de la Consistencia Contable	PLAN-05	Excel	18
	Memorando de Planificación	PLAN-06	Word	5
	Evolución de los activos	PLAN-07	Excel	3
	Carta del primer día	PLAN-08	PDF	2
	Evolutivo de la Cartera de Crédito	PLAN-09	Excel	2
	AUDITORÍA FINANCIERA			
	Cuestionario de control interno Auditoría Financiera.docx 1	PLAN-10	Word	4
	Determinación del Nivel de Confianza y Riesgo Inherente del control interno Auditoría		Word	
PLANIFICACIÓN	Financiera	PLAN-10.1	WOIU	1
PLANIFICACION	Matriz de Riesgo y Enfoque de auditoría financiera	PLAN-10.2	Excel	1
	Programa de Auditoría de Financiera	PLAN-10.3	Excel	1
	AUDITORÍA DE CONTROL IN TERNO			
	Cuestionario de control interno	PLAN-11	Word	2
	Determinación del Nivel de Confianza y Riesgo Inherente del control interno	<u>PLAN-11.1</u>	Word	1
	Matriz de Riesgo y Enfoque de auditoría de Control interno	PLAN-11.2	Excel	1
	Programa de Control interno	PLAN-11.3	Excel	4
	AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO			
	Cuestionario de Control Interno Auditoría de Cumplimiento	PLAN-12	Word	1
	Determinación del Nivel de Confianza y Riesgo Inherente de la auditoría de cumplimiento	PLAN-12.1	Word	1
	Programa de Auditoría de Cumplimiento	PLAN-12.2 PROG AC	Excel	2
	AUDITORÍA DE GESTIÓN			
	Cuadro de Mando Integral Auditoría de Gestión	PLAN-13	Excel	1
	Programa de auditoría de gestión	<u>PLAN-13.1</u>	Excel	1

Tabla 10 Archivo Corriente – Ejecución, Comunicación e Informe

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA HOJA DE INDICES

AUDITORÍA AL ÁREA DE CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO: AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

	DESCRIPCION	REFERENCIA	TIPO DE ARCHIVO	NÚMERO DE HOJAS
	Cartera de crédito	EJECUCIÓN AF-01	Excel	
	Análisis de provisiones de la catera de crédito	EJECUCIÓN AF-02	Excel	
	Análisis de la catera de crédito	EJECUCIÓN AF-03	Excel	
	Validación de documentos de crédito	EJECUCIÓN CI-CPP 01	PDF	
	Flujograma de crédito	EJECUCIÓN CI-01	PDF	
	Narrativa Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito	EJECUCIÓN CI-02	Word	
	Narrativa Proceso de crédito	EJECUCIÓN CI-03	Word	
	Matriz de productos de crédito	EJECUCIÓN CI-04	Word	
EJECUCIÓN	Cumplimiento de políticas y procedimientos de crédito	EJECUCIÓN CI-05	Word	
	Verificación de cumplimiento de políticas y procedimientos de crédito	EJECUCIÓN CI-06	Excel	
	Lista inventario de procesos de cartera de crédito	EJECUCIÓN CI-07	Excel	
	Proceso Aprobación de crédito-Mesa de Crédito	EJECUCIÓN CI-08	PDF	
	Verificación de cuadre - diferencias	EJECUCIÓN CI-09		
	Procedimiento del crédito	EJECUCIÓN AC-1	Word	
	Liquidez estructural	EJECUCIÓN AC-02	Excel	
	Calificación de activos de riesgo diciembre 2012	EJECUCIÓN AC-03	Excel	
	Circular liquidez estructural diciembre 2012	EJECUCIÓN AC-04	PDF	
	COMUNICACIÓN			
	DESCRIPCION	REFERENCIA	TIPO DE ARCHIVO	NÚMERO DE HOJAS
	Acta de comunicación de resultados		PDF	
	Informe de Auditor Independiente de la Cartera de Crédito		Word	
	Informe sobre la evaluación de control interno		Word	
	Matriz de Hallazgos de la COOP. ALIANZA DEL VALLE DIC-12		Excel	
	Plan de Implementación de recomendaciones		Excel	
	TOTAL HOJAS	•		18

Elaborado por: Penélope Sanipatín Torres

Como resultado de la ejecución del trabajo de auditoría, se incluye:

- > Carta de Recomendaciones de Control Interno a la administración.
- > Acta de Comunicación de Resultados.

- Hojas de hallazgos con conclusiones y recomendaciones de las auditorías de control interno y cumplimiento, que se pusieron en consideración de la cooperativa en la fase de comunicación de resultados.
- Informe del examen de auditoría integral; y,
- Plan de implementación de Recomendaciones, con las firmas de respaldo de los jefes de las áreas relacionadas con el proceso de auditoría.

En la elaboración del informe al examen de auditoría integral al área de cartera de crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., por el período enero 1 de 2012 a diciembre 2012; se tomó como base el modelo señalado por el 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

CAPITULO IV INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA.

4.1 Tema o asunto determinado.

Hemos practicado una auditoría integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, la cual cubre la siguiente temática: el examen de la cuenta 14 "Cartera de Crédito"; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado en los indicadores de desempeño disponibles en la cooperativa.

4.2 Parte responsable.

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo a Normas Ecuatorianas de Contabilidad y las emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la Cooperativa; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan; y el establecimiento de los objetivos, metas y programas, así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

4.3 Responsabilidad del auditor.

Nuestra obligación es la de expresar una opinión sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficiente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de los saldos de las cuentas de cartera de crédito de acuerdo con la evaluación realizada.

Pronunciarnos sobre la efectividad del sistema de control interno.

Cumplimiento de leyes, reglamentos y disposiciones aplicables sobre las cuentas de colocaciones.

Si ha cumplido con los objetivos planteados con eficiencia, eficacia y calidad con relación a la cartera de crédito.

4.4 Limitaciones.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación de control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tomar inadecuado por los cambios en sus elementos.

4.5 Estándares aplicables o criterios.

Realizamos nuestra auditoría integral de acuerdo a las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría de control interno, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración. Una auditoría financiera incluye el examen sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad y el catálogo único de cuentas formulado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, considerando que la institución aún no adopta las NIIF's. La auditoría de control interno se orientó a la evaluación del ambiente de control del área de crédito, evaluación de riesgos. Con respecto a 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. La auditoría de gestión incluyó la evaluación del avance del plan estratégico 2010-2012.

4.6 Opinión sobre la razonabilidad de la cuenta Cartera de Crédito

En nuestra opinión los saldos de la cuenta 14 "Cartera de Crédito" de los estados

financieros de la Cooperativa presentan razonablemente la situación financiera de la

Cooperativa Alianza del Valle Ltda. al 31 diciembre del 2012, los resultados de las

operaciones en el año terminado en esa fecha, de conformidad con los principios de

contabilidad y las normas de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

4.7 Otras conclusiones.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, he

concluido que la Cooperativa mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura

efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones,

confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones

que la afectan. La información de la cuenta de Cartera de Crédito contiene los

indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con

los objetivos generales, metas y actividades de la Cooperativa; esta información fue

objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión

en el alcance de los objetivos y metas de la Cooperativa.

Quito, D.M. 22 de noviembre de 2013

Natividad Penélope Sanipatín Torres

C.C. 1706939442

75

5. DEMOSTRACIÓN DE HIPOTESIS

El examen integral al área de cartera de crédito, por el período del 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012, ha permitido obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generar un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la Cooperativa.

El examen de auditoría integral realizado al área de cartera de crédito ha permitido evidenciar a través de los papeles de trabajo que se puede conseguir resultados de los diferentes enfoques de las auditorías como son la financiera, control interno, cumplimiento y gestión a través de los diferentes procedimientos aplicados y cuyo producto final es el informe integral en el mismo que se indica lo siguiente:

- La razonabilidad del saldo de las colocaciones de los asociados y clientes de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y de la normativa vigente a través del Catálogo Único de Cuentas.
 - La estructura de control interno ha sido diseñada de manera adecuada y opera de forma efectiva en relación con la conducción ordenada de sus operaciones.
 - ➤ La información de la cuenta de Cartera de Crédito contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la Cooperativa; sin embargo el área de crédito tiene una dependencia del sistema tecnológico con el que opera adicionalmente se observó que el área de riesgos no cuenta con un sistema de reportes que permita a la Gerencia y al ente colegiado conocer de manera ágil y oportuna el cumplimiento de políticas de exposición de los distintos productos crediticios, aspectos que han sido superados por la entidad durante el ejercicio económico del 2013.
 - Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables a la entidad.

➤ La entidad a través de su gestión operativa en el área de cartera ha dado cumplimiento con las metas planificadas.

En conclusión puedo indicar que las políticas, procesos y procedimientos implementados por la administración son razonablemente confiables, sin embargo, existen debilidades que requieren de acciones correctivas para prevenir afectaciones en la cartera de crédito de la Cooperativa.

Como sustento de lo antes mencionado se incluyó en el capítulo IV el informe respectivo, el acta de comunicación de resultados y como valor agregado el plan de implementación debidamente legalizado con las firmas de los funcionarios responsables.

CONCLUSIONES

AUDITORÍA FINANCIERA

De la evaluación efectuada a las operaciones de crédito, se determinó que cumple con sus políticas establecidas para una adecuada colocación de cartera, existe controles contables, operativos y normativos aplicados sobre la normativa legal vigente establecida en el Catálogo Único de Cuentas.

No se determinaron ajustes a los saldos contables de cartera.

AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

1. Políticas para la fijación de precios de los productos y servicios financieros

La cooperativa no cuenta con políticas para la fijación de precios de los productos y servicios financieros y no dispone de un comité de activos y pasivos que permita instrumentar la política de las tasas para la entidad, incumpliendo con lo dispuesto en el Título X, Capítulo III, sección II, artículo 5, numeral 5.1. que dispone: "Aprobar las políticas, estrategias y procedimientos, que permitan un adecuado manejo de los riesgos de mercado, las mismas que deberán ser actualizadas permanentemente de acuerdo a las situaciones que se prevea pueden presentarse."

2. Manual de políticas y procedimientos de crédito

La cooperativa no ha determinado en el manual de políticas y procedimientos de crédito, la simulación de crédito, en la hoja de solicitud, hoja de desembolso, ni folletos de productos de crédito información referente a la opción que tiene la cooperativa de aceptar la póliza contratada por sus clientes en el caso de que se exijan la contratación de seguros de desgravamen, de daños para proteger los bienes recibidos en garantía, o cualquier otro tipo de seguro individual o colectivo asociado a sus operaciones activas; con otros proveedores diferentes a aquellos con los que trabaja la entidad; incumplimiento con lo dispuesto en el Artículo 23; Sección III; del Capítulo I; Título XIV

de la Trasparencia de Información del libro I de las Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

3. Procedimientos de crédito

De la evaluación realizada en un procedimiento de concesión de varias operaciones de créditos se verificó que la cooperativa no da a conocer tanto al potencial cliente o clientes en el caso de deudores solidarios y garante las implicaciones de carácter legal que contraen el instante en el que suscriben la hoja del desembolso y pagaré aceptando las condiciones de la operación crediticia y de los instrumentos jurídicos; mpliendo con lo dispuesto en el Artículo 3, Sección I; Capítulo III; Título XIV de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Servicios y de la Junta Bancaria.

4. Ausencia de políticas par a la creación de nuevos productos

Ausencia de políticas y procedimientos para la creación de nuevos productos; sin embargo cuenta con procedimientos para el análisis de la incursión de la cooperativa en nuevos negocios o desarrollo de nuevos productos.

5. Sistema de monitorio operaciones de crédito

Ausencia de un sistema de monitoreo que permita dar un seguimiento permanentemente los niveles de riesgo crediticio en cada uno de los segmentos.

La Cooperativa por ser dependiente de EQUIFAX, siendo este el proveedor externo del sistema de otorgamiento de crédito, especialmente en lo relativo al score de comportamiento del cliente, la entidad se ve limitada en realizar los cambios normativos de manera eficiente por no tener acces a la parametrización para efectuar cambios, ajustes y actualizaciones en las variables.

6. Niveles de riesgo crediticio

Ausencia de un sistema de monitoreo que permita dar un seguimiento permanentemente los niveles de riesgo crediticio en cada uno de los segmentos.

7. Reporte Gerenciales

No cuenta con un sistema de reportes que permita a la Gerencia y ente colegiado conocer de manera regular y oportuna el cumplimiento de las políticas de exposición, límites y tendencias de las posiciones de riesgo de los distintos productos crediticios, información que contendrá conclusiones y recomendaciones para las estrategias comerciales de la entidad y la mitigación de las exposiciones del riesgo del crédito, incumple con lo indicado en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria numeral 7.4 del Art. 7, sección III, capítulo II, del Título X "de la Gestión y Administración de Riesgos".

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

1. Normas de cumplimiento obligatorio

De la evaluación realizada a las normas de cumplimiento obligatorio se evidenció que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. ha cumplido con todas las relaciones técnicas y normas en general en los últimos doce meses. Asimismo, ha cumplido y/o implementado los cursos de acción necesarios tendientes a subsanar las observaciones efectuadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Consecuentemente a lo indicado la Cooperativa ha dado cumplimiento con lo establecido en el inciso b) del artículo Nº 180 de la Ley General de Instituciones Financieras que dice: ("...el Superintendente de Bancos, entre otras funciones y atribuciones, debe...velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control y, en general, que cumplan las normas que rigen su funcionamiento").

AUDITORÍA DE GESTIÓN

1. Evaluación del Plan Estratégico

Para la evaluación de la Auditoría de Gestión se consideró los objetivos establecidos en su Plan Estratégico, a pesar de que en el mismo la Cooperativa no ha definido los principales elementos de una planificación, como son el mercado objetivo o nicho de mercado en el que opera, las estrategias de negocio de la entidad, de tal manera que

permita definir hacia dónde se dirigen con sus productos y servicios financieros, adicionalmente, no contempla objetivos y metas de las unidades estratégicas del negocio, no identifican las líneas de negocio con el soporte de estudios de mercado.

Consecuentemente a lo indicado considero que fue importante para la entidad ya que le permitió establecer una estrategia institucional que se fundamente en el conocimiento adecuado del segmento de mercado al que apunta sus colocaciones, al desarrollo del mismo y de los segmentos de clientes con los que cuentan las captaciones, la estabilidad de los recursos en ese segmento.

La presente evaluación general permite determinar las oportunidades y riesgos que ofrecen los segmentos a los cuales se dedica la entidad, así como la viabilidad de los mismos medidos a través de los estudios de mercado u otras formas de identificación de oportunidades y riesgos, siendo estos aspectos cualitativos y cuantitativos.

Otro de los aspectos importantes de la auditoría integral constituye la experiencia del auditor en el desarrollo de la auditoría lo que permitirá la optimización de los tiempos para el desarrollo de la misma, así como la obtención de la documentación pertinente para efectuar la evaluación.

Adicionalmente se considera que es beneficioso auditar en forma integral porque permite al auditor evaluar de manera global al área o proceso de crédito, entender y valorar los factores que pueden influir en las decisiones del usuario a quién va dirigido el informe.

Uno de los problemas más importantes en este proceso de evaluación es la necesidad de un equipo multidisciplinario para que evalúe los diferentes procesos y actividades propias de la administración del crédito.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones como resultado de la evaluación realizada fueron comentadas con los funcionarios a cargo de las áreas involucradas; sus respuestas han sido consideradas y forman parte de la matriz de hallazgos.

El trabajo realizado de la auditoría integral ha sido cumplido en todas las fases del proceso y como resultado del mismo ha dado lugar a un plan de implementación en el que se incluye las recomendaciones para cada una de las observaciones las mismas que se encuentra en determinadas en la Matriz del Plan de Implementación de Recomendaciones; sin embargo, se considera necesario que la administración realice un seguimiento efectivo al cumplimiento del mismo, a fin de mejorar la gestión del área de cartera de crédito.

Adicionalmente se considera recomendable que el equipo de auditoría debe estar conformado por personal multiciplinario en las distintas áreas de riesgo especialmente en el área legal y tecnológico con el fin de obtener resultados especializados.

Tabla 11 Acta de comunicación de resultados

ACTA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS No. ALIANZA VALLE-AUD-02

En la ciudad de Quito, hoy viernes 22 de noviembre de 2013, siendo las 9 horas en la sala de sesiones del edificio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., asisten a la comunicación de resultados, producto del examen de auditoría integral practicado al área de cartera de crédito, por una parte el Gerente General, Jefe de Crédito, Jefe de Riesgos y Jefe Financiero de la entidad, así como la economista Penélope Sanipatín - Auditora Independiente

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

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

Por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.

Ing. Rolando Cadeña Gerente General

Econ Manuel Coronel Jefe de Riesgos

Lcdo. Juan Francisco Jiménez Jefe de Crédito Ing. Paola Quiña Jefe Financiera

Econ. Penélope Sanipatín T. AUDITOR

anepation

Msc Mancheno Carlos Alberto Director de Tesis



Tabla 12 Informe Auditoría Integral

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012.

Quito, D.M. 22 de noviembre de 2013

Señor ingeniero

Rolando Cadena

GERENTE GENERAL DE LA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA.

Presente

De nuestra consideración:

Hemos practicado una auditoría integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, la cual cubre la siguiente temática: el examen de la cuenta 14 "Cartera de Crédito"; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado en los indicadores de desempeño. La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la Cooperativa; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan; y el establecimiento de los objetivos, metas y programas, así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

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

Tabla 13 Informe de Auditoría Integral

Realizamos nuestra auditoría integral de acuerdo a las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría de control interno, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración. Una auditoría financiera incluye el examen sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

En nuestra opinión la cuenta 14 "Cartera de Crédito" presenta razonablemente la situación financiera de la Cooperativa Alianza del Valle Ltda. al 31 diciembre del 2012, los resultados de las operaciones en el año terminado en esa fecha, de conformidad con los principios de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la Cooperativa mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan. La información de la cuenta de Cartera de Crédito contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la Cooperativa; esta información fue objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la Cooperativa.

Penélope Sanipatín Torres

00

Nombre del auditor

Firma

Tabla14 Carta de Recomendaciones Control Interno

Quito DM., 22 de Noviembre de 2013

Señor ingeniero

Rolando Cadena

GERENTE GENERAL DE LA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE LTDA.

Presente

Señor Gerente General:

Una vez que se ha concluido el Examen de Auditoría Integral al Área de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. por el año determinado al 31 de diciembre de 2012. Como parte del trabajo se evalúo y analizó la estructura del control interno de la entidad en los ámbitos: financiero, cumplimiento, gestión y control interno, con el propósito de expresar una opinión sobre el Área de Cartera de Crédito, más no para proporcionar una seguridad del funcionamiento de la estructura de control interno.

Como resultado de la evaluación realizada se puede señalar que las políticas, procesos, procedimientos y sistemas implementados por la administración son razonablemente confiables; sin embargo existen debilidades que ameritan acciones correctivas para prevenir impactos sobre los resultados de la Cooperativa.

Las recomendaciones constan en las páginas anteriores las cuales fueron comunicadas y comentadas por los funcionarios a cargo de las áreas involucradas; las respuestas se han incluido en la matriz de seguimiento y serán consideradas para los trabajos de seguimiento que se llevará a cabo en su oportunidad.

Atentamente,

Econ. Penélope Sanipatín

AUDITORA INDEPENDIENTE

Tabla 15 Matriz de Implementación de Recomendaciones Auditoría de Control Interno y Cumplimiento 1/2

Institución Financiera: COOPERATIVA ALIANZA DEL VALLE LTDA.

Fecha de Corte: 1 DE ENERO DE 2011 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

FECHA DE CUMPLIMIENTO	THE PROPERTY OF THE PARTY OF TH	30-sep-2012	Dasde evero de 2012		31-00+2012	01-00:2012
RESPONSABLE	Company	Jefe de Gestión de Calidad	Jefe de Reagos	The second second	Auditor interno	John de Aktivating
DOCUMENTO DE DESCARGO		Plan Eerakagico 2013-2015	Cronograma de Indución al Cargo		Observación super eda ya fue calificado el back up el auditor supertite.	Manual de Pullicas y Prosedimientos de Orédio
COMENTARIO DE LA IFT	GOBIERNO CORPORATIVO	La institución coente con una "Merodociga de Planificación Estratégica" aprobada el 30 de communicación de 2004, en una moderna per en la formalición, applimiento y evaluación de la Penificación. Se lare govisto nealiza una exclusificación del mismo para incluir los procedimientos requeridos por el ente de controi.	A partir del mas de exerc de 2013 se procedera a actualizar el Manual de Administración de Resigo de Mercado.		Se enviera e la Superinandencia de Barcos y Seguros la documentación respectiva para la calificación de la Ing. Vecnica Coerta	Alexaz del Vale fere a disposición de sus associados un seguro de desgravament, en immo qui desposición evidente de accidence que accoden a la disposición en immo qui desposición evidente del productivo del contrator del contr
RECOMENDACIÓN	GOBIERNO	a cumpir con sets objetivo deberis considerar los siguientes con defentar los siguientes defentar los segmentos de mercado específicos a los que se va cado: describr el estado acual y la posible enclución o mercido de cientificando los futuros ducido o servicios.	Se recominenda que la administración establezca políticas efficientes de administración y centra de 18 que opera, a la fina de que usunta con un proceso formalmente establecido para el establecimiento de tasas de interés		La administración debe precouperas con conter con el recurso humano moseario, el ristro caso de des estas capacitacios y con funciores cientemente definidas y presentantes calificacio por el organismo de control como se el caso de back up de auditoria.	El Generia Generia dispondia à ules de Ondicios is antualización del menual de populara procedimiento de oppositora procedimiento de oppositora procedimiento de observación, pola de desemblea y obligaria de del section información referente a la codorin que les el acopportium del desemblea de considera de la compensa de segundo de los que trabeja la emidida en la compensa con provescion diferente las espaces de desegunante, de definir que promise considera per la compensa de segundo de las peros per
OBSERVACIONES		La Cooperativa en al Plan Estratégico no define los principales elementos GERENTE GENERA. La parincipación, como se a rentado cologico, con administrativo per estratégias de negocio de la entidad, de la manera que permitia definir. Inacia donde se dirigen con sus productors y servicións financieros. Inacia donde se dirigen con sus productors y servicións financieros. La menado peográt estratégias de respois no identifican tas illesas de las unidades estratégias de respois no identifican se illesas de las unidades estratégias de respois no identifican se illesas de las definicións de adrigir. La menado de internacio objetivo permitiran se incesa de la definición de adrigir. La menado de mercado objetivo de mercado de mercado objetivo de mercado objetivo de mercado objetivo de mercado de mercado objetivo de mercado de mercado objetivo de mercado objetivo de mercado de	La cooperativa no cuenta con una politica para in fijadori de precioto de groducios y servicios financieros. No dispone de un comité de activos y passivos que permita instrumentar in politica del sis sassa para il antidad. In antidad incumbrantar politica del sis sassa para il antidad. Il, antiduo fo numeral 5.1, que disponer. 51, Aprobar ils politicas, estrategias y procedimientos, que permitar un adecuado manejo de los feresantiarse.		confunction between the presence and presence are serviced and the confunction of confunction to confunction to the confunction of the confunction	La cooperativa no ha determinado en al manual de politicas y procedimientos de crédito. Tan a familiación de carello, nel ha haje de solicita, fina de destamblea. In fallesto de productos de crédito información melarina la opción que tene la cooperativa de productos de crédito información melarina la opción que tene la cooperativa de carello melarina per su caliminado de seguir la politica contributación de againt nel politica de carello de againt nel contributación de seguir nel contributación o consignación de seguir en contributación de la contributación de la familia de la familia de carello de la familia de la famili
Ord.		-	2			4

Tabla 16 Matriz de Implementación de Recomendaciones Auditoría de Control Interno y Cumplimiento 2/2

		PLAN DE IMPLEMENTACI	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES				
Insti	Institución Financiera: COOPERATIVA ALIANZA DEL VALLE LTDA.						
Fec	Fecha de Corte: 1 DE ENERO DE 2011 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012						
Ord	OBSERVACIONES	RECOMENDACIÓN	COMENTARIO DE LA IFI	DOCUMENTO DE DESCARGO	RESPONSABLE ENTIDAD	FECHA DE CUMPLIMENTO PROPUESTA POR LA IFI	
ю		and the second deversity and the disc Occidence are an appetite partnered deli- series de careta propositional objects de la fill opposition de careta propositional designations de careta propositional de careta production de careta de caret	of Stronockes a der la appatition en El-Conemina. Di Soricirie en de pagel is informacion refleente a la spicación de la sala de intelestration de contrata de desemblishe en coda monento.	Piter de Capachación	Jet de Okdib	a) 3011/2013 b) 3008/2013	
	Riesgo de Crédito						
	IDENTIFICACIÓN Ausencia de políticas y procedimientos para la creación de nuevos productos; sin embargo cuenta con un procedimientos para el emáisis de la incurso de la coperativa en embargo cuenta con un procedimientos para el emáisis de la incurso de la coperativa en						
ω	amon amount of contract processors or contract to cont	production of termination of the production of t	россия селосу, у и поста в пета в селосу поста в селосу	Manual de Administración de Resgos	Jefe de Rasgos	30-nov-2012	
	MEDICIÓN.						
7	La Cooperativa no se independente de EQUIFAX, desto sete el promedor estamo del sistemo de Couperatio de local presidente missonia repositivamen al melhora a como de momonimiento y els originación, y, no esta en appacida de selatar de misma applicamento y els originación, y, no esta en appacida de selatar de misma applicamento de selatar de misma applicamente de dobo elemente mismo de consecuente a presidente de misma de como de consecuente de consecuente de consecuente de consecuente de consecuente de consecuente de consecuencia de con	UNIDA DE RESCOS. UNIDAD DE RESCOS. L'OCOPIENT de de destruiter ny plan qua le permite a meditor placo manejar indepondentemente al sistema de medicion de mego de endello para lo cual requerit de prencoal laccino para el desarrollo de la misma.	La coopertion evaluarà la facibilistal de patrimistrar independentmente el mòdulo de parametitacions del elaterna de rinego de celebio modulo de parametitacions del elaterna de rinego de celebio.	Manual de Politicus y Procedimientos de Grédito	Jefe de Riesgos	30-тву-2013	
	MONITOREO				THE PROPERTY OF		
- 80	Asserted de un sisteme de monitoren que parmitia monitorens permanentementa los invietes de risago credicido en cada uno de los segmentos.	GERENCA GENERAL. Disposible de responsable de respon, cour e implementar un aleienna o herramienta de monitando para los invieles de risego de ordicilo por segmento, deleminando principios y critirio generales para il e estalusción del risego de ordicilo.	La institución dispone un Statema de información Ceemcial, el cual será configurado para la oblención de los configurado para la oblención de los elimbres es destra en función de los elimbres establecidos.	53	Jefe de Riesgos	Permanente Mensuel	
O)	No carefor con relative dispersion parametra la comprimenta del considera y entre objeto concorde de mente registre opcortes el comprimento de las policioses el consciona. Elimines y innofescia de las posiciones de risego de los deficirios produtes creativas, informedadores para las estatégias informadas de la enfolició y innofesciones para las estatégias communidades de la enfolició y innofescion de la enpoduciones del imago del crédito.	Participa Caracteria de la finação importante de internaciona de importan que permita a la administración y caracteria cologica corocer de impres oportan la permita de la administración y caracteria cologica corocer de impres oportan la importa estudos de importante de importante de importante del permita del importante construcción de importante del permitante del consequencia en condicion del la Coberner y acequica con el immensión de files apportante del maior X. Ve al Cestión y Administración de Reappor".	El el ricome timestra de la Unidad de Reapos se rocuria un artisias, pomercitado de la exposición de la institución al riespo de orledio.	Manual de Administración de Risagos	Jefe de Riesgos	Permanenta Trimadral	
1	Cerente General	Edon Manuel Coronel Teffe de Rissgos		ALTANTA DEL VALLE CONFRONTO EN LOSTO VICTORIO ALTANTO MANTONIO EN LOSTO LEFERE CHERONO A COBRANZAS	grebito grebito menez anzas	ALIANZA DEL COOPERATIVA DE AMORR QUITO-ECUAD	NZA DEL

BIBLIOGRAFÍA

- BELTRÁN., JESÚS M. (1998): Indicadores de gestión, Herramientas para lograr la competitividad.
- BLANCO LUNA, Yanel (2004): Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral,
 Colombia, ECOE EDICIONES
- CEPEDA, Gustavo (2002): Auditoría y Control Interno, Mc. Graw Hill, Colombia
- ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo (2007): Pruebas selectivas en la auditoría, Colombia, ECOE EDICIONES
- FRANKLIN, Enrique Benjamín (2007): Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio, México, Prentice Hall,
- KAPLAN, Robert y NORTON, David. (2001): El Cuadro de Mando Integral Balanced Scorecard, Boston, USA: Harvard Business Publishing Corporation.
- KAPLAN, Robert y NORTON, David P. (2001): Cómo utilizar el cuadro de mando integral, España, Editorial Gestión 2000
- MANTILLA, Samuel Alberto (2005): Auditoría del Control Interno, Colombia,
 ECOE EDICIONES
- MALDARRIAGA, Juan, (2004): Manual Práctico de Auditoría, DEUSTO, España
- SÁNCHEZ CURIEL, Gabriel (2006): Auditoría de estados financieros, Prentice Hall, México
- SUBÍA GUERRA, Jaime Maestría en Auditoría de Gestión de la Calidad, Informe y proceso sistemático de la auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2007.
- INEN, Norma ISO 19011, Directrices para la Auditoría de Sistemas de la Calidad.

- Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Nacional

ANEXOS

- > Autorización por parte de las autoridades de la empresa.
- > Papeles de trabajo del examen de auditoría integral
- > Archivo permanente,
- > Archivo de planificación
- > Archivo corriente